



Belastingdienst

BIJLAGE 2. PROGRAMMA VAN EISEN

IV-gerichte trainingen (IUC23-700)

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen: Social return	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling.....	6
3.2. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen	8
3.3. Orders verwerken en factureren, e-factuur en inkoopworkflow systemen.....	9
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht	10
4.1. Algemene eisen.....	10
4.2. Communicatie.....	11
4.3. Trainingsaccommodatie.....	12
4.4. Trainers	12
4.5. Open aanbod training.....	13
4.6. Incompany	13
4.7. Annulering	15
4.8. Eisen aan de uitvoering.....	15
4.9. (Her-)examens	16
4.10. Lesmateriaal	16
4.11. Evaluatie	17
4.12. Service en performance	17
4.13. Implementatie eisen	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding “IV-gerichte Trainingen” met kenmerk IUC23-700. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan eisen moet worden voldaan. Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen eisen die de aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE 1.	Uitvoeringseisen Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen uit de bepalingen van de arbeidsbescherming en de arbeidsvoorwaarden die gelden in het land waar de opdracht wordt uitgevoerd, zoals bedoeld is in artikel 2.81 lid 2 Aw. Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij: • de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl • het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat • het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	---

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen: Social return

UE 1.	Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkten/of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van deze doelgroep. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de onder de raamovereenkomst gerealiseerde omzet wordt ingezet voor of door de doelgroep. De initiatieven dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. Dit betekent dat social return inkopen die niet gerelateerd zijn aan de opdracht, zoals bijvoorbeeld het afnemen van catering bij een organisatie die werkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, buiten de 5% regeling vallen.
UE 2.	Na gunning organiseert de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling i.s.m. het IUC een startgesprek. In het startgesprek met de Opdrachtnemer worden de Raamovereenkomst en daaruit vloeiende verplichtingen zoals social return met de Opdrachtnemer besproken. Na gunning stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op voor de uitvoering van social return. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aangeboden worden aan de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling. Na goedkeuring van het plan van aanpak is Opdrachtnemer gehouden aan de uitvoering ervan.
UE 3.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever elk jaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return (format volgt na gunning) met daarin de volgende informatie: Bijdrage aan extra werk(ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt: • Totaal aantal personen en uren aan ingezette social return medewerkers (geen naam vanwege AVG); • Periode van inzet social return medewerkers; • Indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • Wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • Over deze periode gehaalde waarde van de omzet. Bijdrage aan inspanningen voor het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van deze doelgroep (denk aan trainingen om niet) ten behoeve van deze doelgroep: • Totaal aantal aan uren inzet ten behoeve van deze doelgroep; • Beschrijving arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven en impact/resultaat; • Wervingskanaal doelgroep arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven; • Over deze periode gehaalde waarde van de omzet.

	In evaluatiegesprekken tussen de Categorie V&PO en Opdrachtnemer en (eventueel) Deelnemende organisaties wordt aan de hand van de rapportages de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak social return besproken.
UE 4.	Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, dan kan opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer. Op basis van dit overleg: a) Stellen de opdrachtgever en de Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de Opdrachtnemer. b) Stellen de opdrachtgever en de Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de Opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE1, kan de opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen, een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Eis 2.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW danwel vrijgesteld van BTW . Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt en voor (een deel van) de Diensten toch geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
UE 6.	Tijdens de verificatiefase (direct na voorgenomen gunning), dient Opdrachtnemer een overzicht aan te leveren van binnen het perceel aangeboden trainingen en de daarvoor geldende catalogusprijzen. Dit overzicht geldt als nul-meting in relatie tot indexatie en de in de inschrijving geoffreerde kortingspercentages. Na het eerste kalenderjaar kunnen de prijzen jaarlijks worden aangepast op basis van de DPI-index (index voor Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport), t.o.v. een jaar eerder, periode 4e kwartaal van het voorgaande jaar. (Zie ook artikel 4.4 van de Raamovereenkomst.) De geoffreerde korting wordt verrekend met het nieuwe tarief na indexatie. Indien Opdrachtnemer een andere indexatie hanteert voor de via de online catalogus aangeboden tarieven, dan kan de effectieve korting t.o.v. de online catalogus tarieven hierdoor veranderen. <i>Rekenvoorbeeld;</i> Catalogusprijs training Open aanbod training A; € 2000 In inschrijving geoffreerde korting voor Open aanbod trainingen: -30% Indexatie na jaar 1 op basis van DPI: +4% (€ 2080) Prijsaanpassing Opdrachtnemer online catalogus tarieven na jaar 1: +8% (€ 2160) Door Opdrachtnemer te betalen tarief voor Open aanbod training A na 1^{ste} indexatie; $(€ 2000 + € 80 (4\%)) \times 0,7 (30\% \text{ korting}) = € 1456$ Effectieve korting t.o.v. de online catalogus tarieven na jaar 1: $((€ 1456 / € 2160) - 1) \times 100\% = -32,59\%$ Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst nieuwe trainingen worden toegevoegd aan het aanbod van Opdrachtnemer, dan wordt bovenstaande methodiek gevolgd om het toe te passen kortingspercentage te bepalen.
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven en dienen alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend; zowel interne als externe kosten. Uitzondering hierop zijn de kosten ten aanzien van Doorlevering, hiervoor geldt hetgeen bepaald in UE 8.
Eis 4.	Kosten die niet in de inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Uitzondering hierop zijn de kosten ten aanzien van Doorlevering, hiervoor geldt hetgeen bepaald in UE 8.
Eis 5.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het Prijzenblad worden beoordeeld en gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst.

