

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Begrippenlijst

Begrip	Uitleg
Leer- en ontwikkelactiviteiten	Zoals, maar niet beperkt tot, individuele- of groepstrainingen, opleidingen, cursussen, e-learnings.
Standaard leer- en ontwikkelactiviteit	Een standaardopleiding is een opleiding die niet specifiek is toegespitst op de organisatie CAK.
Maatwerk	Een maatwerkopleiding is een op de organisatie toegespitste opleiding die zowel voor individuen als voor groepen bedoeld kan zijn.
Categorie	De classificatie van de leer- en ontwikkelactiviteiten per thema (vb. vitaliteit, juridisch, eigen CAK thema's (vakmanschap, klantgerichtheid, samenwerken en eigenaarschap), etc.) en CAK specifieke afdeling (vb. Wmo, Wlz, Buitenland, Zvw, People & Workplace, ICT, etc.).
Gebruiksvriendelijk	Hieronder wordt verstaan een product of proces dat intuïtief is, een minimaal aantal handelingen heeft, heldere stappen bevat en vooraf inzichtelijk is voor medewerkers.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
4.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
5.	Eventuele aanpassingen in werkprocessen gerelateerd aan de Opdracht als gevolg van veranderingen in de wet- en regelgeving, dienen een nader overeen te komen doorlooptijd kosteloos te worden doorgevoerd door Opdrachtnemer.
6.	Opdrachtnemer verbindt zich in haar rol als Verwerker in de zin van de AVG hierbij steeds op eerste verzoek van Opdrachtgever medewerking te verlenen indien dat nodig is voor de nakoming door Opdrachtgever van haar verplichtingen uit hoofde van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en andere toepasselijke privacywetgeving. Partijen zullen handelen conform de AVG waarbij Opdrachtgever voor de uitvoering van deze overeenkomst geldt als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker in de zin van de AVG.

Opleidingsintermediair eisen

Nr.	Eis
7.	De opleidingsintermediair is tijdens de gehele Raamovereenkomst in de rol van broker. Daarmee wordt bedoeld dat: <ul style="list-style-type: none">er leer- en ontwikkelactiviteiten ter ondersteuning van het CAK worden aangeboden;de opleidingsintermediair als broker fungeert tussen de medewerkers van het CAK die opleidingen afnemen en aanbieders van opleidingen;de administratieve en financiële afhandeling rond het zoeken, beschikbaar stellen en het boeken van leer- en ontwikkelactiviteiten worden verzorgd door de opleidingsintermediair.
8.	De opleidingsintermediair is in staat om zowel standaard- als maatwerkopleidingen in te kopen.
9.	De opleidingsintermediair stelt geen (financiële, administratieve, systeemtechnisch) restricties ten aanzien van de opleidingsaanbieders bij wie het CAK leer- en ontwikkelactiviteiten wilt inkopen.
10.	De opleidingsintermediair verzorgt het leveranciersmanagement met alle externe opleiders, waaronder: <ul style="list-style-type: none">Administratieve afhandeling incl. facturatie richting externe opleiders én het CAK;Indien van toepassing: contractering;KlachtafhandelingKortingsafspraken De opleidingsintermediair borgt de welwillende en coöperatieve houding van de opleiders ten opzichte van CAK door actief leveranciersmanagement met deze opleiders.

