



Belastingdienst

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Behorende bij: de openbare aanbesteding 'Trainingen breed werven en objectief selecteren voor de Rijksoverheid en enkele Hoge Colleges van Staat', met Kenmerk: IUC23-698

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	4
2.2.1 Social return	4
Hoofdstuk 3. Financiële afspraken	6
3.1. Prijsstelling	6
3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) t.b.v. Incompany- en Maatwerktrainingen	7
3.2.1. Eisen Leer-Rijk en Leermanagementsystemen t.b.v. aanbod Open trainingen	7
Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht	9
4.1. Kwalitatieve eisen opdracht	9
4.1.1. Algemeen	9
4.1.2. Eisen aan communicatie en klachtafhandeling	9
4.1.3. Eisen aan contractmanagement en rapportage	11
4.1.4. Eisen aan veiligheid	12
4.1.5. Eisen aan trainers	13
4.1.6. Algemene eisen aan de trainingen en annulering	14
4.1.7. Eisen aan de reguliere en verdiepingstrainingen via Open aanbod	15
4.1.8. Eisen aan incompany- en maatwerktrainingen	17
4.1.9. Eisen aan de e-learning	18
4.1.10. Informatiebeveiligingseisen m.b.t. de ICT componenten van de Opdracht , waaronder digitale koppelingen, software applicaties, portals en/of platformen	20
4.1.11. Eisen aan evaluatie van de trainingen	24
4.1.12. Implementatie	25
4.2. Juridische kaders	25

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Inclusief werven en selecteren voor de Rijksoverheid, IUC23-698. 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

2.2.1 Social return

UE 1.	Op deze Opdracht is social return 2.0 van toepassing. 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 gerealiseerde omzet wordt ingezet voor de doelgroep. De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht. De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 13 Social return spelregels versie 2.1
UE 2.	Na gunning organiseert de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling een startgesprek. In het startgesprek met de Opdrachtnemer worden de raamovereenkomst en daaruit vloeiende verplichtingen zoals social return met de Opdrachtnemer besproken (zie ook UE 1). Na gunning stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op voor de uitvoering van social return. Het plan van aanpak moet uiterlijk binnen zes maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst aangeboden worden aan de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling. Na goedkeuring van het plan van aanpak is Opdrachtnemer gehouden aan de uitvoering ervan.
UE 3.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever elk jaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return (format volgt na gunning) met daarin de volgende informatie: In geval de social return aanpak van Opdrachtnemer de inzet betreft van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op extra werk(ervarings)plaatsen: • 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. In geval de social return aanpak van Opdrachtnemer gericht is op het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van (categorieën binnen) de doelgroep, denk bijvoorbeeld aan trainingen om niet: • Totaal aantal aan uren inzet ten behoeve van deze doelgroep;

	• Beschrijving arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven en impact/resultaat; • Wervingskanaal doelgroep arbeidsmarktpositie bevorderende initiatieven; • Over deze periode gehaalde waarde van de omzet. In evaluatiegesprekken tussen de Categorie V&PO en Opdrachtnemer en (eventueel) Deelnemende organisaties wordt aan de hand van de rapportages de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak social return besproken.
UE 4.	Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd. Als tijdens het strategisch contractmanagementoverleg (zie UE 32) 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: - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door de opdrachtnemer. - Stellen de opdrachtgever en de opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot social return door de opdrachtnemer.
UE 5.	Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1, 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 UE 1 buiten de schuld van de opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de opdrachtnemer.

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage D van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 2.	Alle aangeboden prijzen zijn in Euro's exclusief omzetbelasting (btw) .
Eis 3.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en bijbehorende bijlagen en aangeboden door inschrijver in zijn inschrijving, ook ten aanzien van de wensen, zijn verdisconteerd in de in het prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 4.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 5.	Het prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zicht dus uitsluitend aan de opmaak van het prijzenblad.
Eis 6.	De prijsopgaaf is gebaseerd op de laatste versie van het Beschrijvend document, daaronder mede verstaan alle bijlagen, inclusief alle (eventuele) rectificaties als genoemd in de Nota's van inlichtingen, zoals gepubliceerd op TenderNed.
Eis 7.	Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. o (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'n.v.t.' en negatieve prijzen zijn ongeldig en kunnen daarom leiden tot terzijdelegging van de inschrijving en daarmee uitsluiting van verdere deelname.
UE 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 de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
UE 7.	De door Inschrijver geoffreerde prijzen staan vast gedurende de eerste twee contractjaren (24 maanden na ingangsdatum). Na deze datum kunnen op verzoek de prijzen jaarlijks en voor het eerst in kalenderjaar 2027, worden aangepast met de jaarmutatie: Dienstenprijsindex (DPI) commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100' o.b.v. de periode 3e kwartaal van het jaar daarvoor. Hierbij wordt de jaarmutatie gehanteerd van het vastgestelde percentage van het voorgaande kalenderjaar. De tabel kunt u vinden op de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1734361082753 Een verzoek tot prijswijziging dient uiterlijk twee maanden voor de ingangsdatum ervan, dus telkens vóór 1 mei, schriftelijk, gemotiveerd en onderbouwd te worden ingediend bij de categoriemanagement 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. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd door opdrachtgever.