Eis 6.	De prijsopgave is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) wijzigingen zoals opgenomen in de nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
--------	---

Eis 7.	In de prijzen dient, voor zover van toepassing, tenminste te zijn opgenomen: • Uitvoeringskosten waarmee in elk geval, maar niet uitsluitend wordt bedoeld: ◦ Implementatie en facturatie kosten (inclusief overgang naar opvolgend Leermanagement systeem); ◦ Kosten voor planning en organisatie / projectkosten; ◦ Kosten voor intake met cursist(en) en/of Opdrachtgever; ◦ Ontwikkel- en voorbereidingstijd voor het maken en uitvoeren van het trainingsprogramma en lessen; ◦ Contacturen tussen trainer en cursist(en); ◦ Alle studiematerialen, lesmiddelen en lesboeken; ◦ Transfer naar de werkplek (nazorg), bijvoorbeeld middels terugkomdagen, beschikbaarheid van de trainer voor vragen, gebruik van content en portaal; ◦ Evaluatie, managementrapportages en gesprekken met Opdrachtgever en Deelnemende organisaties; ◦ Reis- en verblijfskosten van medewerkers van Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht. • Specifiek voor open aanbod trainingen dienen ook accommodatie- en verzorgingskosten in de prijs inbegrepen te zijn, waarmee in elke geval, maar niet uitsluitend, wordt bedoeld: ◦ Verblijf in en gebruik van de accommodatie en voor uitvoering beschikbare zaal of zalen, inclusief eventueel ter plekke benodigde materialen zoals beamers, flipovers, laptops, koptelefoons; onbeperkt gebruik van koffie, thee en (kraan)water en lunch (indien van toepassing). Uitgangspunt is dat Incompany trainingen plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Indien op locatie van Opdrachtgever onvoldoende trainingsruimte beschikbaar is, organiseert Opdrachtnemer op verzoek de accommodatie. De accommodatie- en verzorgingskosten worden daarbij zonder opslag doorbelast aan Opdrachtgever. Locatiekosten bij annulering zijn voor rekening van de annulerende partij.
--------	---

UE 7.	Indien een training leidt tot een certificaat, bewijs van deelname of diploma dan worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Een certificaat of bewijs van deelname wordt zoveel mogelijk digitaal vertrekt aan de cursist.
-------	--

UE 8.	Binnen de beschreven scope, thema's en toelichting van het perceel is de Opdrachtnemer gerechtigd om trainingen en examens te leveren van partners of onderaannemers als zij deze niet zelf uit hun eigen training- en examenaanbod kunnen leveren, indien zij hiervoor door Opdrachtgever is benaderd (zie ook UE 8). Deze diensten vallen binnen deze aanbesteding onder de Doorlevering (zie §3.2 van het Beschrijvend document). De volgende vormen van Doorlevering zijn mogelijk, voor zover passend binnen de inhoudelijke scope van het perceel: • Doorlevering van Trainingen van derden; • (Toegang tot) e-learning modules en andere digitale leermiddelen van derden; • (Toegang tot) boeken en ander lesmateriaal van derden (voor zover niet inbegrepen in het tarief van de training); • Doorlevering van examens indien er sprake is van een extern examenbureau (voor zover niet inbegrepen in het tarief van de training). Voor alle vormen van Doorlevering geldt een vaste opslag van 5% per Nadere opdracht, tot een maximum van € 1.000 exclusief BTW.
-------	--

	De Prijs voor Doorlevering, voor bijvoorbeeld examens, dient (aantoonbaar) de door Opdrachtnemer betaalde prijs aan een derde te zijn vermeerderd met de overeengekomen opslag, minus eventuele toegekende kortingen aan Opdrachtnemer. Kortingen worden altijd doorgeleverd aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om audits uit te laten voeren op de naleving, indien Opdrachtgever hiertoe besluit verleent Opdrachtnemer aan dit onderzoek zijn volledige medewerking. Ook bij Doorlevering geldt dat administratie, planning, facturatie en de communicatie hierover, verlopen via Opdrachtnemer, en niet via de derde/uitvoerende partij, alleen de directe communicatie tussen de Cursisten en de vanuit de derde partij betrokken trainer verloopt niet via Opdrachtnemer.
UE 9.	De maximale totale waarde voor Doorlevering van trainingen bedraagt 20% van de maximale waarde van het perceel. Indien deze grens bereikt wordt is Doorlevering niet langer mogelijk. Het percentage van 20% geldt voor alle percelen behalve perceel 13 (Overige trainingen Infrastructuur, beheer en support). De totale waarde voor Doorlevering binnen de scope van perceel 13 (inclusief optionele thema's), bedraagt 40% van de maximale waarde van het perceel. Indien deze grens bereikt wordt is doorlevering niet langer mogelijk. Voor de andere in UE 8 genoemde vormen van Doorlevering, (e-learning modules en andere digitale leermiddelen, boeken en ander lesmateriaal en examens) is deze bovengrens niet van toepassing.
UE 10.	Facturatie vindt plaats op één van de in paragraaf 3.12 van het Beschrijvend document beschreven wijzen. De factuur voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk: https://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren/handreiking-basisfactuur-rijk Opdrachtnemer dient binnen 5 weken na uitvoering van de training gefactureerd te hebben.