Aanbod eisen

11.	<p>Binnen het online leerplatform is het volgende aanbod opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaardaanbod van de opleidingsintermediair; • Maatwerkeraanbod, waarvan door het CAK is aangegeven dat hier vaker gebruik van gemaakt wordt. Hieronder valt in ieder geval het aanbod van Randstad Risesmart, Profile Dynamics, Jawel, 2KnowHow, SkillsTown, Pluralsight en de Lean Six Sigma Company; en • CAK aanbod, bestaand uit de e-learnings in het SkillsTown platform en eigen trainingen. <p>Maatwerk dat incidenteel gebruikt wordt door het CAK, hoeft niet opgenomen te worden in het aanbod. Wel moet dit beschikbaar zijn om in te kopen via de opleidingsintermediair.</p>
12.	De medewerkers van het CAK dienen iedere leer- en ontwikkelactiviteit te kunnen aanvragen en boeken. Wanneer een leer- en ontwikkelactiviteit niet in het online leerportal staat, kan dit buiten het online leerplatform om worden geboekt. De boeking wordt geheel verzorgd door de opleidingsintermediair.
13.	Binnen de online leerplatform bepaalt het CAK welke leer- en ontwikkelactiviteiten en de partijen die deze aanbieden voor zijn medewerkers zichtbaar zijn.
14.	Indien er een accommodatie nodig is, is het voor het CAK mogelijk om de leer- of ontwikkelactiviteit inclusief accommodatie bij de opleidingsintermediair te boeken.

Leerplatform eisen

Nr.	Eis
15.	Het CAK kan zelf trainingen aanmaken, beheren en aanbieden in het online leerplatform.
16.	De opleidingsintermediair dient zorg te dragen dat het aanbod van opleidingen inclusief de trainingsmomenten, locaties en prijzen binnen het online leerplatform actueel is. Dat betekent dat aanbod dat op websites van opleidingsleveranciers beschikbaar is, ook beschikbaar is op het online leerplatform.
17.	<p>Het online leerplatform bevat de volgende informatie over (externe) leer- en ontwikkelactiviteiten waarbij de informatie overeen komt met de informatie zoals op officiële uitingen (websites e.d.) van de opleider staat vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam opleidingsinstituut; • Niveau opleiding (MBO, HBO, Master tc.); • Naam opleiding (indien het een erkende opleiding is, dan incl. vermelding CREBO/CROHO-nummer); • Beschrijving van de opleiding; • Doelgroep voor de opleiding (werk- en denkniveau, jaren werkervaring); • Eventueel noodzakelijke vooropleiding; • Duur (incl. aantal bijeenkomsten) van de opleiding; • Dag/avond opleiding; • Zelfstudietijd die gemoeid is met de opleiding; • Bruto prijs van de opleiding, exclusief de inkoopkorting voor het CAK; • Netto prijs van de opleiding, inclusief de inkoopkorting voor het CAK; • Btw-tarief van de opleiding; • Inschrijfdata; • Type opleiding (klassikaal, online, individueel, e-learning, coaching, blended); • Certificaat/diploma; • Minimale en maximale groepsgrootte; • Momenteel beschikbare plaatsen voor intern aanbod; • Annuleringsinformatie (termijn en kosten); <p>Evaluatie en waardering/ranking van de opleidingen met een beknopte toelichting.</p>
18.	<p>Opleidingen moeten binnen het online leerplatform eenvoudig met elkaar te vergelijken zijn op basis van tenminste de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam opleider; • Te behalen kennis en vaardigheden (resultaat / leerdoelen) • Tijden en locatie; • Opleidingsniveau; • Lesduur; • Duur van de opleiding; en • Prijs.
19.	<p>Het online leerplatform beschikt over een zoekfunctionaliteit, waarbij medewerkers kunnen filteren op tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categorie (zowel onderwerp/thema als regeling); zoals beschreven in de leidraad onder hoofdstuk 2.1.1.1.; • Prijs van de leer- of ontwikkelactiviteit; • Naam opleider; • Opleidingsniveau.