UE 8.	Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage D) gelden tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst.
-------	---

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF) t.b.v. Incompany- en Maatwerktrainingen

UE 9.	De opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
-------	--

UE 10.	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
--------	---

UE 11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
--------	---

UE 12.	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van van voornoemde portalen in gebruik genomen kunnen worden.
--------	--

3.2.1. Eisen Leer-Rijk en Leermanagementsystemen t.b.v. aanbod Open trainingen

UE 13.	Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Leer-Rijk en diens opvolger (zie Beschrijvend document, paragraaf 2.4) en andere leermanagementsystemen (LMS) die gebruikt worden door Deelnemende organisaties indien niet gekoppeld zijn aan Leer-Rijk (en diens opvolger). Zie bijgeleverde handleidingen (Bijlagen 11 en 12a t/m 12c) en bijlage 13 voor een overzicht van de door Deelnemende organisaties gebruikte LMS-en. Als Opdrachtnemer gebruik maakt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van informatie over de trainingen en de verwerking van berichten, is opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting hiervan. Eventuele kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
--------	---

UE 14.	Voor de Deelnemende organisaties die noch Leer-Rijk noch een eigen leermanagementsysteem gebruiken, zorgt Opdrachtnemer voor een inschrijfportaal dat uitsluitend toegankelijk is voor Deelnemende organisaties en diens Cursisten. De kosten van het inschrijfportaal worden door opdrachtnemer gedragen.
--------	--

UE 15.	Opdrachtnemer dient binnen vier weken na contractondertekening aan te sluiten op Leer-Rijken op andere leermanagementsystemen waar de informatie over de Trainingen toegevoegd moet worden. Aanwijzingen vanuit (implementatie)handleidingen van de leermanagementsystemen dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen. Aansluiting op de hier genoemde systemen door opdrachtnemer is uiterlijk binnen acht weken na voorgenoemde contractondertekening voltooid.
--------	--

UE 16.	Vanaf (derde kwartaal) 2025 wordt Leer-rijk langzaam uitgefaseerd en vindt tot december 2026 een overgang plaats naar een nieuwe rijksbrede oplossing ter vervanging van de huidige leermanagementsystemen en Leer-Rijk. Tijdens de overgangsfase kan het zijn dat Opdrachtnemer zijn aanbod in meerdere systemen moet ontsluiten.
--------	--

	De Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de overgang en zorgt ervoor dat de overgang binnen twaalf weken na het verzoek hiertoe door de categorie V&PO is gerealiseerd.
--	---

UE 17.	Opdrachtnemer plant op verzoek van Opdrachtgever de trainingen tot zes maanden vooruit. En voert de trainingsplanning op in Leer-Rijk, andere niet aan Leer-Rijk gekoppelde leermanagementsystemen en het inschrijfportaal (UE 14) zodat Cursisten zich kunnen aanmelden. De opdrachtnemer voegt hier relevante trainingsinformatie aan toe, zoals: een korte beschrijving, een korte beschrijving van de beoogde doelgroep, datum, start- en eindtijd, adres van de trainingslocatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Cursisten zich tot uiterlijk vijf Werkdagen voor de trainingsdatum kunnen aanmelden, tenzij de training is volgeboekt.
--------	---

Hoofdstuk 4. Specificatie van de opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen opdracht

4.1.1. Algemeen

UE 18.	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde reguliere en verdiepingstrainingen aan te bieden en uit te voeren op ingangsdatum van de Raamovereenkomst conform het bepaalde in het Beschrijvend document (par. 2.2), inclusief deze bijlage en alle andere bijlagen en hetgeen Opdrachtnemer heeft aangeboden met zijn Inschrijving.
UE 19.	Het open aanbod is uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van de Deelnemende organisaties aan deze Raamovereenkomst (zie bijlage 6). Opdrachtnemer biedt de open aanbodtrainingen daarom alleen voor inschrijving aan via Leer-Rijk en andere LMS-en van Deelnemende organisaties, voor zover deze niet gekoppeld zijn aan Leer-Rijk.
UE 20.	In het kader van de uitvoering van de te sluiten raamovereenkomst garandeert Opdrachtnemer de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) voldoet en de bescherming van de Betrokkene(n) ¹ is gewaarborgd.
UE 21.	Als er zich omstandigheden voordoen waardoor 'leren op afstand' (online leren, virtual classrooms) noodzakelijk wordt ten koste van fysieke groepstrainingen, dan sluit opdrachtnemer aan op de systemen die Opdrachtgever en Deelnemende organisaties hiertoe alsdan in gebruik hebben (zie ook UE 46), zodat de groepssessies –onderdeel van reguliere trainingen (Open, incompany en maatwerk) en verdiepingstrainingen- kunnen blijven doorgaan. Opdrachtnemer kan hiervoor geen (extra) kosten in rekening brengen van opdrachtgever.

