Belastingdienst

Bijlage 1 - Specificatie van de opdracht NvI 1

Openbare aanbesteding Functiegerichte trainingen (IUC22-615)

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 Inkopen 4

2.2.1. Social return 4

2.3. Verzekering 6

2.4. Business Etiquette 6

2.5. Integriteit 6

Hoofdstuk 3. Juridische kaders 7

3.1. Algemene voorwaarden 7

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken 8

4.1. Prijsstelling 8

4.2. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen 9

4.3. Orders verwerken en factureren, e-factuur en inkoopworkflowsystemen 12

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht 14

5.1. Algemene eisen 14

5.2. Communicatie 14

5.3. Trainingsaccomodatie 15

5.4. Trainers 16

5.5. Open inschrijving 16

5.6. Incompany 17

5.7. Annulering 17

5.8. Eisen aan de uitvoering 18

5.9. Studiemateriaal 18

5.10. Evaluatie 19

5.11. Service en performance 19

5.12. Implementatie eisen 21

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Functiegerichte Trainingen (FGT). 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. Het niet voldoen aan een eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

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. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. 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

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

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 Inkopen

Het Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) van de Belastingdienst heeft ambitie op het gebied van duurzaamheid. Het IUC wil klanten, behoeftestellers en leveranciers begeleiden in het vormgeven van de duurzaamheidsaspecten in producten en diensten op het vlak van bedrijfsvoering, bij aanbestedingen en gedurende de looptijd van de contracten.

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) binnen de overheid is een uitvloeisel van een politiek besluit. Sinds 2010 is de Rijksoverheid verplicht 100% duurzaam in te kopen. Door gelijktijdig milieu-, sociale- en economische afwegingen in alle aankopen mee te nemen, leidt dit tot winst voor de belastingbetaler, de overheidsorganisatie en de samenleving.

Het nieuwe regeerakkoord stelt dat de overheid zijn inkoopkracht beter gaat benutten voor het versnellen van duurzame transities, inschakelen van kwetsbare groepen en om innovatief in te kopen.

2.2.1. Social return

De Rijksoverheid kiest voor maatregelen die eraan bijdragen dat iedereen zoveel mogelijk participeert in de samenleving en om mensen perspectief te bieden op werk en inkomen. Voor wie dit niet op eigen kracht kan, heeft de overheid de taak ondersteuning te geven om tot de arbeidsmarkt toe te treden. Het toepassen van social return past hierin. Met de toepassing van social return zorgt de Rijksoverheid ervoor dat elke investering die binnen het Rijk wordt gedaan, naast het ‘gewone’ rendement, een concrete, sociale winst oplevert.

Social return heeft tot doel het creëren van extra (leer)werkplekken, bovenop de bestaande formatie. Het gehanteerde percentage is daarmee geen quotum, zodat mensen met een beperking die reeds werkzaam zijn bij de inschrijver niet meetellen.

De gehele overheid (Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten) doet de laatste jaren steeds meer ervaring op met het leveren van een bijdrage aan deze doelstelling. Door social return op te nemen in aanbestedingen binnen de categorie ‘werken’ en ‘diensten’ met een drempelbedrag hoger dan € 250.000,- exclusief BTW, wil de Rijksoverheid een extra impuls geven aan social return. De waarde van deze opdracht is hoger geraamd dan € 250.000,- exclusief BTW. De Rijksoverheid neemt in deze procedure de verplichting op bij te dragen aan social return.

Bij social return gaat het in ieder geval om de volgende doelgroepen:

- Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder reintegratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen;
- Werkloosheidwet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn;
- Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden;
- Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden;
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (Wajong) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden;
- Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden;
- Wet Sociale Werkvoorzieningen (WSW) geïndiceerden;
- Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers);
- Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties;
- Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

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 arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gefactureerde omzet van de raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.

UE 2.	Na gunning stelt de Opdrachtnemers 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 categoriemanagement V&PO. Na goedkeuring van het plan van aanpak is Opdrachtnemer gehouden aan uitvoering ervan.

UE 3.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat hij met uitvoering van het plan van aanpak elk contractjaar minstens het in UE1 genoemde percentage haalt. Uitzondering hierop is het eerste contractjaar. Opdrachtnemer dient, voor zover van toepassing, het deel van de vereiste 5% social return dat hij in het eerste contractjaar niet heeft gehaald, te compenseren in de daarop volgende contractjaren.

UE 4.	Opdrachtnemer moet zijn prestaties op het vlak van social return door middel van rapportages aantoonbaar maken aan categoriemanagement V&PO en de Deelnemende organisaties. Over de wijze van rapporteren worden na contractering nadere afgespraken gemaakt met de strategisch contactmanager. In evaluatiegesprekken tussen Categoriemanagement 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 5.	Wanneer Categoriemanagement V&PO constateert dat Opdrachtnemer het in UE 1 genoemde minimumpercentage social return niet haalt en/of niet of in onvoldoende mate de uitvoering van zijn plan van aanpak nakomt, dan treedt categoriemanament V&PO in overleg met Opdrachtnemer. Dit kan leiden tot een verbetertraject. Wanneer ook het verbetertract niet leidt tot het behalen door Opdrachtnemer van het beoogde minimumpercentage en/of dit wordt niet of in onvoldoende mate uitgevoerd, dan (kan) kunnen Deelnemende organisaties betalingen inhouden of storneren tot maximaal 5% van de gefactureerde omzet. Met uitzondering in die

	situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE1 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.