3.2. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen

UE 11.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Leer-Rijk en diens opvolger of één van de andere leermanagementsystemen die gebruikt worden door de Deelnemende organisaties, volgens de bijgeleverde handleidingen (Bijlagen 10a t/m 10e). Wanneer gebruik gemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van informatie over de Trainingen en de verwerking van berichten, is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting hiervan. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
UE 12.	Opdrachtnemer dient binnen vier (4) weken na contractondertekening aan te sluiten op Leer-Rijk en op andere leermanagementsystemen waar de informatie over de Trainingen toegevoegd moet worden. Aanwijzingen vanuit (implementatie)handleidingen van de leermanagementsystemen dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen. Aansluiting op de hier genoemde systemen door Opdrachtnemer is uiterlijk binnen acht (8) weken na voorgenoemde contractondertekening voltooid.
UE 13.	Opdrachtnemer sluit binnen vier (4) weken na contractondertekening aan op het Leveranciersportaal -en indien nodig op andere leveranciersportalen van Deelnemende organisaties die een systeem voor elektronisch bestellen gebruiken dat nog niet gekoppeld is aan het Leveranciersportaal van de overheid. Aansluiting op de hier genoemde systemen door Opdrachtnemer is uiterlijk binnen acht (8) weken na voorgenoemde contractondertekening voltooid.

UE 14.	Vanaf 2025 wordt Leer-rijk langzaam uitgefaseerd. Concreet betekent dit dat naar verwachting tussen januari 2025 en december 2026 de overgang plaatsvindt naar een nieuwe Rijksbrede Oplossing ter vervanging van het huidige leermanagementsystemen en Leer-Rijk. Tijdens de overgangsfase kan het zijn dat de leverancier in meerdere systemen het aanbod dient te ontsluiten. De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de overgang en zorgt ervoor dat de overgang binnen 12 weken na het verzoek vanuit de categorie is gerealiseerd.
UE 15.	Voor de Politie (maakt op dit moment geen gebruik van een leermanagementsysteem of Leer-Rijk), wordt door de Opdrachtnemer een webpagina ingericht die alleen toegankelijk is voor medewerkers van de Politie. De verwachting is dat de Politie binnen 1,5 jaar een eigen leermanagementsysteem heeft ingericht of aangesloten is op Leer-Rijk of diens opvolger. Opdrachtgever behoudt zich nadrukkelijk het recht voor om bij de uitvoering van de inrichting aanvullende informatiebeveiligingsmaatregelen met de Opdrachtnemer overeen te komen, om eventuele risico's te beperken.

3.3. Orders verwerken en factureren, e-factuur en inkoopworkflow systemen

UE 16.	Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Aanbestedende dienst voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de betreffende Deelnemende organisatie over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren. Zie ook: https://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren
UE 17.	Opdrachtnemer dient binnen 3 (3) Werkdagen na ontvangst van de Afroep opdracht vanuit Leer-Rijk, danwel een ander portaal, een bevestiging te sturen aan de besteller* dat de aanmelding is ontvangen en dat de afgesproken procedure in gang wordt gezet. <i>* De besteeler kan de Cursist zijn, of een hiervoor gemachtigde medewerker van de Deelnemende organisatie (bijvoorbeeld bij groepsopleidingen).</i>

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Algemene eisen

UE 18.	De ABDO is van toepassing voor Defensie op Perceel 1 (Digitaal forensisch opsporen en Cybercrime) en Perceel 2 (OSINT). Dit betekent dat de Opdrachtnemer met goed gevolg een ABDO screening dient te doorlopen alvorens Afroep opdrachten en Nadere opdrachten vanuit Defensie aan Opdrachtnemer verstrekt kunnen worden.
UE 19.	De training(en) passen binnen de perceelomschrijvingen en (optionele) thema's, zoals opgenomen in Bijlage 1 (Perceelindeling).
UE 20.	Bij Deelnemende organisaties kan sprake zijn van bijzondere veiligheidsregels, zoals huisregels, regels omtrent discretie en geheimhouding. Deze moeten door Opdrachtnemer te allen tijde in acht genomen worden.
UE 21.	Opdrachtnemer inclusief zijn personeel (eigen en inhuur) nemen strikte geheimhouding in acht met betrekking tot: • Informatie die wordt verkregen met de uitvoering van de diensten in het kader van deze Opdracht; • Gebouwen en interne organisatie van Deelnemende organisaties en de identiteit van diens medewerkers (Cursisten); • En overige zaken waarvan Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst van kracht.
UE 22.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de trainingen onder het gegunde perceel in scope te leveren. Bij overlap hebben de thematische (niet vendor specifieke) percelen voorrang boven algemene vendor specifieke percelen. Zo zal een training over data visualisatie waarin het gebruik van Microsoft Power BI een belangrijke rol heeft in eerste instantie uitgevraagd worden binnen Perceel 8: Data-mining en big data, in plaats van perceel 11 Microsoft. Indien de Opdrachtnemer voor Perceel 8 hier niet in kan voorzien, kan wel alsnog een beroep gedaan worden op het vendor specifieke perceel. Bij eventuele grijze gebieden en/of trainingen die passen binnen meerdere percelen, geldt het zwaartepuntprincipe: de meest dominante (d.w.z. het grootste deel van de training) bepaalt de keuze voor het perceel waar de opdracht wordt uitgevraagd. Indien er dan nog steeds geen duidelijkheid is besluit de categorie Vakken en Persoonlijke Ontwikkeling (eventueel op advies van de Change Advisory Board IV gerichte Trainingen) binnen welk perceel een opdracht wordt uitgevraagd.
UE 23.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de het aanbod aan Trainingen en de bijbehorende lesstof actueel blijft en aan blijft sluiten bij ontwikkelingen, waaronder ontwikkelingen in Europese wet- en regelgeving en de nationale doorvertaling hiervan. Voldoen aan deze eis vraagt dat de Opdrachtnemer trainingen waar nodig ontwikkelt en/of aanpast. Aanpassingen die nodig zijn om recht te doen aan de laatste stand van de techniek en (juridische) actualiteit vallen daarom niet onder Doorontwikkeling.
UE 24.	Indien Opdrachtnemer in de training gebruik maakt van een online les- en leeromgeving dan dient Opdrachtnemer te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (zie ook https://bio-overheid.nl/). Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017. De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid.