4.1.2. Eisen aan communicatie en klachtafhandeling

UE 22.	Communicatie tussen Categoriemanagement V&PO, Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands.
UE 23.	Opdrachtnemer maakt gebruik van één actief e-mailadres waar Deelnemende organisaties hun aanvragen voor incompany- en maatwerktrainingen naar toe kunnen sturen. Opdrachtnemer plant uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst van een aanvraag voor incompany- of maatwerktraining een intakegesprek met de aanvrager (Beschrijvend document, par. 2.3 en UE 65 en UE 66).
UE 24.	Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die zowel per e-mail bereikbaar is als telefonisch op Werkdagen tussen ten minste 09.00 uur en 17.00 uur. Aan de helpdesk kunnen vragen worden gesteld en/of klachten worden neergelegd. Degenen die een vraag of klacht deponeren ontvangen altijd via e-mail een ontvangstbevestiging ervan.
UE 25.	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 48 uur voor het beantwoorden van een vraag; weekenddagen (zaterdag en zondag) niet meegerekend. Vragen ingediend op een donderdag en een vrijdag behoeven op z'n vroegst respectievelijk op maandag dan wel dinsdag beantwoord te worden. Zie voor de responstijd van een klacht UE 30.

¹ Betrokkene(en) zijn de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon(personen) op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben. In dit geval: de Cursist(en).

UE 26.	Overleggen tussen (vertegenwoordigers van) opdrachtnemer, categoriemanagement V&PO, Programmabureau O&P Rijk en/of Deelnemende organisaties vinden in beginsel fysiek plaats op locatie van categoriemanagement V&O, Programmabureau O&P Rijk of Deelnemende organisatie, tenzij partijen anders afspreken. Eventuele kosten (reis-, parkeer en/of verblijfskosten) die opdrachtnemer moet maken voor het bijwonen van overleggen met categoriemanagement V&PO, Programmabureau O&P Rijk en/of Deelnemende organisatie kunnen niet in rekening worden gebracht van voornoemden. Deze kosten draagt opdrachtnemer zelf.
--------	--

Klachtafhandeling

UE 27.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle in het kader van deze Opdracht ontvangen klachten staan beschreven en de daarop genomen maatregelen, de datum waarop de klacht werd gemeld en de datum waarop de klacht is afgehandeld door Opdrachtnemer. Een klacht is een schriftelijke melding van een belanghebbende waarin de belanghebbende aangeeft op welke punten hij/zij het niet eens is met het handelen of nalaten van Opdrachtnemer en/of diens medewerkers, waaronder trainers.
UE 28.	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.
UE 29.	In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer. In tweede instantie (ingeval escalatie benodigd) kan een interventie van de strategische contractmanager van de categorie V&PO en/of het Programmabureau O&P Rijk worden ingeschakeld. Bij ernstige en/of structurele klachten zal categoriemanagement V&PO en/of Programmabureau O&P Rijk met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich kunnen (blijven) voordoen. Dit is met behoud van de overige rechten die in dat geval toekomen aan Opdrachtgever (zoals recht op bijvoorbeeld schadevergoeding, ontbinding, etc.).
UE 30.	Binnen zeven Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de Deelnemende organisatie en in kopie (cc) naar de strategisch contractmanager van de categorie V&PO. In deze rapportage staat tenminste het volgende vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe voorkomen wordt dat de klacht zich opnieuw kan voordoen. De klacht is pas opgelost als de Deelnemende organisatie of Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. Dit geheel ter beoordeling van opdrachtgever. Deze acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.
UE 31.	Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de contractmanager V&PO rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen die van invloed zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.

4.1.3. Eisen aan contractmanagement en rapportage

Strategisch overleg en beoordeling opleidingsleverancier Rijk

UE 32.	Opdrachtnemer stelt een accountmanager of programmacoördinator beschikbaar als vaste gesprekspartner voor Opdrachtgever. De accountmanager/programmacoördinator van Opdrachtnemer heeft minimaal vier maal per jaar overleg met Opdrachtgever aan de hand van door Opdrachtnemer verstrekte kwartaalrapportages, evaluaties en/of formulier Beoordeling opleidingsleverancier Rijk (zie ook UE 33). Het overleg vindt in elk geval plaats met vertegenwoordiger(s) van de categorie V&PO (strategisch contractmanager en/of categoriemanager) en met vertegenwoordigers van het Programmabureau O&P Rijk. Daarnaast vindt tweemaal per jaar een (strategisch) leveranciersgesprek plaats tussen opdrachtnemer en categoriemanagement V&PO. Hierbij kan ook het Programmabureau O&P betrokken worden. Het initiatief voor deze overleggen wordt genomen door Opdrachtgever. Overleggen vinden in beginsel plaats op locatie van Opdrachtgever.
UE 33.	Opdrachtnemer en opdrachtgever beoordelen elkaar tijdens de twee reguliere leveranciersgesprekken. Opdrachtgever verzamelt de gegevens m.b.t. tevredenheid op een tien-puntsschaal bij 5 tot 10 Deelnemende organisaties op de volgende aspecten: - Kwaliteit van de aanbiedingen - Kwaliteit van de dienstverlening/klantgerichtheid - Kwaliteit van het eindproduct - Tevredenheid over halen van planning - Tevredenheid over de communicatie opdrachtnemer - Overall oordeel van uitvoering van opdracht - Opdrachtnemer verzamelt gegevens op een tien-puntsschaal: - Kwaliteit van de uitvragen - Kwantiteit van de uitvragen - Kwaliteit van de communicatie op operationeel niveau Deelnemende organisaties - Tevredenheid over de reactietijden - Tevredenheid over contractmanagement Daarnaast zijn de opgeleverde rapportages (zie paragraaf 6.2) en de klachtenregistratie (zie paragraaf 6.3) onderwerp van gesprek.
UE 34.	Opdrachtnemer levert binnen twee weken na afloop van elk kwartaal een managementrapportage aan aan de contactpersoon van het Programmabureau O&P Rijk van Opdrachtgever en aan Contractmanager Categoriemanagement V&PO. In de managementrapportage staat in elk geval vermeld: - Jaar en maand van uitvoering training naar soort (reguliere training 'naam', verdiepingstraining) en type (open training, incompany; maatwerk); - Aantal Cursisten aan een open training per soort training (reguliere training 'naam'; verdiepingstraining) en per Deelnemende organisatie; - Aantal Cursisten aan een incompany training per Deelnemende organisatie; - Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen (met vermelding van reden indien bekend) en aantal no-shows per Deelnemende organisatie; - Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met ontoereikende groepsgrootte; - Prijs per training en totale omzet per kwartaal per Deelnemende organisatie;

	- Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van het trainingsprogramma; - Aantal, soort en status van ingediende klachten (afhandeling); - Uitkomsten van de evaluatie(s) van training en trainer door de Cursisten conform afgesproken evaluatieformulier; - Indien van toepassing, aantal en status verbetervoorstellen (op tactisch en strategisch niveau). Het door Opdrachtnemer te hanteren format voor de kwartaalrapportage wordt na definitieve gunning aangereikt door Categoriemanagement V&PO. De kosten van de hierboven bedoelde rapportages heeft Opdrachtnemer verdisconteert in zijn inschrijvingsprijzen. Opdrachtnemer brengt daarom voor het uitbrengen van de managementrapportages en de analyse ervan geen aparte kosten in rekening bij Opdrachtgever.
--	--

UE 35.	Opdrachtnemer maakt in de kwartaalrapportage trends zichtbaar door referentiegetallen op te nemen van voorgaande kwartalen met betrekking tot: - Aantal trainingen naar soort, type en Deelnemende organisatie; - Aantal aanmeldingen, annuleren en no-shows per Deelnemende organisatie; - Aantal annuleringen door Opdrachtnemer; - Prijs per training en totale omzet per kwartaal per Deelnemende organisatie; - Aantal, soort en status van ingediende klachten; - Uitkomsten van de evaluatie(s) van training en trainer door de Cursisten conform afgesproken evaluatieformulier; - aantal en status verbetervoorstellen.
--------	---

4.1.4. Eisen aan veiligheid

UE 36.	Medewerkers van of namens Opdrachtnemer die een locatie van een Deelnemende organisatie (Nadere opdrachtgever) bezoeken zich kunnen legitimeren aan de hand van een geldig paspoort of rijbewijs.
UE 37.	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 en de identiteit van diens medewerkers (Cursisten); - En overige zaken waarvan het personeel van de Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is. Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de raamovereenkomst van kracht.
UE 38.	Om veiligheidsredenen kunnen door een Deelnemende organisatie voorafgaand aan de uitvoering van een training de volgende verklaringen worden gevraagd met betrekking tot het de door Opdrachtnemer in te zetten trainer (in eigen dienst en/of in onderaanneming): - Een ondertekende geheimhoudingsverklaring zoals opgenomen in Bijlage 16. - Verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (hierna: VOG NP) die aan de specifieke eisen voldoet en niet ouder is dan twee jaar, gerekend vanaf de aanvangsdatum van de Opdracht. - Een veiligheidsonderzoek/screening (verklaring van geen bezwaar, hierna: VGB) conform bij Deelnemende organisatie gebruikelijke regels. Het eisen van een dergelijk onderzoek komt weinig voor en alleen in specifieke en uitzonderlijke gevallen.

	- Een veiligheidsonderzoek/screening (betrouwbaarheids- en geschiktheidsonderzoek (BGO)) conform bij Deelnemende organisatie gebruikelijke regels. Het eisen van een dergelijk onderzoek komt weinig voor en alleen in specifieke en uitzonderlijke gevallen. Wanneer een Opdrachtgever om een van de bovengenoemde verklaringen verzoekt, dan kan het personeel van Opdrachtnemer niet eerder ingezet worden op de Opdracht dan na het overleggen van de vereiste geheimhoudingsverklaringen/of positieve VOG NP, BGO of VGB. Geheimhoudingsverklaring, VOGen/of VGB of BGO van personeel van Opdrachtnemer worden door Opdrachtnemer gearchiveerd en worden bij elk volgend verzoek van een Deelnemende organisatie tot verificatie ervan, door Opdrachtnemer verstrekt.
--	--

Eis 8.	Inschrijver stemt ermee in dat als het ten behoeve van een Nadere opdracht noodzakelijk is, Opdrachtgever kan eisen dat het Personeel van Opdrachtnemer dat op de betreffende Nadere opdracht wordt ingezet een veiligheidsonderzoek/screening ondergaat. De Opdrachtnemer bewerkstelligt dat het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer hieraan meewerkt. De kosten van het VGB of BGO onderzoek zijn voor de Deelnemende organisatie (Nadere opdrachtgever).
--------	---

