



NvI2 Herziene EISEN

Bijlage bij de Offerteaanvraag voor de Europese aanbesteding Assessments van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2024/013/OeO.



1. Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de door Hogeschool Rotterdam gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Assessments.

1.1. Spelregels

Dit document beschrijft de eisen waaraan uw product en/of dienst moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hierin genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

1.2. Invulinstructie

In het geval uw product en/of dienst aan een eis voldoet, dient u dit te bevestigen door "Ja" in te vullen in de derde kolom van iedere tabel. Voldoet u niet, vult u dan 'Nee' in. Zodra de lijst volledig is ingevuld, ondertekent u de lijst en voegt u deze toe aan uw Inschrijving.

2. Eisen

Hieronder vindt u het overzicht van de eisen.

2.1. Algemeen

Hogeschool Rotterdam stelt een aantal algemene eisen.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 1	Inschrijver verklaart in zijn geheel kennis genomen te hebben van de oproep tot mededinging, verschenen op d.d. maandag 26 augustus 2024 en conformeert zich aan alle in de Europese Aanbesteding(inclusief alle informatie vermeld in de bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen), gestelde eisen.	
Eis 2	Inschrijver verklaart dat deze bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening heeft gehouden met de verplichtingen die gelden ten aanzien van de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en vrijwaart Hogeschool Rotterdam voor iedere aansprakelijkheid omtrent het niet nakomen van de hieruit voortkomende verplichtingen.	
Eis 3	Inschrijver vrijwaart Hogeschool Rotterdam tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst in het kader van de wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast.	
Eis 4	Opdrachtnemer volgt de voor Hogeschool Rotterdam relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Hogeschool Rotterdam. Daarbij is het noodzakelijk Hogeschool Rotterdam tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Hogeschool Rotterdam.	

2.2. Kwaliteit dienstverlening

Hogeschool Rotterdam stelt een aantal eisen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening.

	Organisatorische elementen	Ja/Nee
Eis 5	Inschrijver is in staat om de dienstverlening als omschreven in de Offerteaanvraag (inclusief bijlagen), gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, tegen onveranderde hoogwaardige kwaliteit te leveren.	
Eis 6	Opdrachtnemer is tenminste op werkdagen (ma. t/m vr.) tussen 8.00 en 18.00 uur telefonisch bereikbaar voor het in ontvangst nemen van assessmentaanvragen, beantwoorden van vragen, behandelen/in ontvangst nemen van klachten, bieden van ondersteuning, etc.	
Eis 7	Hogeschool Rotterdam kan kandidaten voor een assessment per telefoon of per e-mail aanmelden bij Inschrijver. Bij de aanmelding wordt aangegeven wat de doelstelling, vragen, wensen en behoeften zijn. Kandidaten dienen <u>de mogelijke onlinecomponenten (zoals online vragenlijsten) online-assessments</u> binnen 2 werkdagen na aanmelding af te kunnen nemen. <u>Het gesprek met de psycholoog dient vervolgens binnen drie tot vijf werkdagen via</u>	