20.	Het leer- en ontwikkelaanbod is te filteren door middel van de zoekfunctie, zodat – eenvoudig en met weinig inspanning – het leer- en ontwikkelaanbod wordt getoond wat voor de desbetreffende medewerker relevant is.
21.	De leer- en ontwikkelactiviteiten in het online leerplatform zijn te categoriseren en organiseren per thema en afdeling (zie begrippenlijst categorie).
22.	De leer- en ontwikkelactiviteiten in het online leerplatform zijn te oormerken als geprefereerde leer- en ontwikkelactiviteiten voor het CAK, waardoor deze leer- en ontwikkelactiviteiten als een van de eerste opties worden aangeboden aan medewerkers van het CAK wanneer zij zoeken op een bepaalde leer- en ontwikkelactiviteit.
23.	Opleidingen in het online leerplatform zijn via een link op het CAK intranet en per mail te delen met de medewerkers van het CAK, zodat zij zich direct via de link kunnen inschrijven voor de opleiding. Alleen een deelknop is onvoldoende.
24.	Het online leerplatform biedt voor super users van het CAK de mogelijkheid tot: <ul style="list-style-type: none"> • het inbouwen van specifieke loopbaanpaden en -profielen, waaraan door het CAK gebruikte competenties te koppelen zijn; • het aanwijzen van verplicht te volgen leer- en ontwikkelactiviteiten voor medewerkers door deze uit te lichten op de hoofdpagina van het online leerplatform.
25.	De aangevraagde leer- en ontwikkelactiviteiten die niet reeds in het aanbod van de opleidingsintermediair voorkomen, worden na het boeken van de desbetreffende leer- of ontwikkelactiviteit – binnen een periode van 14 dagen – door de opleidingsintermediair geregistreerd in de online portal, zodat deze leer- of ontwikkelactiviteit ook onderdeel uitmaakt van de rapportages.
26.	De aangeboden online portal wordt ingericht op basis van de CAK huisstijl. De landingspagina biedt de mogelijkheid om een vrije – door het CAK aangeboden – tekst en CAK gerelateerde afbeeldingen toe te voegen. Deze tekst wordt door het CAK aangeleverd en door de opleidingsintermediair verwerkt in de online portal.
27.	Het CAK (super users/beheerders CAK zijde) kan de startpagina van het online leerplatform zelf zonder tussenkomst van de opleidingsintermediair vullen/wijzigen met actuele informatie (denk hierbij bijvoorbeeld aan verplichte e-learnings, informatie over een CAK talentenprogramma, nieuwsbrieven omtrent leren, opleidingen etc.).

Inschrijfproces eisen

Nr.	Eis
28.	Een medewerker kan via het online leerplatform een inschrijving en uitschrijving doen voor leer- en ontwikkelactiviteiten uit het standaardaanbod, het CAK aanbod en het maatwerkeraanbod, waarvan door het CAK is aangegeven dat hier vaker gebruik van gemaakt wordt (zie eis 11).
29.	Bij een inschrijving wordt enkel om gegevens gevraagd conform de AVG.
30.	Het online leerplatform biedt de mogelijkheid dat een medewerker zich, bij geen-plaats-beschikbaar, aanmeldt voor reservelijsten/wachtljsten van leer- en ontwikkelactiviteiten.
31.	Het online leerplatform biedt de mogelijkheid dat een medewerker zich kan uitschrijven nadat hij zich heeft ingeschreven of over te stappen naar een andere groep/datum. Hierbij dient hij vooraf gewezen te worden op de geldende annuleringsafspraken van deze inschrijving.
32.	Na het doen van een aanvraag start automatisch het digitale goedkeuringsproces in het online leerplatform waarin de beoordeling/accordering conform CAK beleid wordt voorgelegd aan de budgethouder (niet per definitie de leidinggevende). Wanneer er nog een actie openstaat in het goedkeuringsproces krijgt de medewerker of budgethouder hier een melding van via de mail.
33.	Indien de budgethouder niet aanwezig is (bijvoorbeeld door ziekte, vakantie, sabbatical), moet het mogelijk zijn voor de super users om zelf een andere goedkeurder aan te wijzen.
34.	Alle informatie m.b.t. status van aanvragen, goedkeuring en afronding van opleidingsactiviteiten is inzichtelijk voor de medewerker binnen het online leerplatform.
35.	Medewerker krijgt direct na een succesvolle inschrijving vanuit het online leerplatform een bevestiging in zijn mail.
36.	De studieovereenkomst wordt via een koppeling met Youforce in het personeelsdossier van de medewerker gehangen.
37.	Het online leerplatform biedt gebruiksvriendelijke en duidelijke processen voor het indienen van individuele aanvragen en groepsaanvragen. Deze processen, inclusief goedkeuringsflow en wijze van facturatie worden via een heldere gebruiksaanwijzing gecommuniceerd.