4.1.5. Eisen aan trainers

UE 39.	De trainer beschikt over: - Ruime kennis van het onderwerp 'objectief werven en selecteren', in het bijzonder van gestructureerd interviewen volgens o.a. de STARR-methode en tenminste één jaar ervaring in het geven van trainingen gericht op 'objectief werven en selecteren'; - Kennis van het alsdan vigerende rijksbrede beleid m.b.t. objectief werven en selecteren; - Ruime kennis van het trainersvak, blijkend uit een relevante en bij voorkeur ook erkende opleiding tot trainer of in het bezit zijn van een didactische aantekening (Basiskwalificatie Didactische Bekwaamheid (BDB), Pedagogisch Didactisch Getuigschrift (PDG)) of onderwijsbevoegdheid; - Voldoende didactische vaardigheden om doelgericht sturing te geven aan het leerproces van Cursisten; - Vaardigheden om opleidings- en trainingsactiviteiten te verzorgen met toepassing van een breed scala aan pedagogische en didactische methoden en technieken; - Vaardigheid om gedurende de gehele training een sociaal veilige omgeving te creëren en in stand te houden. - Indien een training in de Engelse taal wordt gegeven, dan beschikt de trainer over minimaal C1-niveau conform de Common European Framework of Reference (CEFR)².
--------	--

UE 40.	De trainer is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid van de Cursisten tijdens de training. Als de sociale veiligheid in het gedrang dreigen te komen dan intervineert de trainer hierop effectief.
--------	--

UE 41.	Bij gerede twijfel over de conformiteit van een aangeboden/ingeplande trainer aan UE 38 kan (Nadere) Opdrachtgever het CV van deze trainer opvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert dit dan binnen 48 uur aan bij de (Nadere) Opdrachtgever. (Nadere) Opdrachtgever zal niet lichtzinnig gebruik maken van dit recht. Als het CV van de aangeboden trainer niet conform de vereisten is (UE 38) dan biedt Opdrachtnemer een vervangende trainer aan. Een vervangende trainer voldoet minimaal aan dezelfde kwalificaties zoals gesteld in UE 38 De vervanging leidt niet tot een aanpassing van de overeengekomen prijs.
--------	--

² Conform het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor de Talen (Common European Framework Reference for Languages (CEFR))

UE 42.	Als een ingeplande trainer (onverwacht) uitvalt, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het oproepen van een vervangende trainer op het geplande moment en die voldoet aan UE 38. De vervanging leidt niet tot een aanpassing van de overeengekomen prijs.
--------	--

4.1.6. Algemene eisen aan de trainingen en annulering

UE 43.	Opdrachtnemer biedt de trainingen standaard aan in de Nederlandse taal en kan daarnaast de trainingen ook in het Engels geven. Trainingen in het Engels vinden uitsluitend incompany plaats. Eventueel te gebruiken lesmaterialen dienen daarom ook in het Engels beschikbaar te zijn.
--------	--

UE 44.	Een training kan in incidentele gevallen en op aanvraag van een Nadere opdrachtgever –in het bijzonder voor Deelnemende organisatie Buitenlandse Zaken- ook in een andere taal dan Nederlands of Engels worden gegeven. In dat geval is er sprake van een maatwerktraining (zie paragraaf 4.1.8) De kosten hiervoor komen voor rekening van de betreffende Nadere opdrachtgever.
--------	--

UE 45.	Trainingen, fysiek en online, vinden in beginsel plaats op gangbare kantoortijden tijdens Werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur. Op aanvraag van een Deelnemende organisatie –in het bijzonder voor Deelnemende organisatie Buitenlandse Zaken- kan voor een incompanytraining van voornoemde gangbare kantoortijden worden afgeweken. Een avondprogramma tot uiterlijk 21:00 uur behoort tot de mogelijkheden. Voor trainingen die na 17:00 uur plaatsvinden kan opdrachtnemer geen aparte kosten in rekening brengen.
--------	---

UE 46.	Opdrachtnemer is in staat om groepsessies van reguliere trainingen ook online trainingen aan te bieden via Cisco Webex en Microsoft Teams (Zie ook: UE 21, UE 56, UE 61). Voor een online groepsessie geldt dat alle Cursisten en de trainer online zijn.
--------	---

UE 47.	Opdrachtnemer communiceert in beginsel rechtstreeks met Cursisten over de datum, tijdstip, duur en locatie van de training, tenzij in het geval van een Incompanytraining daar met Nadere opdrachtgever andere afspraken over worden gemaakt. De communicatie houdt onder andere volgende in: - Opdrachtnemer stuurt een definitieve uitnodiging –met daarin opgenomen datum, tijdstip, duur en locatie van de training en eventueel de benodigde voorbereiding door Cursist op de training- uiterlijk twee weken voorafgaand aan de start van de training aan de Cursisten toe. Bij aanmelding van een Cursist binnen twee weken van de trainingsdatum stuurt Opdrachtgever de definitieve uitnodiging ommeegaand toe. - Bij de uitnodiging voor de Reguliere training voor management/leidinggevenden stuurt Opdrachtnemer daarnaast een hand-out mee ter voorbereiding van de Cursist op de training. De hand-out wordt door Opdrachtnemer gemaakt.
--------	---