	<u>een online samenwerkingsplatform zoals Teams of fysiek, mits dit aansluit op de agenda van de kandidaat. Assessments op locatie dienen binnen een termijn van 3-5 werkdagen na aanmelding af te kunnen worden genomen.</u>	
Eis 8	Assessments kunnen op werkdagen tussen 8.00 en 21.00 <u>18:00</u> uur worden afgenomen. <u>De online componenten van Een online een ontwikkelassessment kan kunnen</u> 24/7 worden uitgevoerd.	
Eis 9	De duur van de afname van een assessment bedraagt 1 tot 2 dagdelen en dient plaats te vinden op 1 kalenderdag. Dit is exclusief intake, nabespreking van de rapportage en het invullen van eventuele vragenlijsten voorafgaand aan de assessmentbijeenkomst.	
Eis 10	Opdrachtnemer geeft binnen 2 werkdagen na <u>instemming van de kandidaat en</u> afloop van elk selectie- en ontwikkelassessment een mondelinge terugkoppeling aan zowel de kandidaat als Hogeschool Rotterdam. Daarbij draagt de opdrachtnemer zorg voor het verzorgen van een rapport binnen 5 werkdagen voor de kandidaat.	
Eis 11	Opdrachtnemer heeft de beschikking over 1 of meerdere locatie(s) om assessments af te nemen. De locatie waar assessments voor de hogeschool worden afgenomen is binnen een reisafstand van max. 45-60 minuten bereikbaar met het ov <u>vanaf Rotterdam Centraal Station</u> . Opdrachtnemer stelt benodigde faciliteiten op deze locatie(s) beschikbaar.	
Eis 12	<u>Hogeschool Rotterdam kan kosteloos annuleren tot 4 werkdagen voorafgaand aan het assessment.</u> <u>Bij annulering tussen 3-1 werkdagen voorafgaand aan het assessment 50%</u> <u>Bij annulering op de dag van het assessment 100%</u>SelectieAssessments kunnen tot 24 uur voor aanvang telefonisch en per mail kosteloos worden geannuleerd en/of verplaatst door Hogeschool Rotterdam. Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van het selectieassessment vergoed Hogeschool Rotterdam 50% van de kosten en annulering op de dag van het assessment vergoed de Hogeschool Rotterdam 100% van de kosten. <u>De online componenten van het Online ontwikkelassessments kan kunnen tot 4 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. De aanvang van het ontwikkelassessment bedoelt Hogeschool Rotterdam de invulling van de mogelijke onlinecomponenten.</u> <u>Verplaatsing door Hogeschool Rotterdam kan te allen tijde kosteloos worden gedaan.</u>	
Eis 13	Opdrachtnemer is in staat om minimaal 15 assessments per maand af te nemen/te ondersteunen.	
Eis 14	Opdrachtnemer informeert Hogeschool Rotterdam zodra Inschrijver weet dat nakoming van de Opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan plaatsvinden. Melding vindt onmiddellijk per mail én telefonisch plaats onder vermelding van de achterliggende reden(en).	

Eis 15	Klachten worden binnen 1 werkdag na ontvangst in behandeling genomen en zijn uiterlijk binnen 48 opgelost. Opgelost houdt in dat de klacht is verholpen of dat er in overstemming met Hogeschool Rotterdam een oplossing is gevonden om de klacht te verhelpen.	
Eis 16	Opdrachtnemer verzorgt kosteloos minimaal 1 keer per jaar een dagdeel informatie/training aan medewerkers van Hogeschool Rotterdam. Tijdens deze informatie/training <u>it dagdeel</u> wordt o.a. stilgestaan bij ontwikkelingen in de markt van assessments en de hogeschool.	
	Inhoudelijke elementen	Ja/Nee
Eis 17	Bij elk assessment is één (toegepast) psycholoog met een afgeronde masteropleiding psychologie met minimaal 5 jaar praktijkervaring als assessor betrokken <u>die tevens ook het keurmerk Registerpsycholoog NIP bezit. De uitvoerend Psycholoog voor het assessment volgt aantoonbaar de NIP code. Tenminste één NIP geregistreerd psycholoog is werkzaam bij de opdrachtnemer.</u>	
Eis 18	De gegevens van kandidaten worden vertrouwelijk behandeld volgens de daarop van toepassing zijnde criteria van het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Inschrijver werkt conform de NIP-code en zal aan kandidaten toestemming vragen alvorens een rapport zal worden doorgestuurd naar Hogeschool Rotterdam.	
Eis 19	In de rapportage met het resultaat van het assessment wordt het taalgebruik aangepast aan het werk- en denkniveau behorende bij de functie. Het resultaat en de betekenis daarvan zijn helder in woord en beeld uitgewerkt.	
Eis 20	De cognitieve testen en de persoonlijkheidsvragenlijsten die de Inschrijver gebruikt dienen te allen tijde een betrouwbaarheidscoëfficiënt van .80 of hoger (COTAN) te hebben. Inschrijver kan op aanvraag van Hogeschool Rotterdam aantonen dat aan deze eis wordt voldaan. In het geval van wijziging van vragenlijsten informeert Inschrijver de hogeschool.	
Eis 21	Na afloop van een assessment biedt Inschrijver de kandidaat een digitaal evaluatieformulier aan om feedback te geven op de inhoud en organisatie van het assessment. Inschrijver voert aantoonbaar verbeteringen door o.b.v. de uitslag van deze evaluatie(s) en rapport hierover richting Hogeschool Rotterdam.	

