Belastingdienst

BIJLAGE 1. PROGRAMMA VAN EISEN

Project- en programmamanagement trainingen (IUC23-762)

Datum: 18-04-2025 V2.0 Nvl 1

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 7

3.1. Prijsstelling 7

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 14

4.8. Eisen aan de uitvoering 15

4.9. (Her-)examens 15

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 "Project- en programmamanagement trainingen" met kenmerk IUC23-762. 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 arbeidsmarkt en/of het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van deze doelgroep. 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. Social return heeft als doel het creëren van extra (leer)werkplekken bovenop de bestaande formatie. Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die reeds werkzaam zijn bij de Inschrijver tellen dus niet mee in de te behalen social return norm. De mogelijkheden van inzet van social return, in volgorde van voorkeur, zijn: 1. arbeidsparticipatie: biedt mensen uit de doelgroep de mogelijkheid om werkervaring op te doen; 2. arbeidsontwikkeling: om-, her- en bijscholing van mensen uit de doelgroep om hun arbeidsmarktpositie te versterken; 3. maatschappelijke activiteiten: als een Opdrachtnemer niet volledig invulling kan geven aan de social return verplichting met de 2 hierboven genoemde opties dan kan hij door het uitvoeren van (een) maatschappelijke activiteit(en) invulling geven aan de social return verplichting. Het gaat om inzet (in natura) door het verrichten van activiteiten die brede maatschappelijke opgaven ondersteunen, gericht op (arbeids)ontwikkeling, met als doel de (arbeids)participatie van mensen te vergroten. Een combinatie van deze mogelijkheden is toegestaan.

UE 2.	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;

	• Statushouders (vluchtelingen met een verblijfsvergunning die mogen werken) • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers); • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties; • Leer/werkplekken VSO en/of praktijkscholen.

UE 3.	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. Hierin wordt minimaal een korte omschrijving van de doelgroep gegeven, een beschrijving van de social return activiteiten in relatie tot die doelgroep en een financiële onderbouwing. 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 4.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever elk jaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return (format volgt na gunning) met daarin de volgende informatie: <u>Arbeidsparticipatie:</u> • 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. <u>Initiatieven ten aanzien van arbeidsontwikkeling en maatschappelijke activiteiten:</u> • 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 5.	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 6.	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.

2.3. Verzekering

UE 7.	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 geëist); OF - per ingangsdatum van de raamovereenkomst voldoet aan het hiervoor gestelde (lees: hij is bereid en in staat zich per ingangsdatum te verzekeren zoals geëist). 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 8.	Opdrachtnemer handelt conform de Integriteitsregels als zijn opgenomen in de Gedragscode Integriteit Rijk (https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.pdf).

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Eis 2.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro's en **exclusief btw dan wel 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.
Eis 3.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de tarieven. Zoals opgenomen in Bijlage C Prijzenblad perceel 1 en/of Bijlage D Prijzenblad Perceel 2. 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 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.
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 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 7.	In de all-in tarieven dienen, voor zover van toepassing, tenminste te zijn opgenomen: a.) uitvoeringskosten in 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. b.) Specifiek voor open aanbod trainingen dienen ook accommodatie- en verzorgingskosten in de prijs inbegrepen te zijn, waarmee in elk 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). c.) Incompany - 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 (verwijzing opnemen naar annuleringsregeling). - Voor de prijsvorming van Incompany trainingen in het Prijzenblad Bijlage C/D geldt dat de tarieven voor de training worden afgegeven voor een groep van acht (8) cursisten, afhankelijk van de training inclusief of exclusief examen, exclusief accommodatie, inclusief de kosten als genoemd onder punt a.). Bij een afwijkende groepsgrootte wordt er per cursist meer/minder dan acht (8) een meer/minder prijs toegepast ten opzichte van de trainingsprijs voor acht (8) cursisten. De maximale groepsgrootte bedraagt twaalf (12) cursisten per training, de minimale groepsgrootte waarvoor wordt betaald bedraagt zes (6) cursisten. Het staat Deelnemende organisaties vrij om Incomp any trainingen van minder dan zes (6) cursisten af te nemen, echter zal de prijs altijd die van zes (6) cursisten bedragen. VOORBEELDEN (onderstaande voorbeelden zijn fictief en dienen slechts ter verduidelijking): 1.) Voor een Incompany training Prince2 Foundation voor twaalf (12) cursisten, betaalt een Deelnemende organisatie de prijs van de training plus vier (4) maal de prijs van de examenkosten plus vier (4) maal de prijs van het lesmateriaal. 2.) Voor een Incompany training PRINCE2 Foundation voor zes (6) cursisten, betaalt een Deelnemende organisatie de prijs van de training minus twee (2) maal de prijs van de examenkosten minus twee (2) maal de prijs van het lesmateriaal. 3.) Voor een Incompany training LEAN Green Belt voor tien (10) cursisten, waarvan er zes (6) een examen willen doen, betaalt een Deelnemende organisatie de prijs van de training plus twee (2) maal de prijs van het lesmateriaal plus zes (6) maal de prijs van het examen. 4.) Voor een Incompany training Projectmatig werken voor alle medewerkers voor vier (4) cursisten, betaalt een Deelnemende organisatie de prijs van de training minus twee (2) maal de prijs van het lesmateriaal.