4.2. Communicatie

UE 25.	Bij ingang van de contractperiode publiceert de Opdrachtnemer informatie over elke training(module) via Leer-Rijk en op leermanagementsystemen die nog niet gekoppeld zijn aan de Leer-Rijk database. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden hiervan.
UE 26.	Voor alle trainingen geldt dat de Opdrachtnemer minimaal de verplichte velden invult in de leermanagementsystemen, conform hetgeen hierover opgenomen in de handleidingen (zie ook UE 12) en Bijlage 8 (Beoordeling Opleidingsleverancier Rijk), binnen de voorgeschreven termijnen Opdrachtnemer vult op verzoek van Opdrachtgever de opleidingsinformatie aan met niet verplichte velden. Opdrachtnemer past op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bovengenoemde gegevens kosteloos aan. Opdrachtgever toetst structureel of Opdrachtnemer bovenstaande gegevens correct en kwalitatief voldoende invult. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens actueel zijn en blijven in de leermanagementsystemen.
UE 27.	Opdrachtnemer communiceert rechtstreeks met Cursist(en) over alle logistieke en inhoudelijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de training.
UE 28.	De Cursist ontvangt uiterlijk twee weken voor aanvang van de training per e-mail een uitnodiging voor de training waarin tenminste de volgende gegevens zijn opgenomen: • Cursus dat(um)(a) • Aanvangs- en eindtijd • Locatie • Benodigde voorbereiding • Gegevens trainer • Gegevens ten behoeve van eventuele afmelding Indien de opdracht minder dan twee weken voor aanvang van de training wordt geplaatst, ontvangt de Cursist de uitnodiging binnen twee Werkdagen na plaatsing.
UE 29.	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
UE 30.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één zakelijk e-mailadres voor (vragen over) de aangeboden Incompany trainingen en één e-mailadres voor (vragen over) de aangeboden Open Aanbod Trainingen. (Vanzelfsprekend mag dit hetzelfde e-mailadres zijn.) Informatievragen over een training dienen binnen 3 werkdagen te worden beantwoord.
UE 31.	Communicatie tussen de Categorie V&PO, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.

4.3. Trainingsaccommodatie

UE 32.	De accommodatie waar Opdrachtnemer zijn fysieke trainingen geeft, zijn geschikt voor het geven van de betreffende training(en). Meer in het bijzonder voldoet deze accommodatie aan de volgende normen¹: • Het gebouw is volledig rookvrij; • In het leslokaal is: ◦ Daglicht aanwezig en de helderheid ervan kan geregeld worden door middel van helderheidswering en/of zonwering; ◦ De verlichtingssterkte door kunstlicht conform NEN-EN 12464-1: op werkvlakniveau minimaal 300 lux met een gelijkmatigheidsindex van minimaal 0,6; ◦ Luchtventilatie mogelijk; ◦ De temperatuur regelbaar en ligt altijd tussen de 19 en 25 graden Celsius; ◦ Een goede akoestiek: de nagalmtijd is conform NEN 5077 ten hoogste 0,8 seconde. • Daarnaast beschikt het leslokaal over deugdelijk meubilair (stoelen en tafels) en een of meer van de volgende presentatiemiddelen: whiteboard, (digitaal) schoolbord, flipover, beamer en een projectiescherm; • Het leslokaal is voldoende groot voor het aantal cursisten en trainer(s); • De accommodatie dient bereikbaar te zijn met openbaar vervoer; • De accommodatie dient ook geschikt te zijn voor mindervaliden.
UE 33.	<u>Incompany</u> De Deelnemende organisatie verzorgt in principe de voor uitvoering van de training noodzakelijke trainingsaccommodatie. Dit is veelal een (kantoor)locatie van de betreffende Deelnemende organisatie. De locatie van de accommodatie wordt bepaald door de Deelnemende organisatie en kan in heel Nederland zijn, met uitzondering van de BES-eilanden.
UE 34.	Voor elke accommodatie (eigen, gehuurd en incompany) geldt te allen tijde dat de aldaar geldende huisregels gevolgd moeten worden door Cursist(en) en trainer.