2.3. Personeel

Om een goede uitvoering en continuïteit van de Opdracht te borgen dient Inschrijver te beschikken over voldoende (gekwificeerd) personeel. Aan dit aspect worden daarom de volgende eisen gesteld.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 22	Inschrijver stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) en één vaste vervanger aan voor alle communicatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst.	
Eis 23	De accountmanager (en de vaste vervanger) heeft kennis van de Raamovereenkomst en de met Hogeschool Rotterdam gemaakte afspraken, is op	

	werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur per telefoon bereikbaar, probleemoplossend en neemt bij een vraag of gewenst contactmoment binnen twee werkdagen contact op met Hogeschool Rotterdam.	
Eis 24	Inschrijver zal twee verschillende assessment consultants inwerken die in de uitvoering van opdrachten van Hogeschool Rotterdam als assessor betrokken worden. Minimaal één van de twee assessment consultants dient in de uitvoering van de opdrachten als assessor betrokken te zijn.	
Eis 25	De accountmanager, de vaste vervanger en de twee assessment consultants/assessoren dienen volledig inzicht te hebben in de eisen die Hogeschool Rotterdam t.a.v. betreffende functies aan kandidaten stelt. Bij aanvang van de Opdracht wordt in samenwerking met Hogeschool Rotterdam voor de meest voorkomende functies uitgangspunten opgesteld t.a.v. de gedragscompetenties, persoonlijkheidseigenschappen als cognitieve capaciteiten. Alle betrokkenen dienen op de hoogte te zijn bij welke uitkomsten het voldoende is om een positief advies te formuleren (bijvoorbeeld bij welke score op de cognitieve test een kandidaat door mag).	
Eis 26	In het geval van vervanging/opvolging van de accountmanager en assessment consultants wordt Hogeschool Rotterdam uiterlijk 1 maand voorafgaand aan de vervanging/opvolging geïnformeerd. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met Hogeschool Rotterdam en de inhoud van de Raamovereenkomst. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om een vervangend aanspreekpunt/ consultant te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van Hogeschool Rotterdam, niet goed verloopt.	
Eis 27	Het personeel dat Inschrijver voor deze Opdracht inzet beschikt over goede sociale vaardigheden en het vermogen om (zowel mondeling als schriftelijk) te kunnen communiceren in het Nederlands (eis) en het Engels.	

2.4. Facturatie

Om het facturatieproces te stroomlijnen stelt Hogeschool Rotterdam de volgende eisen.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 28	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.	
Eis 29	U dient de facturen, in PDF, te versturen aan: facturen@hr.nl onder vermelding van het Hogeschool Rotterdam contractnummer en indien van toepassing het betreffende ordernummer zoals vermeld op de inkooporder. Facturen die deze nummers niet vermelden, worden niet in behandeling genomen en worden aan u geretourneerd.	
Eis 30	Facturatie vindt per opdracht plaats. Facturen worden achteraf, na afronding van de desbetreffende opdracht, verstuurd.	
Eis 31	De factuur specificeert in ieder geval; het aantal afgenomen assessments, korte beschrijving van het soort assessment (selectie en/of ontwikkel), de functie	

	waarvoor het desbetreffende assessment is uitgevoerd, tarief per assessment, factuurdatum, factuurnummer, factuurbedrag en BTW-bedrag.	
--	--	--

2.5. Raamovereenkomst en inkoopvoorwaarden

De wederzijdse rechten en plichten van partijen worden uitsluitend geregeld door de definitieve Raamovereenkomst en de inkoopvoorwaarden diensten. De concept Raamovereenkomst en de inkoopvoorwaarden zijn bijlagen bij de Offerteaanvraag.