Communicatie eisen

Nr.	Eis
38.	De opleidingsintermediair stelt één contactpersoon en één vaste vervanger aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor het CAK.
39.	De contactpersoon is de Nederlandse taal machtig.
40.	De opleidingsintermediair (Support) beschikt over een helpdeskfunctie dat het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van het CAK is voor: <ul style="list-style-type: none"> • Vragen rondom het in- en uitschrijvingsproces; • Andere servicevragen rondom opleidingen.

41.	De opleidingsintermediar (Support, afdeling facturatie en spoc) is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen van 09:00 uur tot en met 17:00 uur. Op e-mail wordt binnen 8 werkuren inhoudelijk gereageerd.
42.	Managers kunnen voor hun eigen team in het online leerplatform zien welke leer- en ontwikkelactiviteiten hun medewerkers doen en wat de status van die training is.
43.	De opleidingsintermediar dient kosteloos vier keer per jaar digitaal managementinformatie gespecificeerd per maand en getotaliseerd per kwartaal aan het CAK aan te leveren. De managementinformatie bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> - Aantal boekingen naar opleiding en naar opleidingsaanbieder, inclusief abonnementen; - Omzet per kostenplaats; - Omzet per opleiding en opleidingsaanbieder; - Inzicht in de korting die van toepassing is op de gedane boekingen; - Beschikbaarheidspercentage van het online leerplatform; <p>In deze rapportage neemt de opleidingsintermediar ook op hoe vaak in dat kwartaal door medewerkers van het CAK contact is gezocht met de opleidingsintermediar en over welk soort vraag dit was (zie eis 40).</p> <p>De opleidingsintermediar is bereid redelijke verzoeken tot wijziging/uitbreiding van de managementrapportage door het CAK, kosteloos door te voeren.</p>
44.	Het online leerplatform heeft een realtime dashboard welke toegankelijk is voor aangewezen medewerkers van het CAK en biedt de mogelijkheid om hieruit rapportages te genereren in verschillende digitale vormen (vb. Excel, Power BI, grafiekenoverzicht). <p>Dit moet op diverse levels mogelijk zijn, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aanvragen voor opleidingen; • kosten, op niveau van organisatie en afdelingen, per team (manager) en per individu, over verschillende tijdsperiodes; • status van aanvragen op opleidingsniveau en medewerkersniveau (, lopend, wachten op goedkeuring, afgerond) etc. <p>Afhankelijk van bevoegdheden moeten hierin verschillende rechten kunnen worden toegekend.</p>
45.	Minimaal éénmaal per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de opleidingsintermediar en het CAK (contracteigenaar). Minimaal ieder kwartaal vindt tactisch overleg plaats tussen de opleidingsintermediar en de Contractmanager van het CAK. Tijdens het tactisch overleg wordt de servicemanager van het CAK o.a. geïnformeerd en bijgeschoold over updates, releases en functionele wijzigingen in het online leerplatform.
46.	De opleidingsintermediar verstuurt eens per jaar een enquête naar de medewerkers van het CAK om de klanttevredenheid te meten van de dienstverlening.

Prijzen

Nr.	Eis
47.	Alle leer- en ontwikkelactiviteiten die medewerkers van het CAK wensen te boeken via de opleidingsintermediar worden ingekocht zonder extra kosten boven op de afgesproken feekosten.
48.	In geval van afname van leer- en ontwikkelactiviteiten middels een offerte is het CAK niet gehouden tot enige extra vergoeding boven op de afgesproken fee aan opleidingsintermediar.
49.	De opleidingsintermediar berekent geen BTW voor de opleidingen die voor het CAK BTW vrijgesteld zijn.