2.3. Verzekering

UE 6.	Om te voldoen aan het bepaalde in artikel 26 ARVODI-2018 dient opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende (nadere) opdrachten verzekerd te zijn voor bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- per jaar. Verificatie De Aanbestedende dienst behoud zich het recht voor om tijdens de verificatiefase bewijsstukken op te vragen. Uit deze bewijsstukken dient te blijken dat Inschrijver: - voldoet aan het hiervoor gestelde (lees: hij is verzekerd tegen bedrijfsaansprakelijkheid zoals geeist); OF - per ingangsdatum van de raamovereenkomst voldoet aan het hiervoor gestelde (lees: hij is bereid en in staat zich per ingangsdatum te verzekeren zoals geeist). Bewijsstukken De winnende Inschrijver dient binnen tien (10) kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Aanbestedende dienst ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig verzekeringsbewijs te overleggen dan wel een verklaring van de betreffende verzekeraar betreffende het voldoen aan deze eis. NB: Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd tegen de voorwaarden zoals beschreven in deze eis.

2.4. Business Etiquette

Eis 2.	Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 6 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.

2.5. Integriteit

UE 7.	Opdrachtnemer handelt conform de Integriteitsregels als zijn opgenomen in de Gedragscode Integriteit Rijk (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.pdf).

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

De in bijlage 2 van het Beschrijvend document opgenomen raamovereenkomst wordt - alvorens deze door opdrachtnemer(s) wordt ondertekend - door opdrachtgever, aangepast aan de in de Nota van Inlichtingen door opdrachtgever bekendgemaakte wijzigingen.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de in bijlage 3 van het Beschrijvend document opgenomen voorwaarden van de raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI 2018 is van toepassing op de raamovereenkomst. Het door inschrijver in de inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI 2018, maakt de inschrijving ongeldig. Een dergelijke inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage C van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en **inclusief BTW danwel vrijgesteld van BTW**. Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen BTW in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten toch geen vrijstelling van BTW blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
Eis 5.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven, zoals opgenomen in bijlage C Prijzenblad. Alle op te geven tarieven dienen all-in te zijn, tenzij anders vermeld en dienen dus alle kosten te omvatten die gepaard gaan met de service en overige diensten die moeten worden verleend; zowel interne als externe kosten.
Eis 6.	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.
Eis 7.	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 8.	De prijsopgaaf 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 9.	In de prijzen dient, voor zover van toepassing, tenminste te zijn opgenomen: a.) uitvoeringskosten in waarmee in elk geval, maar niet uitsluitend wordt bedoeld: - kosten voor planning en organisatie - 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. - reis- en verblijfskosten van medewerkers van Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van de Opdracht. b) accommodatie- en verzorgingskosten 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).
Eis 10.	Alle velden in het Prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd.

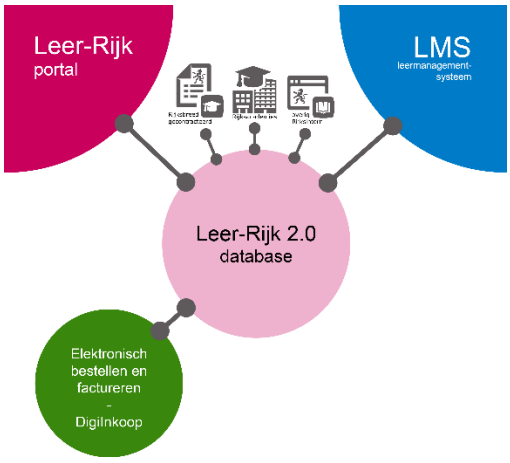
Eis 11.	a. De door inschrijver geoffreerde prijzen staan vast tot 1 mei 2025; b. De prijzen van gedurende de looptijd van de raamovereenkomst toegegevoegde trainigen staan vast tot het eerstvolgende indexatiemoment, dus de eerstvolgende 1 mei waarop geindexeerd wordt. Vanaf deze datum kunnen de prijzen jaarlijks worden aangepast met jaarmutatie DPI van de tabel: "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport", index 2015=100, of diens opvolger. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het eerste kwartaal van het alsdan lopende kalenderjaar. De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode: De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1557822553180 Een verzoek tot prijswijziging dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de strategisch contractmanager van de categorie VP&O, onderdeel V&PO. De goedkeuring van opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is. Na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden de nieuwe prijzen van kracht, afgerond op twee cijfers achter de komma. Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen.