Indien u vragen heeft of voorstellen tot wijziging, kunt u hiervoor de vragenronde gebruiken. Na publicatie van de Nota van inlichtingen ligt de inhoud van de Raamovereenkomst en/of inkoopvoorwaarden vast. Opmerkingen betreffende contractvoorwaarden in uw Inschrijving leiden ertoe dat uw Inschrijving ter zijde wordt gelegd.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 32	Inschrijver gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst.	
Eis 33	Inschrijver gaat akkoord met de bijgevoegde inkoopvoorwaarden diensten van Hogeschool Rotterdam en verklaart eigen algemene (verkoop)voorwaarden buiten toepassing.	
Eis 34	Inschrijver gaat akkoord met de toepassing van Nederlands recht en geschillenberechting door de rechtbank Rotterdam.	

2.6. Privacy en gegevensbescherming

Hogeschool Rotterdam heeft privacy hoog in het vaandel staan. Als Hogeschool Rotterdam gegevens wil verwerken dient zij aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te voldoen.

Voor deze Opdracht is het de bedoeling dat de winnende Inschrijver persoonsgegevens (van bijvoorbeeld studenten of medewerkers) gaat verwerken. Hogeschool Rotterdam dient in dat geval melding te maken van die verwerking bij de functionaris gegevensbescherming.

Ook vereist de wetgeving dat Hogeschool Rotterdam een verwerkersovereenkomst aangaat met die partij. In zo'n overeenkomst worden allerlei zaken geregeld, zoals welke gegevens worden verwerkt, wanneer ze moeten worden vernietigd, dat ze niet zonder toestemming met derden mogen worden gedeeld, en dat de contractpartij verplicht is om een datalek te melden bij Hogeschool Rotterdam.

De concept verwerkersovereenkomst is bijgevoegd bij de Offerteaanvraag.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 35	Inschrijver gaat akkoord met de inhoud en ondertekent de <u>Gezamenlijke verwerkersovereenkomst</u> verwerkers-overeenkomst . Deze overeenkomst maakt vervolgens onlosmakelijk onderdeel uit van de contractdocumenten voor deze Opdracht.	