UE 48.	Als er sprake is van studiemateriaal en/of opdrachten die door Cursisten voorafgaand aan de training moet worden doorgenomen en/of gemaakt, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat dit materiaal uiterlijk twee weken voor aanvang van de training aan de Cursisten digitaal beschikbaar wordt gesteld. Alle studiematerialen zijn digitaal beschikbaar en hoeven niet te worden uitgeprint voor behandeling ervan tijdens de training.
--------	---

UE 49.	Na afloop van de training stuurt Opdrachtnemer alle Cursisten digitaal een bewijs van deelname toe.
--------	---

Annulering

UE 50.	De volgende annuleringsregeling is van toepassing: - Een 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 binnen 24 uur op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer; - Bij annulering door een Cursist, tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen training, zijn geen kosten verschuldigd; - Indien de annulering door een Cursist 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.
UE 51.	Indien een Cursist na inschrijving toch niet kan deelnemen aan de training, is het tot twee dagen voor aanvang van de training mogelijk om een vervangende Cursist aan te melden. Er mogen dan geen annuleringskosten in rekening worden gebracht. Bij een Inschrijving via Leer-Rijk, wordt er in dat geval geen wijziging gedaan vanuit Leer-Rijk. De inschrijfcodes (inschrijfnummer) blijft gelijk. Opdrachtnemer dient in het eigen systeem de gegevens van de Cursist aan te passen. De order bevat de oorspronkelijke inschrijfcodes.
UE 52.	Opdrachtgever kan besluiten een training toch door te laten gaan als er minder Cursisten zijn dan het minimale aantal (zie de Leerprofielen, bijlage 2 bij het Beschrijvend document). Opdrachtgever beslist dit uiterlijk drie weken voor de trainingsdatum. Opdrachtgever betaalt in dat geval voor het minimale aantal Cursisten en niet voor het werkelijke aantal Cursisten.
UE 53.	Opdrachtnemer kan alleen een training annuleren tot drie weken voor de trainingsdatum als het totaal aantal Cursisten onder het vereiste minimum is (zie bijlage 2) én Opdrachtgever niet beslist om de training door te laten gaan (UE 52). Opdrachtgever geeft schriftelijk akkoord op de door Opdrachtnemer voorgestelde annulering. Opdrachtnemer informeert Cursisten over alternatieven. Uitvoeringen die in Leer-Rijk staan en waarvoor toestemming is om deze te annuleren, moeten altijd via Leer-Rijk geannuleerd worden.
UE 54.	In geval van een incompany of maatwerktraining kunnen opdrachtnemer en nadere opdrachtgever andere afspraken vastleggen over annulering, mits deze niet strenger zijn dan de annuleringsregeling zoals opgenomen in UE 50.

4.1.7. Eisen aan de reguliere en verdiepingstrainingen via Open aanbod

UE 55.	De generieke trainingen namelijk de reguliere training-algemeen, de reguliere training voor managers/leidinggevers, de reguliere training voor HR-medewerkers/recruiters en de verdiepingstraining 'Objectief voeren van selectiegesprekken' voldoen aan de respectievelijke leerprofielen zoals opgenomen in bijlage 2. Generieke trainingen zijn trainingen waarop geen maatwerk is toegepast.
--------	--

UE 56.	Het Open aanbod, zowel fysiek als online, wordt door Opdrachtnemer per half jaar ingepland. Deze planning wordt afgestemd met het Programmabureau O&P Rijk. Het Open aanbod heeft geen hybride vorm. Dit wil zeggen, alle Cursisten en de trainer zijn of wel fysiek aanwezig of wel online aanwezig.
UE 57.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het regelen en vastleggen van een geschikte trainingsaccommodatie voor uitvoering van fysieke Open aanbod-training. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de fysiek te geven Open trainingen zoveel mogelijk landelijk gespreid zijn zodat Cursisten zich via Leer-Rijk kunnen inschrijven voor een training die hen qua datum en locatie het beste past. De accommodaties waar Opdrachtnemer zijn fysieke trainingen geeft liggen in Nederland, de overzeese gebiedsdelen en waddeneilanden niet meegerekend. Meer in het bijzonder is Opdrachtnemer in staat om een accommodatie voor uitvoering van fysieke trainingen te verzorgen in tenminste elk van de hieronder genoemde regio's: - Noord: Drenthe, Friesland, Groningen; - Midden: Flevoland, Utrecht; - Oost: Gelderland, Overijssel; - West: Noord-Holland en Zuid-Holland; - Zuid: Limburg, Noord-Brabant, Zeeland. De verdeling over de regio's is in beginsel gelijkmatig. Als blijkt dat de behoefte aan trainingen in bepaalde regio's achterblijft of er juist (veel) meer vraag is, dan kunnen hierover in afstemming met het Programmabureau O&P Rijk en/of categoriemanagement V&PO andere afspraken over worden gemaakt.
UE 58.	De trainingsaccommodatie ligt: - binnen de genoemde regio's (UE 58) op een centrale en goedbereikbare plek; - op maximaal tien minuten loopafstand van een NS-station, gemeten met gebruikmaking van Google maps.
UE 59.	De trainingsaccommodatie voldoet aan de volgende normen³: - De trainingsaccommodatie is voldoende groot voor het aantal cursisten en trainer(s); - Het gebouw is volledig rookvrij; - Het gebouw is toegankelijk voor mindervaliden; - In de trainingszaal 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 de trainingszaal over deugdelijk meubilair (stoelen en tafels) en, indien benodigd, presentatiemiddelen (bijvoorbeeld: whiteboard, (digitaal) schoolbord, flipover, beamer en een projectiescherm).
UE 60.	Voor elke trainingsaccommodatie geldt te allen tijde dat de aldaar geldende huisregels gevolgd moeten worden.