UE 8.	Facturatie vindt plaats op één van de in paragraaf 4.3 beschreven wijzen. De factuur voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk (bijlage 8 bij het Beschrijvend document).

4.2. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen

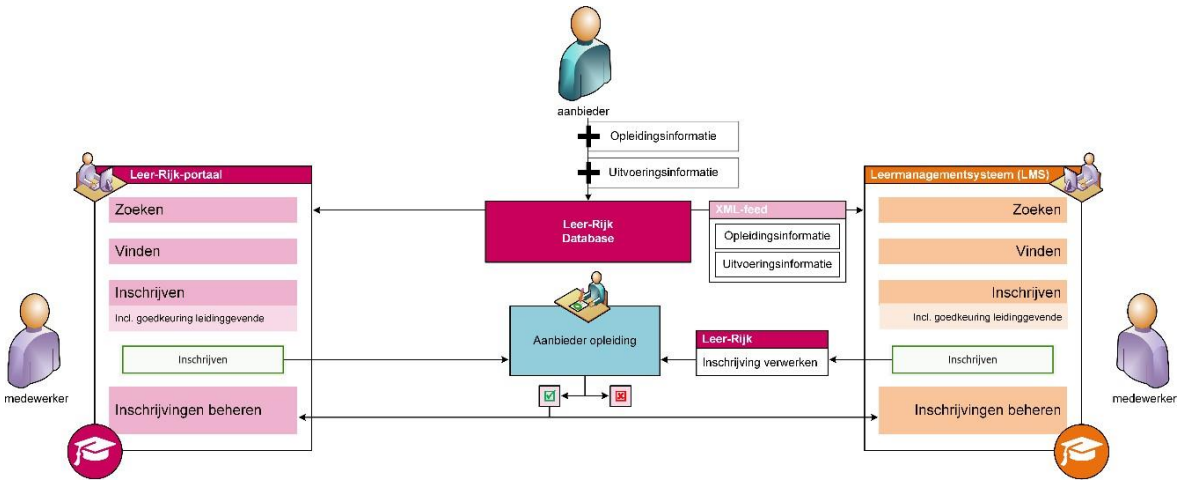
De Rijksoverheid gebruikt één database voor alle opleidingen waar Rijksambtenaren toegang toe hebben: de Leer-Rijk 2.0 Database.

Deze database bevat opleidingsinformatie en uitvoeringsinformatie. Deze informatie is toegevoegd door de Opdrachtnemer van de database. Rijksmedewerkers hebben toegang tot deze informatie via het Leer-Rijk Portaal of via een lokaal leermanagementsysteem.



Doordat het leermanagementsysteem de informatie importeert vanaf de Leer-Rijk database hoeven de Opdrachtnemers de opleidings- en uitvoeringsinformatie maar op één plek toe te voegen en te beheren: de Leer-Rijk database.

Via beide systemen kunnen de eindgebruikers direct inschrijven op een training. Alle inschrijvingen worden in Leer-Rijk verwerkt en via Leer-Rijk naar de Opdrachtnemer gestuurd. Zie onderstaande afbeelding voor een schematische weergave van dit proces.



<u>Opleidingsinformatie & Uitvoeringen toevoegen of wijzigen:</u>
Toevoegen of wijzigen van opleidings- of uitvoeringsinformatie kan op 3 manieren:

1. Handmatig (online invullen van een webformulier);
2. Middels een uploadbestand (CSV import);
3. Volledig geautomatiseerd via een XML feed, bijvoorbeeld die van Edu-Dex.

De Rijksoverheid rekent geen kosten voor het plaatsen van informatie in Leer-Rijk. Eventuele kosten die nodig zijn aan de kant van de Opdrachtnemer, komen voor kosten van de Opdrachtnemer.

<u>Inschrijvingen verwerken</u>
Een inschrijving is pas definitief als deze geaccepteerd is door de Opdrachtnemer. Het verwerken van een inschrijving kan op 2 manieren:

1. Via de mail – hierbij ontvangt de Opdrachtnemer een melding per mail met de inschrijfgegevens van de cursist. De mail bevat een token waarmee de inschrijving geaccepteerd (of geweigerd) kan worden.
2. Via de Leveranciers-API – hiermee kan de Opdrachtnemer een volledig geautomatiseerde koppeling realiseren tussen het eigen planningssysteem en Leer-Rijk (zie Bijlage G - Leveranciers-API).

Notabene: De leveranciers-API faciliteert ook in het geautomatiseerd doorvoeren van statusupdates van uitvoeringen. Mogelijke statussen: open, vol, geannuleerd.

De Rijksoverheid rekent geen kosten voor het aansluiten op de leveranciers-API van Leer-Rijk. Eventuele kosten die nodig zijn aan de kant van de Opdrachtnemer, komen voor kosten van de Opdrachtnemer.

<u>Inschrijven en een order aanmaken</u>
De inschrijving en het aanmaken van een order ten behoeve van de betaling, zijn bij Leer-Rijk gescheiden processen. De medewerker schrijft zich in via het Leer-Rijk portaal of het lokale leermanagementsysteem. De Opdrachtnemer accepteert de inschrijving eveneens via Leer-Rijk.