4.4. Trainers

UE 35.	De trainer: • Heeft de benodigde ervaring met het geven van trainingen op het betreffende vakgebied; • Is indien vereist gecertificeerd voor het verzorgen van de betreffende training; • Is didactisch vaardig genoeg om de training te verzorgen en te wisselen in werkvormen.
UE 36.	Bij uitval van de geplande trainer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inzetten van een vervangende trainer van vergelijkbaar niveau op het geplande moment.
UE 37.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij Incompany trainingen om vervanging van een trainer te eisen, wanneer een trainer niet aan de eisen voldoet. Een vervangende trainer voldoet minimaal aan dezelfde kwalificaties zoals gesteld in UE 35.
UE 38.	Opdrachtnemer dient ter uitvoering van trainingen gebruik te maken van medewerkers, voor wie voorafgaand aan de desbetreffende training een Verklaring Omtrent het Gedrag voor natuurlijke personen (VOG NP) is overlegd aan de betreffende Deelnemende organisatie, indien hiertoe wordt verzocht. De VOG NP mag op het moment van trainen niet ouder dan 2 jaar zijn. De betreffende Deelnemende organisatie kan eisen stellen aan de aan te kruisen regels op het VOG, conform Defensieprofiel zijn dit tenminste 11-12-13-37-38-41-60.

¹ Conform Programma van eisen Frisse Scholen 2021

UE 39.	<u>Incompany</u> In specifieke en uitzonderlijke gevallen dienen trainers, in het geval van Incompany trainingen, bereid te zijn tot screening (veiligheidsonderzoek) en/of het ondertekenen van een aanvullende geheimhoudingsverklaring. Opdrachtgever is gerechtigd de trainer(s) die door Opdrachtnemer wordt ingezet of ingezet zal worden aan een veiligheidsonderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever gebruikelijke regels. De Opdrachtnemer en trainer zijn verplicht aan een dergelijk onderzoek volledige medewerking te verlenen. In bovengenoemd situatie kan de trainer alleen worden ingezet indien zij de vereiste geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend en/of hij in het bezit is van een verklaring van geen bezwaar, hetgeen wordt afgegeven na positieve afronding van het veiligheidsonderzoek. Het in deze eis genoemde veiligheidsonderzoek naar in te zetten trainers staat los van de in UE18 genoemde ABDO screening voor Defensie voor perceel 1 en 2.
--------	--

UE 40.	<u>Incompany</u> Een trainer kan in uitzonderlijke gevallen zonder opgaaf van redenen worden geweigerd door een Deelnemende organisatie. Hier zal uiterst zorgvuldig mee omgegaan worden.
--------	---

UE 41.	<u>Incompany</u> In samenspraak met een Deelnemende organisatie kan bij een Incompany training, onder meer ten behoeve van de casus, naast de trainer van Opdrachtnemer een co-trainer van Deelnemende organisatie worden ingezet. De trainer van Opdrachtnemer moet bereid zijn tot samenwerking met deze co-trainer.
--------	--

4.5. Open aanbod training

UE 42.	Elke training moet in ieder geval 2 keer per jaar aangeboden worden. Indien er binnen 7 maanden geen startdatum is voor een gewenste training, dan is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Raamovereenkomst om de gewenste training te boeken bij een derde.
--------	--

UE 43.	Opdrachtnemer kan enkel een training niet door laten gaan als het totaal aantal cursisten onder het minimumaantal cursisten (5) voor een training valt. Bij deelname van minder dan 5 personen wordt contact opgenomen met de contactpersoon binnen de Deelnemende organisatie om passende alternatieven te bespreken. Opdrachtnemer informeert cursisten bij annulering over alternatieven: er dient binnen 3 maanden een passend alternatief te zijn. Indien er binnen 3 maanden geen passend alternatief is, of indien er sprake is van 2 annuleringen door Opdrachtnemer op een rij voor dezelfde training, dan is Opdrachtgever gerechtigd om buiten de Raamovereenkomst om in te kopen.
--------	--

4.6. Incompany

UE 44.	De verwachte groepsgrootte wordt bij de intake doorgegeven. Bij de intake adviseert Opdrachtnemer of er een extra trainer nodig is gezien de grootte van de groep, de gestelde leerdoelen en/of het niveau van de groep. De uiteindelijke keuze voor het wel al dan niet inzetten van een extra trainer ligt bij Opdrachtgever, zolang de kwaliteit van de Training gegarandeerd blijft door de Opdrachtnemer. De groepsgrootte waarvoor één trainer gevraagd wordt bestaat doorgaans uit maximaal 12 Cursisten.
--------	---

UE 45.	Een Incompany training dient binnen 4 weken na aanvraag ingepland te kunnen worden en dient binnen 3 maanden na aanvraag te kunnen starten. Bij Incompany trainingen waarbij behoefte is aan Doorontwikkeling wordt in overleg bepaald wat een realistische termijn is.
--------	--