Facturatie en betalingseisen

Nr.	Eis
50.	De opleidingsintermediar verzorgt de facturatie en de contractuele afhandeling met partijen die leer- en ontwikkelactiviteiten aanbieden. De opleidingsintermediar zorgt hierbij voor tijdige betaling aan deze partijen, zoals tussen beide partijen is afgestemd. Opleidingsintermediar is hierbij niet afhankelijk van betaling vanuit het CAK.
51.	De opleidingsintermediar factureert maandelijks de overeengekomen feekosten rechtstreeks aan het CAK. Op deze factuur worden alle in rekening te brengen fees van de voorgaande periode gefactureerd.
52.	De opleidingsintermediar factureert de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de online leerportal apart van de feekosten.
53.	De opleidingsintermediar ontvangt een vaste fee voor de uitvoering van de dienstverlening. De dienstverlening zal niet worden gefinancierd vanuit kortingsafspraken met de uitvoerende leveranciers. De korting komt volledig ten goede aan het CAK.
54.	De doorbelasting van opleidingskosten vindt rechtstreeks (dus niet via een derde partij) plaats tussen de opleidingsintermediar en het CAK. Facturatie van opleidingskosten vindt uiterlijk 1 maand na datum van de leer- of ontwikkelactiviteit plaats.

55.	<p>De facturen van de opleidingsintermediair naar het CAK dienen digitaal te worden verstuurd en moeten minimaal aan de wettelijke eisen voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Op de factuur dienen minimaal de volgende punten te zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle facturen: <ul style="list-style-type: none"> ○ de naam en het adres van de opleidingsintermediair; ○ het btw-identificatienummer van de opleidingsintermediair; ○ de naam en adres van het CAK; ○ het factuurnummer; ○ de factuurdatum; ○ het inkoopordernummer, INK24.068; ○ het bedrag exclusief btw (conform de bijbehorende staffel); ○ het btw bedrag; het bedrag inclusief btw. • Aanvullend voor de jaarlijkse kosten voor het online leerplatform: <ul style="list-style-type: none"> ○ datum waarop de diensten zijn geleverd en de looptijd; ○ overige productspecificatie(s); • Aanvullend voor de implementatie: <ul style="list-style-type: none"> ○ specificatie implementatiekosten; ○ datum waarop de diensten zijn geleverd en de looptijd; ○ overige (product)specificatie(s); • Aanvullend voor de leer- en ontwikkelactiviteiten: <ul style="list-style-type: none"> ○ de naam van de leer- en ontwikkelactiviteit ○ in geval van individuele leer- en ontwikkelactiviteit: Naam en voorletters van de medewerker die de leer- en ontwikkelactiviteit volgt ○ in geval van groepstraining: Desbetreffende afdeling die de groepstraining heeft aangevraagd; ○ datum van de leer- of ontwikkelactiviteit; ○ specificatie van de kosten: ○ kosten voor de leer- of ontwikkelactiviteit ○ eventuele korting van de betreffende partij die leer- of ontwikkelactiviteit aanbiedt; ○ bewijs van goedkeuring van manager op de leer- of ontwikkelactiviteit, inclusief specificering van kosten voor de leer- of ontwikkelactiviteit. ○ specifiek voor groepstrainingen: de namen van de medewerkers die de leer- of ontwikkelactiviteit gevolgd hebben.
56.	<p>Facturen van partijen die leer- en ontwikkelactiviteiten (of getekende offertes in geval van maatwerk opleidingen) aanbieden, dienen als bijlage te worden toegevoegd bij de factuur richting het CAK. Facturen van partijen die leer- en ontwikkelactiviteiten aanbieden, dienen gericht te zijn aan het CAK de opleidingsintermediair, zij zorgt immers voor de financiële afhandeling.</p>
57.	<p>De facturen dienen per factuur in één PDF-format te worden aangeleverd en verzonden te worden naar: financiele-administratie@hetcak.nl. Op de factuur dient het volgende adres vermeld te worden: CAK T.a.v. Financial Accounting Postbus 84015 2508 AA Den Haag.</p>