De order wordt pas aangemaakt één dag na de opgegeven startdatum. Hierdoor kunnen wijzigingen (annulering, boete of anderszins) worden verwerkt voordat er een order aangemaakt is. De order wordt dus aangemaakt op basis van een specifiek inschrijving. Die inschrijving wordt gekenmerkt door een inschrijfnummer. Dit nummer wordt tijdens het inschrijven aangemaakt. Als de Opdrachtnemer liever een nummer uit de eigen administratie gebruikt, dan is dat mogelijk. De Opdrachtnemer kan bij het accepteren van de inschrijving namelijk ook het inschrijfnummer wijzigen. Het enige wat de inschrijving en de order met elkaar verbindt is dat inschrijfnummer. Noch op de order noch op de factuur hoeven persoonsgegevens vermeld te worden.

Orders plaatsen en factureren
Organisaties met een systeem voor Elektronisch Bestellen en Factureren kunnen ook gebruik maken van de bestelcatalogus Leer-Rijk. Dat geldt voor zowel de gebruikers van het Leer-Rijk Portaal als voor de gebruikers van een gekoppeld leermanagementsysteem. De bestelcatalogus Leer-Rijk is gekoppeld aan het EBF systeem en via de koppeling kan de orderinformatie geïmporteerd worden in het bestelsysteem.
De Opdrachtnemer hoeft de systematiek voor het ontvangen en verwerken van orders en facturen maar één keer in te richten om te kunnen communiceren met alle cursisten die gebruik maken van de bestelcatalogus Leer- Rijk.

Zie voor meer informatie Bijlage 10 Handleiding leverancierssportaal. Het overzicht van de systemen van de Deelnemende organisaties ontvangt u tijdens de implementatie.

De Rijksoverheid brengt geen kosten in rekening voor aansluiting op het leverancierssportaal of het berichtenverkeer. Indien aan het systeem van de Opdrachtnemer aanpassingen nodig zijn, komen die voor rekening van de Opdrachtnemer.

Op www.leer-rijk.nl/uw-organisatie-en-leer-rijk staat een actuele lijst met de inrichtingskeuzes per departement en de stand van zaken met betrekking tot de implementatie en de planning. Bovendien verwijzen u graag naar de leverancierspagina op LeerRijk(www.leer-rijk.nl/leverancierspagina), waarbij u handleidingen en andere documentatie kan vinden.

Op www.leer-rijk.nl/leverancierspagina staat een overzicht van alle relevante informatie voor leveranciers/opdrachtnemer inclusief benodigde documentatie.

Organisaties die geen gebruik maken van Leer-Rijk of een aan Leer-Rijk gekoppeld LMS
Voor cursisten die (nog) geen gebruik maken van het Leer-Rijk Portaal of een aan Leer-Rijk gekoppeld leermanagementsysteem, geldt dat opleidingsinformatie vooralsnog rechtstreeks door de Opdrachtnemer aan de contactpersoon van de Deelnemende organisatie aangeleverd moet worden. Na definitieve gunning vindt hierover verdere afstemming plaats met de betreffende Cursisten. Het uitgangspunt is dat de (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Dit laatste omvat het ontsluiten van het gecontracteerde aanbod in eigen systemen. Dit aansluiten omvat ook het inregelen van de uitvraag (offertestelling) door de Deelnemende organisaties.

Uit bovenstaande volgen de onderstaande eisen:

UE 4.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Leer-Rijk. Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex, door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving op Leer-Rijk. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting hiervan. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

UE 5.	Opdrachtnemer sluit binnen vier (4) weken na contractondertekening aan op Leer-Rijk en – indien van toepassing – op andere systemen waar de opleidingsinformatie toegevoegd moet worden. Aanwijzingen van Centraal Functioneel Beheer Leer-Rijk dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen.

UE 6.	Opdrachtnemer sluit op verzoek van Centraal Functioneel Beheer Leer-Rijk binnen vier (4) weken na contractondertekening aan op het Leverancierssportaal en indien nodig op

	leveranciersportalen van cursisten die een systeem voor elektronisch bestellen gebruiken dat nog niet gekoppeld is aan het Leveranciersportaal.

UE 7.	-vervallen-

UE 8.	De Opdrachtnemer voegt conform richtlijnen opleidingsinformatie toe aan Leer-Rijk en het Leermanagement systeem van de Belastingdienst.

4.3. Orders verwerken en factureren, e-factuur en inkoopworkflowsystemen

Per 1 januari 2017 stelt de Rijksoverheid elektronisch factureren verplicht bij nieuwe raamovereenkomsten. Er zijn binnen de deelnemende diensten meerdere varianten e-facturatie mogelijk:

- E-factureren; dit is van toepassing als de deelnemende dienst geen elektronisch bestelkanaal wenst in te richten;
- Elektronisch bestellen- en facturen (EBF); dit is van toepassing als de deelnemende dienst wel een elektronisch bestelkanaal (eventueel met bijbehorende digitale catalogus) wenst in te richten.