UE 46.	De intake en het doorspreken van eventuele aanpassingen bij elke Incompany training en doorontwikkelde training vindt uiterlijk twee weken voordat de Training van start gaat plaats.
UE 47.	Meerdaagse trainingen worden door dezelfde trainer uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer hiervan wenst af te wijken kan dit alleen met toestemming van Opdrachtgever.
UE 48.	Indien er bij een Incompany training behoefte bestaat aan Doorontwikkeling, zoals beschreven in Bijlage 17, dan wordt dit besproken tijdens de intake. Op basis van de intake wordt door Opdrachtnemer een voorstel opgesteld voor het doorvoeren van de gevraagde aanpassingen, inclusief offerte, op basis van het hiervoor benodigde aantal uren. Kosten voor Doorontwikkeling komen niet voor facturatie in aanmerking zonder voorafgaand akkoord van Opdrachtgever op voornoemde offerte. Deze offerte heeft na akkoord het karakter van een resultaatsverplichting, de geoffeerde prijs is van toepassing, ook indien de benodigde tijd hiervoor door Opdrachtnemer hoger of lager uitvalt. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de benodigde aanpassingen nog voldoende passen bij de aangeboden standaard training, die de basis vormt voor de gevraagde Doorontwikkeling, of dat hier sprake is van zodanig vergaande aanpassingen dat het buiten de scope valt van deze aanbesteding.
UE 49.	Een Incompany training vindt in beginsel in fysieke vorm plaats, op verzoek van de desbetreffende Deelnemende organisatie kan hiervan worden afgeweken. In dit geval wordt de Incompany training online gegeven. Een <u>online</u> Incompany training wordt in beginsel gegeven via het online vergaderplatform dat in gebruik is bij de desbetreffende Deelnemende organisatie. Veelal zijn dit Cisco Webex (www.webex.com), het Rijksbrede online vergaderplatform, of MS Teams. In overleg tussen Partijen kan een ander platform worden gebruikt, de uiteindelijke keuze blijft bij de Deelnemende organisatie.
UE 50.	Opdrachtnemer gaat, indien de desbetreffende Deelnemende organisatie dit wenst, akkoord met de aanwezigheid van een specialist /specialisten van Opdrachtgever in de training in het kader van kwaliteitsborging.
UE 51.	Alle trainingen worden doorgaans gegeven in de Nederlandse taal, op verzoek en in onderling overleg moet het mogelijk zijn om trainingen in het Engels te verzorgen.
UE 52.	Elke training start met een individuele intake waarin in elk geval de leerdoelen van de Cursist worden vastgesteld, tenzij de Deelnemende organisatie ervoor kiest om hiervan af te zien. Op verzoek van de Deelnemende organisatie wordt er gebruik gemaakt van een intakeformulier voorafgaand aan een Incompany of doorontwikkelde training. Opdrachtnemer zorgt voor aanvang van de training (15 tot 5 kalenderdagen voor aanvang) dat de Cursist zijn persoonlijke leerdoelen beschrijft en terugkoppelt aan de Opdrachtnemer. <u>Toelichting</u> Om tot een optimaal leerrendement te komen, is het van belang dat een deelnemer al voorafgaand aan een training goed nadenkt over wat hij uit een training wil gaan halen, en dat hij persoonlijke leerdoelen benoemt. Van de cursisten wordt daarin een proactieve houding verwacht, die door de training wordt gestimuleerd en gefaciliteerd. Voor de Opdrachtnemer en de training betekent dit het volgende: • Opdrachtnemer maakt inzichtelijk voor de Cursisten aan welke leerdoelen en (e-CF) competenties in de training wordt gewerkt en met welke werkvormen dat gebeurt. • Opdrachtnemer vraagt cursisten om voorafgaand aan de training hun persoonlijke leerdoelen te benoemen, gericht op de leerdoelen, competenties en het te bereiken kennis- en vaardigheidsniveau die in de training centraal staan. De trainers hebben inzicht in de leerdoelen van de groep en de persoonlijke leerdoelen van de cursisten. Indien nodig wordt de training(svorm) hierop aangepast.

4.7. Annulering

UE 53.	Te allen tijde kan een Cursist vervangen worden voorafgaand aan de training, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer. Kosten die door de Opdrachtnemer al op naam van de te vervangen Cursist zijn gemaakt en niet kunnen worden overgedragen, worden door de Opdrachtgever wel vergoed.
UE 54.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing: • De Cursist is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren; • De contactpersoon van de Deelnemende organisatie en de Cursist worden van de annulering door Opdrachtnemer tijdig op de hoogte gesteld; • Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training, zijn geen kosten verschuldigd door Opdrachtgever; • Indien de annulering vanuit Opdrachtgever plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de training, en het voor de Deelnemende organisatie niet mogelijk is een vervangende Cursist aan te melden, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: ○ Vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 50% van de deelnamekosten van betreffende cursist; ○ Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 100% van de deelnamekosten van de betreffende cursist. Bij inschrijvingen via Leer-Rijk, worden deze kosten automatisch aangemaakt en verwerkt in het reguliere bestelproces. Op de order is vermeld dat het annuleringskosten betreft.

4.8. Eisen aan de uitvoering

UE 55.	Opdrachtnemer dient geaccrediteerde trainingen aan te bieden, uitgezonderd trainingen waarvoor geen accreditatie bestaat. Indien er door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde (alternatieve) trainingen worden aangeboden dienen deze aan dezelfde eisen te voldoen als de geaccrediteerde trainingen waardoor deelname aan de geaccrediteerde examens is gegarandeerd. Opdrachtnemer vermeldt duidelijk in Leer-Rijk of leermanagementsytemen/SAP Ariba of het een geaccrediteerde training betreft of een zelf ontwikkelde training.
UE 56.	Opdrachtnemer dient naast het geven van de Training ook zelfstandig de planning en organisatie van de Training en alle bijbehorende communicatie met de Cursisten te verzorgen.
UE 57.	<u>Dagvariant</u> Voor alle trainingen op basis van open aanbod trainingen geldt dat er in ieder geval een dagvariant moet worden aangeboden. Alle dagdelen van de trainingen zijn in dat geval overdag, op Werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur. <u>Andere varianten</u> Voor andere varianten van trainingen op basis van open aanbod (bijvoorbeeld in de avond) houdt Opdrachtnemer de frequenties en tijden aan zoals deze in het open rooster worden aangeboden. <u>Incompany</u> Lestijden voor Incompany worden in overleg met de Deelnemende organisatie besproken. (Deze tijden kunnen in overleg afwijkend zijn van de bij dagvariant aangegeven tijden.)