2.7. Contractmanagement en managementinformatie

Hogeschool Rotterdam heeft de belangrijkste performance indicatoren samengevat in een KPI overzicht. Deze is als bijlage bij de Europese aanbesteding gevoegd. In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam overleggen op regelmatige basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer houdt managementinformatie bij over de dienstverlening waaronder: response- en doorlooptijden, advisering, uitvoering, aanvullende diensten, afhandeling van klachten, kosten, etc. Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de Raamovereenkomst te ontbinden of niet te verlengen.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 36	Inschrijver gaat akkoord met het bijgesloten KPI overzicht, zie hiervoor bijlage 11 'concept KPI'	
Eis 37	Gedurende de contractperiode zal Hogeschool Rotterdam per kwartaal de resultaten vastleggen die Opdrachtnemer heeft behaald op de KPI's over het afgelopen kwartaal.	
Eis 38	Hogeschool Rotterdam en Inschrijver overleggen minimaal 2 keer per jaar op tactisch niveau over de uitvoering van de Raamovereenkomst. Minimaal 1 keer per jaar wordt er op strategisch niveau overleg gevoerd tussen partijen. In het tactisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken: - Evaluatie kwaliteit dienstverlening over de afgelopen periode; - Managementrapportages; - Voortgang lopende zaken, eventuele knelpunten en klachten; - Resultaten van evaluaties en doorgevoerde verbeteringen. Op strategisch niveau worden de onderstaande onderwerpen besproken: - Evaluatie kwaliteit dienstverlening over afgelopen jaar: - Evaluatie en voortgang op gemaakte contractafspraken; - Ontwikkelingen binnen Hogeschool Rotterdam, de organisatie van Inschrijver en de markt; - Verbetermogelijkheden binnen de Raamovereenkomst (bv. gericht op innovaties en verlaging van kosten).	
Eis 39	Inschrijver is verantwoordelijk voor het inplannen van de overlegmomenten, het opstellen en vooraf toezenden van een agenda en het opleveren van het gespreksverslag binnen 5 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden.	
Eis 40	Inschrijver rapporteert één keer per kwartaal managementinformatie (digitaal in Excel format) aan Hogeschool Rotterdam. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: - Totaal aantal afgenomen assessments in het kwartaal; - Per afgenomen assessment: de inhoud (online, selectie of ontwikkel), functie, tarief en korte beschrijving van het advies; - Totaalbedrag van kwartaal en de voorgaande kwartalen (excl. en incl. BTW);	

	- Klachten incl. korte beschrijving van de inhoud en oplossing met doorlooptijd; - Doorgevoerde verbeteringen (n.a.v. evaluaties). Deze rapportages dienen binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.	
Eis 41	Indien er niet voldoende voldaan wordt aan één of meerdere van de KPI's (Voor de vastgestelde KPI's), gelden de volgende bepalingen: - Dienstverlener dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de norm te voldoen (conform het format welke als bijlage 12 is toegevoegd). - Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling van een onvoldoende score, wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in gebreke wordt gesteld. - Dienstverlener dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. - Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Dienstverlener direct in verzuim is. Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Dienstverlener in verzuim is.	
Eis 42	Hogeschool Rotterdam houdt zich het recht voor om de inhoud van managementrapportages eenmaal per jaar kosteloos te wijzigen. Wijzigingen zijn in de eerstvolgende managementrapportage doorgevoerd.	
Eis 43	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient Opdrachtnemer te garanderen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden en informatie aan een eventuele nieuwe partij. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Hogeschool Rotterdam ter beschikking gesteld.	

2.8. Prijs

Onderdeel van de beoordeling van uw Inschrijving is een prijsopgave. U gebruikt hiervoor het prijzenblad zoals bijgevoegd bij de Offerteaanvraag. Dit formulier dient u volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Prijzen die ingediend worden in afwijkende formulieren worden uitgesloten van de beoordeling.

	Inhoud	Ja/Nee
Eis 44	De opgegeven prijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan Inschrijver jaarlijks een prijsverhoging/-verlaging voorstellen met als maximum het CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI), 2015=100. Als basis voor de berekening van de prijsverhoging/-verlaging dient telkens uit te worden gegaan van het	

	gemiddeld indexcijfer van de 4 meest recent gepubliceerde en vastgestelde kwartaalindexcijfers in de kolom 'Jaarmutaties'. Inschrijver dient uiterlijk in de maand augustus van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen. Na akkoord van Hogeschool Rotterdam kunnen prijswijzigingen worden doorgevoerd. Indexeringsvoorstellen over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.	
Eis 45	Inschrijver voegt het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende prijzenblad toe aan uw Inschrijving.	
Eis 46	Inschrijver hanteert een all-in prijs (in Euro's, afgerond op 2 decimalen) exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen: verwerkingskosten, salariskosten, overheadkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten. Andere tarieven dan opgegeven in het prijzenblad komen niet in aanmerking voor facturatie.	

Voor akkoord:

Inschrijver	
Naam	
Functie	
Plaats en datum	
Handtekening	