Eis 8	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.

UE 9.	Indien een training leidt tot een certificaat, bewijs van deelname of diploma dan worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

3.2. Leer-Rijk en Leermanagementsystemen

UE 10.	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 1d t/m 1h). 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 11.	Opdrachtnemer dient binnen vier (4) weken na contractondertekening aan te sluiten op Leer-Rijk. Aansluiting op andere leermanagementsystemen waar de informatie over de Trainingen toegevoegd moet worden door Opdrachtnemer is uiterlijk binnen acht (8) weken na voorgenoemde contractondertekening

	voltooid. Aanwijzingen vanuit (implementatie)handleidingen van de leermanagementsystemen dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen.

UE 12.	Opdrachtnemer sluit binnen vier (4) weken na contractondertekening aan op het Leveranciersportaal. Aansluiting op andere leveranciersportalen, van Deelnemende organisaties die een systeem voor elektronisch bestellen gebruiken dat nog niet gekoppeld is aan het Leveranciersportaal van de overheid, is uiterlijk binnen acht (8) weken na voorgenoemde contractondertekening door Opdrachtnemer voltooid.

UE 13.	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 de 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 14.	Voor Deelnemende organisaties die (nog) geen gebruik maken van een leermanagementsysteem (waaronder Politie), wordt door de Opdrachtnemer een webpagina ingericht die alleen toegankelijk is voor medewerkers van de betreffende Deelnemende organisatie. 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.

UE 15.	Voor alle trainingen geldt dat de Opdrachtnemer minimaal de verplichte velden invult in de leermanagementsystemen, conform hetgeen hierover opgenomen is in de handleidingen (zie ook UE 10), 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.

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 drie (3) Werkdagen na ontvangst van de Afroep opdracht vanuit Leer-Rijk, dan wel een ander portaal, een bevestiging te sturen aan de besteller* dat de aanmelding is ontvangen en dat de afgesproken procedure in gang wordt gezet. ** De besteller kan de Cursist zijn, of een hiervoor gemachtigde medewerker van de Deelnemende organisatie (bijvoorbeeld bij groepsopleidingen).*

UE 18.	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.

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Algemene eisen

UE 19.	De training(en) passen binnen de perceelomschrijvingen en leerprofielen, zoals opgenomen in Bijlagen 1a en 1b.

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.

UE 23.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat 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, voor rekening Opdrachtnemer.

4.2. Communicatie

UE 24.	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 2 weken voorafgaand aan de eerste trainingsdag aan de Cursist(en). In deze informatie zijn tenminste de volgende gegevens 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 25.	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00 uur en 17.00 uur.

UE 26.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één zakelijk e-mailadres voor (vragen over) de aangeboden Incompany trainingen en één zakelijk 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 27.	Communicatie tussen de Categorie V&PO , Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.