Integratie en technische eisen

Nr.	Eis
58.	De opleidingsintermediair zorgt voor de oplevering en instandhouding van het online leerplatform (SaaS-oplossing) waar de medewerkers van het CAK leer- en ontwikkelactiviteiten kunnen zoeken en boeken.
59.	<p>Het online leerplatform dient de volgende ICT koppelingen op te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • HR- en salarissysteem. De huidige leverancier is Visma (Youforce, Gemal). Dit betreft een SaaS-oplossing. • Identity Access Management (IAM). <p>De opleidingsintermediair werkt mee indien er binnen de contractperiode andere ICT koppelingen geïmplementeerd moeten worden.</p>
60.	Het moet het mogelijk zijn om in te loggen via de Identity Provider van het CAK op de opleidingspagina. Dit moet worden ingericht voordat de dienst in gebruik wordt genomen.
61.	De benodigde koppelingen gaan op basis van geaccepteerde standaarden (XML/SOAP) en een beschreven (bij voorkeur) REST of API (application programming interface) en zijn onderdeel van de aangeboden implementatie.
62.	Met betrekking tot IAM, geldt dat het online leerplatform berichten moet kunnen ontvangen van IAM middels een interface o.b.v. REST API.
63.	Het online leerplatform is minimaal beschikbaar op Windows werkplek.
64.	Het CAK moet op elk moment uit het online leerplatform een overzicht kunnen genereren met informatie over de ingerichte autorisaties en aan welke gebruiker deze zijn toegekend.
65.	User provisioning (beheer van identiteitdata) moet worden uitgevoerd via een REST API of als alternatief een SOAP API. Onze voorkeur gaat uit naar het gebruik van het SCIM v2 protocol, aangezien dit een open standaard is die veilig en gestandaardiseerd is voor identity management
66.	Een gebruiker moet meerdere rollen kunnen hebben.

67.	De opleidingsintermediair garandeert gedurende de contractperiode de beschikbaarheid van het online leerplatform 24/7 van minimaal 99.5% op maandbasis, ook in piekperiodes. Indien de beschikbaarheidsnorm niet wordt gehaald dient de opleidingsintermediair een alternatief aan te bieden.
68.	Bij incidenten is maximaal dataverlies 24 uur. De opleidingsintermediair zorgt ervoor dat dagelijks back-ups gemaakt worden.
69.	De opleidingsintermediair levert een storingsanalyserapport per jaar op het totaal aantal (herhaal)incidenten (lees: storingen in het online leerplatform) die bij het CAK hebben plaatsgevonden inclusief een verbetervoorstel om het aantal (herhaal)incidenten te reduceren aan bij het CAK.
70.	De opleidingsintermediair verzorgt het onderhoud van het te leveren online leerplatform (oplossen van storingen, preventief onderhoud en innovatief onderhoud).
71.	Alle storingen op het online leerplatform worden binnen 48 uur opgelost.
72.	Het online leerplatform moet beschikken over een mutatielogging van gebruikers- en beheerdersacties.
73.	Inschrijver biedt het CAK de mogelijkheid om instellingen en koppelingen te testen in een testomgeving.
74.	Het online leerplatform moet kunnen draaien in de laatste versie van de volgende browsers: Edge / Firefox / Chrome / Safari.
75.	Het CAK hoeft geen additionele Software (bijv. "fat clients"/ Java) lokaal te installeren voor het gebruik van de oplossing van de Inschrijver.
76.	Het online leerplatform dient ondersteuning te bieden voor minimaal de volgende open standaarden en protocollen (zie ook forum standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst) voor gegevensuitwisseling: <ul style="list-style-type: none"> • WSDL - Interface van Webservices • REST – berichtuitwisseling • CSV - tabelbestanden • JSON of XML- uitwisselen van datastructuren • UTF8 – karaktercodering • PDF – documenten. Uitwisseling van authenticatie- en autorisatiegegevens om gebruikers toegang tot het online leerplatform wordt gedaan met behulp van SAML 2.0 (verplichte standaard)
77.	Het CAK moet zelf kunnen bepalen met welke frequentie de koppelingen gegevens uitwisselen via de batchuitwisselingen (dagelijks/wekelijks/per maand) en de export en importfuncties kunnen scheduleren (wanneer).