E-factureren (voor Deelnemende organisaties die geen elektronisch bestel- en factureersysteem hebben) Een e-factuur is een gestructureerd digitaal bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Een e-factuur kan vanuit het ene geautomatiseerde systeem elektronisch worden aangemaakt en automatisch worden verwerkt in het andere systeem.

Voor het verzenden worden de volgende mogelijkheden geboden:

1. Factuurportaal van de Rijksoverheid;
2. Directe koppeling met Digipoort;
3. E-factuur indienen vanuit uw (Boekhoud)softwarepakket via Simpler Invoicing;
4. E-factureren via een dienstverlener die een directe koppeling heeft met Digipoort.

Om elektronisch te kunnen factureren zijn ten minste de volgende gegevens nodig:

- naam en adres van de opdrachtnemer;
- het KvK-nummer van de opdrachtnemer;
- het BTW nummer van de opdrachtnemer;
- het bankrekeningnummer (en indien van toepassing de BIC- en IBAN-code) van de Opdrachtnemer;
- het overheidsidentificatienummer (OIN) van de Rijksdienst, waaraan de factuur word gestuurd. De lijst met OIN's wordt bijgehouden door Logius, zie www.logius.nl voor het actuele overzicht;
- het afleveradres (het adres waar de goederen of diensten zijn geleverd);
- het bestelnummer (bestaat uit totaal 10 cijfers (41xxxxxxxx of 45xxxxxxxx);
- contactpersoon (de persoon die de bestelling heeft geplaatst);
- artikelcode (inschrijfnummer);
- de omschrijving van de bestelde/geleverde goederen of diensten;
- de bestelde/geleverde hoeveelheid;
- Het totaalbedrag (inclusief BTW).

Aansluiten op het factuurportaal van de Rijksoverheid kan de Opdrachtnemer regelen door middel van zelfregistratie via internet.

Aansluiting op Digipoort voor geautomatiseerde uitwisseling van berichten wordt verzorgd door Logius, de dienst digitale overheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Voor aansluiting op Digipoort neemt de Opdrachtnemer na gunning contact met op met Logius via telefoon 0900 555 4555, per e-mail servicecentrum@logius.nl

of op www.logius.nl. Op het aansluiten op DigiPoort zijn de algemene gebruiksvoorwaarden Digipoort en de algemene voorwaarden van Logius van toepassing. Deze voorwaarden staan eveneens vermeld op voornoemde website. Het uitbrengen van een inschrijving (offerte) impliceert dat voornoemde voorwaarden door de Opdrachtnemer worden geaccepteerd.

Bij keuze voor Simpler Invoicing of voor het inschakelen van een dienstverlener neemt de Opdrachtnemer na gunning zelf contact op met de partij naar keuze.

Nadere informatie over e-factureren kunt u vinden in Bijlage E (Brochure e-factureren Rijksoverheid) en Bijlage F (Voorwaarden elektronisch bestellen en factureren). Meer informatie is ook verkrijgbaar bij de Rijksbrede helpdesk e-factureren, via www.helpdesk-efactureren.nl.

Voor de Belastingdienst geldt dat aangesloten moet worden op het Leverancierssportaal van de Belastingdienst. Deze aansluiting wordt verzorgt door Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. Voor aansluiting hierop neemt de inschrijver na gunning contact op via telefoon 06 1860 0448.

UE 9.	Opdrachtnemer verzendt voor de Deelnemende organisaties die geen elektronisch bestel- en factureersysteem hebben de factuur elektronisch zodat deze met inachtneming van de door de Deelnemende organisatie gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt.

UE 10.	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: Hoe kan ik e-factureren? | Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)

UE 11.	Voor de aansluiting op het EB&F-systeem van de Belastingdienst geldt dat de Opdrachtnemer na gunning contact opneemt met Belastingdienst/Centrale Administratie, team UCA SAP Administratie & Beheer. De Opdrachtnemer maakt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst minimaal gebruik van het Leverancierssportaal Belastingdienst.

UE 12.	Voor Deelnemende organisaties die niet met een systeem voor elektronisch bestellen en factureren werken, maakt Opdrachtnemer individuele afspraken voor het verwerken van orders en het factureren op een manier die aansluit bij de wensen van de Deelnemende organisatie en de Rijksbrede eisen omtrent e-facturatie. Voor meer informatie zie bijgevoegde brochure (Bijlage 9).

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

5.1. Algemene eisen

UE 13.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het aanbieden en uitvoeren van de trainingen zoals opgenomen in het trainingsassortiment. Trainingsassortiment Zie voor de totstandkoming en wijziging van het trainingsassortiment §2.1 van het Beschrijvend Document.
UE 14.	De training(en) sluit(en) aan op de perceelomschrijvingen en leerprofielen, zoals opgenomen in Bijlage A1.
UE 15.	Bij sommige Deelnemende organisaties gelden bijzondere veiligheidsregels, zoals huisregels, regels omtrent discretie en geheimhouding. Deze moeten door Opdrachtnemer te allen tijde in acht genomen worden.
UE 16.	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 deze Opdracht; - Gebouwen en interne organisatie van Deelnemende organisaties aan de Raamovereenkomsten 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.