4.9. (Her-)examens

UE 58.	Opdrachtnemer zorgt dat Cursisten (her-)examens kunnen afleggen en draagt zorg voor de financiële en administratieve afhandeling. U houdt zich hierbij aan de Nederlandse wet- en regelgeving. De deelnemer ontvangt na goede afronding een certificaat/diploma.
UE 59.	U biedt het (her-)examen aan dat tot het meest marktconforme certificaat leidt. Marktconform betekent dat het certificaat breed geaccepteerd is binnen de sector (er wordt bijvoorbeeld gekeken naar wat vaak uitgevraagd wordt in vacatures). Daarnaast is van belang dat de juiste accreditatie is behaald, dit betekent dat het certificaat laat zien dat de deelnemer een geaccrediteerd examen heeft afgelegd. Gezien de breedte van deze aanbesteding is het niet mogelijk een limitatieve lijst per perceel te geven met alle certificaten die gezien worden als marktconform.
UE 60.	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de opdrachtgever de (her-)examens incompany. Uitgezonderd zijn (her)- examens waarbij het examenreglement het niet toestaat.
UE 61.	(Her-)Examens, examenvouchers en mogelijkheden voor digitale (her-)examens worden opgenomen in het aanbod van Leer-Rijk en/of leermanagementsystemen/Sap Ariba, inclusief de hiervoor geldende all-in prijs.
UE 62.	Cursisten kunnen binnen 6 weken na afloop van de Training een examen doen. Mocht een cursist het examen niet in één keer met goed gevolg afleggen dan dient er binnen maximaal zes weken na het eerste examen opnieuw een examen gelegenheid te zijn.
UE 63.	Het is mogelijk om alleen een (her-)examen af te nemen als de Cursist zich hiervoor kwalificeert (in zoverre de eisen aan de Training en het (her-)examen dit toelaten). 'Losse' examens zijn mogelijk in zoverre de instantie die de certificaten/diploma's uitdeelt dit toelaat.

4.10. Lesmateriaal

UE 64.	Indien een Cursist een beperking heeft die het moeilijk maakt het lesmateriaal (digitaal) tot zich te nemen, spant Opdrachtnemer zich in dergelijke gevallen in om tot een oplossing te komen.
UE 65.	Het complete lesmateriaal voor de Cursisten dient door Opdrachtnemer twee weken voor aanvang van de eerste les aan de Cursisten digitaal beschikbaar te worden gesteld (indien voorbereiding is vereist). Opdrachtnemer zorgt voor fysiek materiaal als dit vereist is. Indien de opdracht minder dan twee weken voor aanvang van de training wordt geplaatst, ontvangt de Cursist het lesmateriaal binnen twee Werkdagen na plaatsing. Indien lesmateriaal of boeken niet digitaal beschikbaar gesteld kunnen worden, moeten deze in hardcopy alsnog worden aangeleverd.
UE 66.	Voor al het digitale lesmateriaal dient de mogelijkheid beschikbaar te zijn om het te downloaden, voor zover niet beperkt door het auteursrecht van de betreffende leverancier/rechthebbende.
UE 67.	Cursisten hebben tot minimaal zes maanden na afloop van de Training toegang tot de digitale leeromgeving (indien aangeboden) en het digitaal lesmateriaal, tenzij afspraken met de leverancier van dit trainingsmateriaal deze beschikbaarheid in de weg staan (bijvoorbeeld bij Doorlevering van geaccrediteerd trainingsmateriaal).

4.11. Evaluatie

UE 68.	<u>Open aanbod trainingen</u> Opdrachtnemer gebruikt voor open aanbod trainingen een eigen evaluatieformulier. In de training moet voldoende tijd zijn opgenomen om de training te evalueren.
UE 69.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de evaluatieresultaten te controleren en/of een eigen (controle)evaluatie uit te voeren. Deze controle of eigen (controle) evaluatie wordt dan op kosten van Opdrachtgever via een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij of door de Deelnemende organisatie uitgevoerd. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever hieraan meewerken. Opdrachtgever is leidend in de evaluatiesystematiek.
UE 70.	<u>Incompany</u> Voor Incompany geldt dat de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer in overleg komen tot een evaluatie. Opdrachtgever is leidend in de evaluatiesystematiek. De trainer zorgt ervoor dat deze ingevuld wordt op de laatste lesdag.
UE 71.	<u>Incompany</u> De evaluaties worden periodiek (per kwartaal) digitaal bij de contactpersoon van de Deelnemende organisatie en contractmanager V&PO aangeleverd. De evaluaties vormen de basis waarop de inhoudelijke kwaliteit van een training wordt gemeten. De evaluaties zijn ook leidend in het bepalen of de kwaliteit van de dienstverlening aan de eisen van de Raamovereenkomst voldoet. Bij een gemiddelde score onder de 7,5 worden de Deelnemende organisatie en de contractmanager V&PO direct op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer. Indien een onvoldoende gescoord wordt, of indien herhaaldelijk onder de norm van 7,5 gescoord wordt, dan kan Opdrachtgever Opdrachtnemer opdragen om een verbeterplan op te stellen. De kosten voor het op te stellen verbeterplan zijn voor Opdrachtnemer, evenals kosten voortvloeiend uit eventuele aanpassingen in de training.