³ Conform Programma van eisen Frisse Scholen 2021

UE 61.	Voor de online Open trainingen geldt dat in beginsel één op de zeven Open trainingen (ongeveer 15%) aangeboden mag worden als online Open training. Alleen als na evaluatie blijkt dat de behoefte aan online Open trainingen (veel) groter is dan 15% dan mag Opdrachtnemer maximaal een kwart (25%) van de Open trainingen aanbieden als online Open training. Dit moet vooraf worden afgestemd met het Programmabureau O&P Rijk en Categoriemanagement V&PO.
--------	---

4.1.8. Eisen aan incompany- en maatwerktrainingen

UE 62.	Een reguliere training en verdiepingstraining kan incompany worden gegeven en/of op basis van maatwerk.
UE 63.	Incompany- en maatwerktrainingen vinden alleen plaats op aanvraag van een Deelnemende organisatie (dan: Nadere opdrachtgever) rechtstreeks bij Opdrachtnemer. Zie voor de procedure daartoe paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document. Van de Nadere overeenkomst die uit een incompany of maatwerktraining volgt wordt door Opdrachtnemer een afschrift gestuurd aan het Programmabureau O&P Rijk.
UE 64.	Een Opdracht voor een maatwerktraining (ook wel: maatwerkopdracht) is alleen mogelijk onder de volgende drie condities: - op aanvraag van een Deelnemende organisatie; - én als de training incompany wordt gegeven; - én de aanpassing(en) heeft (hebben) direct betrekking op het onderwerp van deze Opdracht. In een maatwerktraining wordt alleen thematiek behandeld die binnen de scope van deze Opdracht valt.
UE 65.	De inhoud van een maatwerktraining wordt bepaald door de aanvrager ervan (Deelnemende organisatie) in afstemming met Opdrachtnemer. Hiertoe vindt een intakegesprek plaats tussen Deelnemende organisatie en Opdrachtnemer en desgewenst ook het Programmabureau O&P Rijk.
UE 66.	Op basis van het intakegesprek brengt Opdrachtnemer aan Nadere opdrachtgever zijn voorstel voor maatwerktraining uit aan aanvrager/Deelnemende organisatie. Het voorstel bevat een inhoudelijke beschrijving en een prijsopgave (offerte), tezamen de Nadere offerte. Bij zijn prijsopgave gaat Opdrachtnemer uit van de uurtarieven zoals door hem geoffreerd bij Inschrijving en die op dat moment gelden.
UE 67.	De Nadere overeenkomst wordt door partijen vastgelegd en bekrachtigd met gebruikmaking van bijlae 5. Een kopie van de Nadere overeenkomst wordt door Opdrachtnemer aan het Programmabureau O&P Rijk gezonden. Indien de aanvraag niet leidt tot een Nadere overeenkomst dan stelt Opdrachtnemer het Programmabureau O&P Rijk hiervan op de hoogte en doet daarbij opgaaf van reden.
UE 68.	Ontwikkelkosten van een maatwerktraining worden eenmalig in rekening gebracht bij de Nadere opdrachtgever die de maatwerktraining laat ontwikkelen. Als een maatwerktraining op verzoek wordt bijgesteld/aangepast ('maatwerk op maatwerk') dan kunnen alleen de ontwikkelkosten die gemoeid zijn met deze aanpassing in rekening worden gebracht bij de aanvrager ervan.