Beveiligingseisen

Nr.	Eis
78.	De opleidingsintermediair voldoet gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst aan alle security, privacy en verantwoording requirements en de BIO-O maatregelen van de overheid, zie bijlage 8.
79.	De opleidingsintermediair is in het bezit van een ISO 27001/2 certificering of equivalent en bereid hier op verzoek inzicht in te geven.

Implementatie eisen

Nr.	Eis
80.	De ingangsdatum overeenkomst is 9 juni 2025. Implementatie (inclusief testen) dient voor die datum te zijn afgerond.
81.	De opleidingsintermediair verleent volledige medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf Gunning tot afsluiting van de implementatie. De opleidingsintermediair krijgt decharge verleend als alle producten en aansluitingen op de juiste wijze – zoals vastgesteld in het door de opleidingsintermediair ingediende implementatieplan – zijn opgeleverd en de opleidingsintermediair aan alle eisen van het CAK voldoet. De opleidingsintermediair voert minimaal de volgende activiteiten uit tijdens de implementatieperiode in overleg en samenwerking met de het CAK: <ul style="list-style-type: none"> • vaststellen van het implementatieplan met het CAK en de opleidingsintermediair • overleggen tussen het CAK en de opleidingsintermediair (telefonisch en/of op locatie) • wekelijks een verslag maken van de gesprekken met implementatieteam/contactpersoon van het CAK, inclusief: <ul style="list-style-type: none"> ○ Welke acties hebben er afgelopen week plaatsgevonden? ○ Welke acties staan er voor de komende week gepland? (inclusief deadline en verantwoordelijke) ○ Wat zijn de issues? En de eventueel te nemen maatregelen. ○ Planningsverloop. ○ Overzicht van actiepunten met vermelding van deadline en verantwoordelijke. • Opleveren procesbeschrijvingen • opnemen van het aanbod van de vaste partners van het CAK in het online leerplatform • vaststellen format dashboard • vaststellen format factuur

	<ul style="list-style-type: none"> Onderdeel van de implementatie periode is het trainen van diverse CAK medewerkers in het gebruik van het systeem en het aanleveren van heldere beknopte gebruiksaanwijzingen inclusief instructievideo's voor de diverse gebruikers (per rol een gebruiksaanwijzing).
82.	De opleidingsintermediair wijst gedurende de implementatieperiode een vaste contactpersoon aan als implementatiemanager. Deze contactpersoon is tijdens de implementatie het eerste aanspreekpunt voor het CAK en voert de regie op de volledige implementatie. De implementatiemanager heeft voldoende bevoegdheid om snel beslissingen te kunnen nemen en heeft aantoonbare ervaring met soortgelijke implementatietrajecten. De opleidingsintermediair zorgt voor vervanging van de implementatiemanager bij uitval. De bevoegdheden van de vervanger dienen tenminste gelijkwaardig te zijn aan die van de implementatiemanager ten einde een ongestoorde voortgang van de implementatie te waarborgen.
83.	Overige kosten die aan de zijde van de opleidingsintermediair verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van de opleidingsintermediair. Onder deze werkzaamheden door de opleidingsintermediair worden o.a. verstaan (niet limitatief); <ul style="list-style-type: none"> Vergaderingen / project overleggen Bijeenkomsten Reis- en verblijfskosten Aanpassen van eigen administratieve organisatie Inhuur personeel t.b.v. implementatie Kosten van hulp en vervoersmiddelen, dan wel overige tools om werk uit te kunnen voeren Arbeidstijd voor bovenstaande activiteiten

Juridische eisen

Nr.	Eis
84.	Bij beëindiging van de Overeenkomst werkt de opleidingsintermediair volledig en kosteloos mee aan de overdracht naar een nieuwe Opdrachtnemer.