4.3. Trainingsaccommodatie

UE 28.	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:
	• 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 29.	<u>Incompany</u> De Deelnemende organisatie verzorgt in principe de voor uitvoering van de training noodzakelijke trainingsaccommodatie (zie hiervoor ook eis 7). Dit is in principe een (kantoor)locatie van de betreffende Deelnemende organisatie. De locatie van de accommodatie wordt bepaald door de Deelnemende organisatie en kan in heel Nederland (met uitzondering van de BES-eilanden) zijn.

UE 30.	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 31.	De trainer: • Heeft minimaal 3 jaar relevante 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 32.	Bij uitval van de geplande trainer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inzetten van een vervangende trainer van minimaal gelijkwaardig niveau op het geplande moment.

UE 33.	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 32 en UE 35.

UE 34.	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 NP, conform Defensieprofiel zijn dit tenminste 11-12-13-37-38-41-60.

UE 35.	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) 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. Een trainer kan in uitzonderlijke gevallen zonder opgaaf van redenen worden geweigerd door een Deelnemende organisatie. Hier zal uiterst zorgvuldig mee omgegaan worden.

UE 36.	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 Opdrachtnemer moet bereid zijn tot samenwerking met deze co-trainer.

4.5. Open aanbod training

UE 37.	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 38.	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 39.	Op verzoek van de Deelnemende organisatie wordt er gebruik gemaakt van een intake voorafgaand aan een Incompany training.

UE 40.	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 inzetten van een extra trainer ligt bij de Deelnemende organisatie. De groepsgrootte waarvoor één trainer gevraagd wordt bestaat uit maximaal 12 Cursisten.

UE 41.	Een Incompany training dient binnen 4 weken na aanvraag ingepland te kunnen worden en dient binnen 3 maanden na aanvraag te kunnen starten.

UE 42.	De intake en het doorspreken van eventuele aanpassingen bij elke Incompany training tussen opdrachtnemer en de desbetreffende Deelnemende organisatie vindt uiterlijk twee weken voordat de Training van start gaat plaats.

UE 43.	Meerdaagse trainingen worden door dezelfde trainer uitgevoerd. Indien Opdrachtnemer hiervan wenst af te wijken kan dit alleen met toestemming van de deelnemende organisatie.

UE 44.	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 (deels) online gegeven. 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 ander platform worden gebruikt, de uiteindelijke keuze blijft bij de Deelnemende organisatie.

UE 45.	Opdrachtnemer gaat, indien de desbetreffende Deelnemende organisatie dit wenst, akkoord met de aanwezigheid van een specialist /specialisten van Deelnemende organisatie in de training in het kader van kwaliteitsborging.

UE 46.	Alle trainingen worden gegeven in de Nederlandse taal, op verzoek en in onderling overleg kan het mogelijk zijn om trainingen in het Engels te verzorgen.

UE 47.	Elke training start met een individuele intake (15 tot 5 kalenderdagen voor aanvang) waarmee in elk geval inzicht wordt verkregen in het vertrekpunt en de leerdoelen van de Cursist, tenzij de Deelnemende organisatie ervoor kiest om hiervan af te zien. De trainers verkrijgen op deze wijze inzicht in de leerdoelen van de groep en de persoonlijke leerdoelen van de cursisten. Indien nodig wordt de trainings(vorm) hierop aangepast.

UE 48.	Op verzoek van, of in afstemming met de deelnemende organisatie, kunnen in het geval van incompany trainingen kleine aanpassingen (maximaal drie (3) uur inzet door opdrachtnemer voor de gewenste aanpassingen) op het lesprogramma van de standaard training worden gedaan. Dit is onderdeel van het geboden all-in tarief. 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.

4.7. Annulering

UE 49.	Te allen tijde kan een Cursist vervangen worden voorafgaand aan de training, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer.

UE 50.	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 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 Opdrachtnemer 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, 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 51.	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 52.	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 53.	Dagvariant 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. Andere varianten 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 aanbod worden aangeboden. Incompany Lestijden voor Incompany worden in overleg met de Deelnemende organisatie bepaald/afgesproken. (Deze tijden kunnen in overleg afwijkend zijn van de bij dagvariant aangegeven tijden.)