5.2. Communicatie

UE 17.	Bij ingang van de contractperiode publiceert de Inschrijver informatie over elke trainingsmodule via Leer-Rijk en – indien van toepassing – op leermanagementsystemen die nog niet gekoppeld zijn aan de Leer-Rijk database. Zie ook paragraaf 4.2. van dit document.
UE 18.	Opdrachtnemer communiceert rechtstreeks met Cursist(en) over alle logistieke en inhoudelijke zaken met betrekking tot de uitvoering van de training. Bij doorgaan van de training verstuurt Opdrachtnemer (tenzij de Deelnemende organisatie de uitnodiging zelf wil versturen) de definitieve uitnodigingen en de voor de training benodigde praktische en/of inhoudelijk te bestuderen informatie uiterlijk 15 dagen voorafgaand aan de eerste trainingsdag aan de Cursist(en).
UE 19.	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
UE 20.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één e-mailadres waar Deelnemende organisatie zijn Offerteaanvragen (aanvraag voor een Opdracht tot het verrichten van Diensten) naar toe kan sturen.
UE 21.	Communicatie tussen Categoriemanagement V&PO, Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.

5.3. Trainingsaccomodatie

UE 22.	<u>Open inschrijving</u> Opdrachtnemer verzorgt de voor uitvoering van de training noodzakelijke trainingsaccommodatie. Opdrachtnemer heeft hiertoe een eigen accommodatie of is in staat om een accommodatie te huren. Opdrachtnemer biedt in deze accommodatie ook innerlijke verzorging van de cursist(en) trainer aan, waaronder lunch (indien van toepassing) en onbeperkt: koffie, thee en (kraan)water.

UE 23.	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 normen[1]:
	- Het gebouw is volledig rookvrij;
	- In het leslokaal is:
	  o daglicht aanwezig en de helderheid ervan kan geregeld worden door middel van helderheidswering en/of zonwering;
	  o de verlichtingssterkte door kunstlicht conform NEN-EN 12464-1: op werkvlakniveau minimaal 300 lux met een gelijkmatigheidsindex van minimaal 0,6;
	  o er luchtventilatie mogelijk;
	  o de temperatuur regelbaar en ligt altijd tussen de 19 en 25 graden celsius;
	  o 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).

UE 24.	De accommodatie dient ook geschikt te zijn voor mindervaliden.

UE 25.	Als Opdrachtnemer een accommodatie verzorgt voor uitvoering van de fysieke trainingen dan ligt deze accommodatie op maximaal vijftien minuten loopafstand van een treinstation, gemeten met gebruikmaking van Google maps. Van deze eis worden afgeweken: - Alleen in overleg met de Deelnemende organisatie en na diens akkoord; - Of als Opdrachtnemer vervoer verzorgt tussen het treinstation en de trainingsaccommodatie.

UE 26.	<u>Incompany</u> De deelnemende organisatie verzorgt in principe de voor uitvoering van de training noodzakelijke trainingsaccomodatie. Dit is veelal een (kantoor)locatie van de betreffende Deelnemende organisatie. De Deelnemende organisatie is in dat geval ook verantwoordelijk voor de innerlijke verzorging van de Cursist(en) en de trainer en de toegang van de trainer tot het gebouw. De Opdrachtnemer kan in geval geen kosten in rekening brengen voor (huur van) accommodatie, verzorging en eventuele reis en/of verblijfskosten van de trainer.

[1] Conform Programma van eisen Frisse Scholen 2021

	NB. De Deelnemende organisatie kan ook de Opdrachtnemer verzoeken om zorg te dragen voor trainingsaccomodatie. In dat geval geldt hetgeen beschreven met betrekking tot trainingsaccomodatie voor open inschrijving.

UE 27.	Voor elke accommodatie (eigen, gehuurd en incompany) geldt te allen tijden dat de aldaar geldende huisregels gevolgd moeten worden door Cursist(en) en trainer.

5.4. Trainers

UE 28.	De docent / trainer: - heeft minimaal 3 jaar relevante ervaring met het geven van trainingen op het betreffende vakgebied, - indien vereist, is gecertificeerd voor het verzorgen van de betreffende training, - is ingeval van blended learning didactisch vaardig genoeg om te wisselen in werkvormen.

UE 29.	Bij uitval van de geplande trainer is Inschrijver altijd verantwoordelijk voor het inzetten van een vervangende trainer van vergelijkbaar niveau op het geplande moment.

UE 30.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging voor een trainer te eisen, wanneer in de praktijk een trainer niet aan de eisen voldoet. Een vervangende trainer voldoet minimaal aan dezelfde kwalificaties zoals gesteld in UE 28.