4.12. Service en performance

UE 72.	Opdrachtnemer stelt als contactpersoon voor Opdrachtgever een vaste accountmanager beschikbaar die zorg draagt voor een efficiënte wijze van uitvoeren van de opdrachten. Opdrachtgever heeft minimaal éénmaal per jaar (en wanneer daar anderszins aanleiding toe is) overleg met de accountmanager aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte schriftelijke rapportages en overzichten. Opdrachtnemer levert ook één single point of contact aan voor contact met Leer-Rijk en/of de beheerders van de leermanagementsystemen over: 1. Toevoegen informatie; 2. Inrichten aansluiting op bestel- en facturatieproces; 3. Vragen/klachten die via Leer-Rijk of andere leermanagementsystemen binnenkomen.
UE 73.	Indien blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening niet aan de eisen van de Raamovereenkomst voldoet, zal de betreffende Deelnemende organisatie met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen. In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer al dan niet met interventie van de contractmanager van de Categorie V&PO. Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat dergelijke klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden en kan buiten de organisatorische lijn opereren. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Deelnemende organisatie en in cc naar de contractmanager van de Categorie V&PO, waarin ten minste het volgende staat vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht is pas afgehandeld wanneer de Deelnemende organisatie de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd.

	Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de contractmanager rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
UE 74.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld.
UE 75.	Opdrachtnemer levert na afloop van elk kwartaal aan de contractmanager de Categorie V&PO (op tactisch én strategisch niveau) van Opdrachtgever een managementrapportage waarin minimaal de volgende gegevens opgenomen staan: • Jaar en maand van uitvoering; • Aantal trainingen inclusief groepsgrootte; • Aantal Cursisten per training per Deelnemende organisatie per Open aanbod training; • Aantal Cursisten per training per Deelnemende organisatie per incompany training; • Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen en aantal no-shows per Deelnemende organisatie; • Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met grootte groep (aantal en duiding welke trainingen dit betrof) én aangeboden alternatieven en doorgang daarvan; • Prijs per training en totaal omzet per maand/kwartaal per Deelnemende organisatie; • Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van het trainingsprogramma; • Aantal, soort en status klachten(afhandeling). • Uitkomsten van de evaluatie(s) door de Cursisten conform afgesproken evaluatieformulier; • Specificatie en waarde Doorlevering; • Forecast van trainingen in het komende kwartaal; • Uitgevoerde Doorontwikkelde trainingen (met aantal en naam training). Het door Opdrachtnemer te hanteren managementrapportage format wordt aangereikt door de Categorie V&PO. Het format wordt aangereikt na definitieve gunning.
UE 76.	De managementrapportage wordt tijdig, uiterlijk vier weken na afloop van het kwartaal, aangeleverd. Het format (bestandsvorm) waarin de informatie wordt aangeleverd wordt aangereikt door de Categorie V&PO. Op basis van nadere analyses worden eventuele wijzigingen binnen een week – door Opdrachtnemer- verwerkt. Vaststelling van de managementrapportage gebeurt door de contractmanager van de Categorie V&PO.
UE 77.	Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de nadere analyse suggesties, geen kosten in rekening. De aangeleverde management rapportages worden door contractmanager de Categorie V&PO, na analyse en vaststelling, gedeeld met de betreffende Deelnemende organisaties. De contractmanager van de Categorie V&PO kan de Opdrachtnemer verzoeken de goedgekeurde rapportages te delen met de contactpersonen van de Deelnemende organisaties.
UE 78.	Ook met de Deelnemende organisaties vinden leveranciersgesprekken plaats. Uitgangspunt is minimaal 1x per jaar, indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt. In deze leveranciersgesprekken komt in ieder geval de inhoud van de aangeleverde managementrapportage aan bod. Deze leveranciersgesprekken vinden plaats tussen de Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer. Op afspraak en verzoek van de Deelnemende organisatie neemt de contractmanager van de Categorie V&PO deel aan één of meerdere van deze leveranciersgesprekken. Voorafgaand aan deze leveranciersgesprekken wordt, indien gewenst, de in UE77 beschreven management rapportage aangeleverd, specifiek toegepast op de Deelnemende organisatie.
UE 79.	De Deelnemende organisaties beoordelen de dienstverlening van de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar aan de hand van het Beoordelingsformulier Opleidingsleveranciers Rijksoverheid (Bijlage 8). Als daar reden voor is kan deze beoordeling niet (geen of weinig afname) of juist vaker plaatsvinden, bijvoorbeeld bij structurele problemen en/of het uitvoeren van verbetervoorstellen. Deze beoordeling wordt, bijvoorbeeld tijdens een leveranciersgesprek, besproken tussen Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer. De uitkomsten worden door de Deelnemende organisaties gedeeld met de contractmanager van de Categorie V&PO.

4.13. Implementatie eisen

UE 80.	De Categorie V&PO maakt na gunning afspraken met de Opdrachtnemer omtrent de implementatie van de opdracht. De implementatie zal in eerste instantie bestaan uit een kick-off georganiseerd door de Categorie V&PO met de Opdrachtnemer(s) en alle Deelnemende organisaties.
UE 81.	Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie en bijbehorende communicatie van de te sluiten raamovereenkomst vanaf gunning tot afsluiting van de implementatie op zowel Rijksbreed niveau als op het niveau van de Deelnemende organisatie(s). Nadere afspraken over implementatie en communicatieactiviteiten worden gemaakt onder regie van de strategisch contractmanager van de categorie V&PO. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 82.	Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen implementatie in de eigen bedrijfsvoering van Leer- Rijk, de verdere of opvolgende van toepassing zijnde leermanagementsystemen en de inkoopworkflow systemen, zie ook paragraaf 3.2, 3.3 en 4.2 van het Programma van Eisen.