4.9. (Her-)examens

UE 54.	Opdrachtnemer zorgt dat Cursisten (her)-examens kunnen afleggen en draagt zorg voor de financiële en administratieve afhandeling ervan. Opdrachtnemer houdt zich hierbij aan de Nederlandse wet- en regelgeving. De Cursist ontvangt na goede afronding een certificaat/diploma.

UE 55.	Opdrachtnemer dient geaccrediteerde (her-)examens aan te bieden, uitgezonderd (her-)examens waarvoor geen accreditatie bestaat.

UE 56.	Incompany Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de Deelnemende organisatie de (her-)examens incompany. Uitgezonderd zijn (her)- examens waarbij het examenreglement het niet toestaat.

UE 57.	(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. Voor meer informatie omtrent Prijsontwikkeling examenprijzen, zie artikel 3.4 van Bijlage 3 'Raamovereenkomst PPM Trainingen'.

UE 58.	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. Indien de genoemde termijnen voor bepaalde specifieke trainingen niet haalbaar zijn, zal Opdrachtnemer in overleg treden met de Deelnemende organisatie.

UE 59.	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 uitgeeft dit toelaat.

4.10. Lesmateriaal

UE 60.	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 61.	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. Het digitale lesmateriaal bevat in principe geen watermerk, tenzij het bevatten van een watermerk buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt.

UE 62.	Voor al het digitale lesmateriaal dient, indien mogelijk, de mogelijkheid beschikbaar te zijn om het te downloaden.

UE 63.	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 64.	Open aanbod trainingen Opdrachtnemer gebruikt voor open aanbod trainingen een eigen evaluatieformulier. In de training moet voldoende tijd zijn opgenomen om de training te evalueren.

UE 65.	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 66.	Incompany Voor Incompany geldt dat de Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer in overleg komen tot een evaluatie. Deelnemende organisatie is leidend in de evaluatiesystematiek. De trainer zorgt ervoor dat deze ingevuld wordt op de laatste lesdag.

UE 67.	Incompany 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 68.	Opdrachtnemer stelt als contactpersoon voor Opdrachtgever en Deelnemende organisatie 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 omtrent Leer-Rijk / leermanagementsystemen over: 1. Toevoegen informatie; 2. Inrichten aansluiting op bestel- en facturatieproces; 3. Vragen/klachten die via Leer-Rijk of andere leermanagementsystemen binnenkomen.

UE 69.	Indien blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening niet aan de eisen van het Programma van Eisen 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 van de Categorie V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

UE 70.	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 71.	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; Het door Opdrachtnemer te hanteren managementrapportage format wordt aangereikt door de Contractmanager van de Categorie V&PO. Het format wordt aangereikt na definitieve gunning.

UE 72.	De managementrapportage wordt tijdig, uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal, aangeleverd. Op basis van nadere analyses door Opdrachtgever worden eventuele wijzigingen binnen een week – door Opdrachtnemer- verwerkt. Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de nadere analyse suggesties, geen kosten in rekening. Vaststelling van de managementrapportage gebeurt door de contractmanager van de Categorie V&PO.

UE 73.	De aangeleverde management rapportages worden door contractmanager van 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 74.	Tussen de Opdrachtnemer en de Deelnemende organisaties vinden leveranciersgesprekken plaats. Uitgangspunt is minimaal 1x per jaar, indien Deelnemende organisatie hiertoe verzoekt. In deze leveranciersgesprekken komt in ieder geval de inhoud van de aangeleverde managementrapportage aan bod. 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 UE73 beschreven management rapportage aangeleverd, specifiek toegepast op de Deelnemende organisatie.

UE 75.	De Deelnemende organisaties beoordelen de dienstverlening van de Opdrachtnemer minimaal eenmaal per jaar aan de hand van het Beoordelingsformulier Opleidingsleveranciers Rijksoverheid (Bijlage 1C). 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 76.	De Opdrachtgever 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 Opdrachtgever met de Opdrachtnemer(s) en alle Deelnemende organisaties.

UE 77.	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 Opdrachtgever 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 78.	Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen implementatie in de eigen bedrijfsvoering van Leer- Rijk, en andere of opvolgende van toepassing zijnde leermanagementsystemen en de inkoopworkflow systemen.