UE 31.	Opdrachtnemer dient ter uitvoering van de in de raamovereenkomst vermelde trainingen gebruik te maken van betrouwbare medewerkers, voor wie voorafgaand aan de desbetreffende training een Verklaring Omtrent het Gedrag voor natuurlijke personen (VOG NP) is overlegd aan Opdrachtnemer. De VOG NP mag op het moment van trainen niet ouder dan 2 jaar zijn.

UE 32.	Incompany 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) 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 hij in het bezit is van een verklaring van geen bezwaar, hetgeen wordt afgegeven na positieve afronding van het veiligheidsonderzoek.

UE 33.	Incompany Een trainer kan in uitzonderlijke gevallen zonder opgaaf van redenen worden geweigerd door een Deelnemende organisatie. Hier zal uiterst zorgvuldig mee omgegaan worden.

UE 34.	Incompany 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 Inschrijver moet bereid zijn tot samenwerking met deze co-trainer.

5.5. Open inschrijving

UE 35.	Elke training moet in ieder geval 2 keer per jaar, in het voor- en najaar, aangeboden worden.

UE 36.	Inschrijver kan enkel een training niet door laten gaan als het totaal aantal cursisten onder het minimum aantal cursisten (6) voor een training valt. Inschrijver informeert deelnemer over alternatieven: er dient binnen 6 maanden een passend alternatief te zijn. Uitvoeringen die in Leer-Rijk staan en waarvoor toestemming is deze te annuleren, moeten altijd via Leer-Rijk geannuleerd worden.

5.6. Incompany

UE 37.	Indien de deelnemende organisatie daar om verzoekt, verzorgt Opdrachtnemer de betreffende training incompany. In afstemming wordt bepaald of de deelnemende organisatie dan wel de opdrachtnemer de accommodatie verzorgd. Opdrachtnemer verzorgt dan de training op de door de Deelnemende organisatie aangereikte locatie. De locatie van de accommodatie kan in heel Nederland zijn, exclusief waddeneilanden.

UE 38.	Op verzoek van, of in afstemming met de deelnemende organisatie, kunnen in het geval van incompany trainingen kleine aanpassingen op 1 à 2 onderwerpen uit het lesprogramma van de standaard training worden gedaan. Het gaat daarbij vooral om het in lijn brengen van de standaard training met de leerdoelen van de cursisten en/of de functie en werkzaamheden van de cursisten. Opdrachtnemer kan daarbij bijvoorbeeld gebruik maken van casuïstiek en/of materiaal uit de dagelijkse werkpraktijk van de cursisten.

UE 39.	Een online 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 andere platform worden gebruikt.

5.7. Annulering

UE 40.	Indien een cursist niet meer kan deelnemen aan de training, is het mogelijk om een vervangende cursist aan te melden, er mogen dan geen annuleringskosten en wijzingskosten in rekening worden gebracht. Bij een inschrijving via Leer-Rijk, worden er geen wijzigingen gedaan vanuit Leer-Rijk. De inschrijfcode (inschrijfnummer) blijft gelijk. Inschrijver dient in het eigen systeem de gegevens van de cursist aanpassen. De order zal de oorspronkelijke inschrijfcode bevatten.

UE 41.	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 leidinggevende van 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; - Indien de annulering door de Deelnemende organisatie 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 Inschrijver de volgende kosten in rekening brengen: o Vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 50% van de deelnamekosten van betreffende cursist;. o Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training: 100% van de deelnamekosten van de betreffende cursist;

	Bij inschrijvingen via Leer-Rijk, wordt deze kosten automatisch aangemaakt en verwerkt in het reguliere bestelproces. Op de order is vermeld dat het annuleringskosten betreft.

5.8. Eisen aan de uitvoering

UE 42.	Alle trainingen worden gegeven in de Nederlandse taal. Op verzoek en in onderling overleg moet het mogelijk zijn om trainingen in het Engels te verzorgen.

UE 43.	Elke training start met een individuele intake waarin in elk geval de leerdoelen van de Cursist worden vastgesteld. Opdrachtnemer zorgt voor aanvang (15 tot 5 kalenderdagen voor aanvang) van de training dat de Cursist zijn persoonlijke leerdoelen beschrijft en terugkoppelt aan de Opdrachtnemer. *Toelichting* 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 Inschrijver en de training betekent dit het volgende: - Opdrachtnemer maakt inzichtelijk voor de cursisten aan welke leerdoelen en 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. Zonodig wordt de traning(svorm) hierop aangepast.

UE 44.	<u>Dagvariant</u> Voor alle trainingen op basis van open inschrijving geldt dat er in ieder geval een dagvariant moet worden aangeboden, in ieder geval 2 keer per jaar, in het voor- en najaar. Alle dagdelen van de trainingen zijn in dat geval overdag, op Werkdagen tussen 09.00 – 17.00 uur, zonder avondprogramma of overnachting. Bij slechts 1 dagdeel op een dag mag opdrachtnemer ervoor kiezen om deze online te verzorgen – voor zover dat passend is bij de training. Digitale contactmomenten sluiten aan bij de bovenstaande kantoortijden (Tijdzone GMT+1). <u>Andere varianten</u> Voor andere varianten van trainingen op basis van open inschrijving (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. Indien er acht lesuren per dag excl. pauzes zijn vanwege certificeringseisen wordt dit duidelijk aangegeven in de informatie op Leer-Rijk of andere van toepassing zijnde systemen.

5.9. Studiemateriaal

UE 45.	Het complete studiemateriaal voor de Cursisten dient door Opdrachtnemer twee weken voor aanvang van de eerste les aan de Cursisten digitaal beschikbaar te worden gesteld. Mocht digitaal materiaal in fysieke vorm meegenomen moeten

	worden naar de training, dan mag dit maximaal 40 pagina's (A4's) zijn. Bij meer dan 40 pagina's dient de Inschrijver de materialen tijdens de training beschikbaar te stellen. Indien studiemateriaal of boeken niet digitaal beschikbaar gesteld kunnen worden, moeten deze in hardcopy alsnog worden aangeleverd. Het digitale studiemateriaal bevat geen watermerk.

5.10. Evaluatie

UE 46.	Open inschrijving Opdrachtnemer gebruikt voor open aanbod trainingen een eigen evaluatieformulier, conform niveau 2 van Kirkpatrick en in lijn met bijlage 6 Evaluatieformulier. In de training moet voldoende tijd zijn opgenomen om het programma te evalueren, het evaluatieformulier mag niet 5 minuten voor einde training nog snel gegeven worden.

UE 47.	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 48.	Incompany Voor incompany geldt dat de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer in overleg komen tot een evaluatie. Opdrachtgever is leidend in de evaluatiesystematiek.

UE 49.	Incompany Zowel de evaluatie direct na de training als de evaluatie later worden periodiek (per kwartaal) digitaal bij de contactpersoon van de Deelnemende organisatie en contractmanager L&O 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 scores onder de 7,5 wordt de Deelnemende organisatie en de contractmanager V&PO direct op de hoogte gesteld. Samen met de Deelnemende organisatie en de contractmanager V&PO wordt een verbeterplan opgesteld. Indien hierdoor aanpassingen in de training noodzakelijk zijn, zijn de kosten hiervan voor de Opdrachtnemer.

5.11. Service en performance

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten wordt het contractbeheer en contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling. Het contract- en leveranciersmanagement richt zich op de communicatie over resp. het ontsluiten van alle benodigde informatie over de contracten en de contractpartijen.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomsten. De contractmanager van Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling heeft een ondersteunende rol naar de Deelnemende organisaties, waarbij de focus ligt op de gemeenschappelijke vraagstukken op strategisch/tactisch niveau. De (contactpersonen van de) Deelnemende organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de eigen bestellingen en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering. Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd

worden via de lijn van de contractmanager Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling naar Opdrachtnemer.

UE 50.	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 over: 1. Toevoegen informatie; 2. Inrichten aansluiting op bestel- en facturatieproces; 3. Vragen/klachten die via Leer-Rijk binnen komen.

UE 51.	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 Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling. 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 Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling, 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 opgelost 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 52.	Opdrachtnemer levert na afloop van elk kwartaal aan de contractmanager Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling (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 rijksbrede 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; - 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.

	Het door Opdrachtnemer te hanteren managementrapportage format wordt aangereikt door Categoriemanagement V&PO. Het format wordt aangereikt na definitieve gunning.

UE 53.	De managementrapportage wordt tijdig, uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal, aangeleverd. Het format (bestandsvorm) waarin de informatie wordt aangeleverd wordt aangereikt door Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling. Op basis van nadere analyses worden eventuele wijzigingen binnen een week – door Opdrachtnemer- verwerkt. Vaststelling van de managementrapportage gebeurt door de contractmanager van Categoriemanagement V&PO.

UE 54.	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 Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling, na analyse en vaststelling, gedeeld met de betreffende deelnemende organisaties. De contractmanager van Categoriemanagement V & PO kan de opdrachtnemer verzoeken de goedgekeurde rapportages te delen met de contactpersonen van de deelnemende organisaties.

UE 55.	Ook met de Deelnemende organisaties vinden leveranciersgesprekken plaats. 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 Categoriemanagement V & PO deel aan één of meerdere van deze leveranciersgesprekken.

UE 56.	De Deelnemende organisaties beoordelen de dienstverlening van de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar aan de hand van het formulier Beoordeling Opleidingsleverancier Rijk. Als daar reden voor is kan deze beoordeling 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.

5.12. Implementatie eisen

UE 57.	Categoriemanagement 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 Categoriemanagement Vakkennis & Persoonlijke Ontwikkeling met de Opdrachtnemer(s) en alle deelnemende organisaties.

UE 58.	Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen implementatie in de eigen bedrijfsvoering van Leer- Rijk, de van toepassing zijnde leermanagementsystemen en de inkoopworkflowsystemen, zie ook paragraaf 4.2.