UE 69.	Een eenmaal ontwikkelde maatwerktraining kan op een later tijdstip opnieuw worden afgenomen door de aanvrager ervan (de oorspronkelijke Nadere opdrachtgever) en ook door een of meer andere Deelnemende organisaties (nieuwe Nadere opdrachtgever(s). De Opdrachtnemer brengt in dat geval niet opnieuw ontwikkelkosten in rekening. Het Programmabureau O&P Rijk ziet hierop toe (UE 67).
UE 70.	Als een aanvraag van één van de Deelnemende organisaties voor een maatwerktraining grote gelijkenissen vertoont met een eerder ontwikkelde maatwerktraining voor een andere Deelnemende organisatie dan beprekt Opdrachtnemer de reeds ontwikkelde maatwerkvariant bij de intake (zie paragraaf 2.3 van het Beschrijvend document) met de betreffende aanvrager. Voor de onderdelen van de eerder ontwikkelde maatwerktraining die de aanvrager wenst over te nemen kan Opdrachtnemer niet opnieuw ontwikkelkosten rekenen (zie ook UE 69).
UE 71.	Voor elke maatwerktraining die fysiek wordt gegeven bepalen Opdrachtnemer en Nadere opdrachtgever in afstemming of de training incompany plaatsvindt of dat Opdrachtnemer de accommodatie verzorgt. Een incompanytraining wordt in beginsel gegeven op een locatie van de Nadere opdrachtgever, tenzij partij hierover andere afspraken maken. De partij die verantwoordelijk is voor het vastleggen van de trainingslocatie draagt ook de kosten hiervan, tenzij partijen hierover andere afspraken maken. De kosten omvatten in elk geval huur van de accommodatie en verzorging (koffie, thee, water en eventueel lunch). De Partij die de trainingsaccommodatie verzorgt is verder verantwoordelijk voor de aanwezigheid van een geschikte trainingsaccommodatie (conform UE 59) en de toegang van Cursisten en trainer tot de trainingslocatie.

4.1.9. Eisen aan de e-learning

Algemeen

UE 72.	De e-learning beschikt over een bibliotheek met content en leeractiviteiten die (gezamenlijk) voldoen aan het leerprofiel zoals opgenomen in bijlage 2.
UE 73.	Deze e-learning maakt integraal onderdeel uit van de reguliere trainingen (Open aanbod, incompany, fysiek en online) en van maatwerktrainingen die volgen uit de reguliere trainingen.
UE 74.	De e-learning is adaptief. De e-learning dient binnen leeractiviteiten de cursisten te toetsen op het kennen en begrijpen van de aangeboden content door middel van bijvoorbeeld vragen en/of quizen. De e-learning is daarom in staat om de vragen die een gebruiker krijgt te variëren (inhoudelijk en volgorde) afhankelijk van het kennisniveau, puttend uit een grotere set van vragen.
UE 75.	De content is aanpasbaar in geval van wijzigingen van beleid. Zie paragraaf 4.3 van het Beschrijvend document.
UE 76.	De e-learning is zowel beschikbaar in de Nederlandse taal (Algemeen Nederlands, taalniveau B1 ²) als in de Engelse taal ((Brits) Standaard Engels, taalniveau B1 ²). Uitzondering mag hierop gemaakt worden bij gebruikmaking van situationele content, zoals bijvoorbeeld een getoond rollenspel.
UE 77.	De e-learning wordt geleverd in de kleuren van de Rijksoverheid conform de Rijkshuisstijl en wordt voorzien van het logo van de Rijksoverheid (https://www.rijkshuisstijl.nl/login.aspx?ReturnUrl=%2f).

UE 78.	De inhoud van de e-learning wordt ook beschikbaar gesteld als (interactieve) presentatie in PDF-format of in PowerPoint-format en die kan worden gedeeld met Cursisten als naslagwerk. Dit geldt uiteraard alleen voor de statische elementen.
UE 79.	De e-learning is op Werkdagen minimaal 99% van de beschikbaar tijdens gangbare kantoortijden (zie: UE 45). Onderhoud vindt plaats op Werkdagen buiten de gangbare kantoortijden of in het weekend (vrijdag vanaf 18:00 uur tot en met zondag 24:00 uur). Beschikbaarheid is exclusief downtime bij implementaties van wijzigingen op verzoek van de Opdrachtnemer.
UE 80.	De e-learning heeft een Maintenance Mode (Sorry-pagina), waarmee de Cursist op de hoogte wordt gesteld van de onbeschikbaarheid. In geval van Geplande niet-beschikbaarheid wordt de Cursist geïnformeerd over de duur van de onbeschikbaarheid.
UE 81.	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een service level rapportage (SLA) op aan de Strategisch Contractmanager van de Opdrachtgever. Hierin zijn tenminste de onderstaande aspecten opgenomen: • KPI overzicht Beschikbaarheid; • KPI opgeloste Incidenten binnen SLA en buiten SLA; • KPI opgeloste Beveiligingsincidenten binnen SLA en buiten SLA; • Status, voortgang en afhandeling van openstaande en opgeloste vragen, Incidenten, Problemen en verbetervoorstellen; • Datum A&P-testen.

Technische vereisten e-learning

UE 82.	De e-learning voldoet tenminste aan de volgende technische vereisten: - De internationale Sharable Content Object Reference Model (SCORM) standaard, minimaal versie 1.2 of diens opvolger. Remote SCORM is niet toegestaan; Dit voor de gevallen waarin de Deelnemende organisaties de e-learning op hun eigen omgeving wensen te plaatsen; - Learning Tools Interoperability (LTI)-koppeling, minimaal versie 1.3 of diens opvolger; Dit ingeval de Deelnemende organisaties willen koppelen met de content anders dan hun eigen Leermanagementsysteem; - Application Programming Interface (xAPI)-koppeling; Dit voor de gevallen waarin de Deelnemende organisaties de e-learning op hun eigen omgeving wensen te plaatsen; - Conform de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1), Europese norm 'EN 301 549', zoals omschreven op de website https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen.
UE 83.	Opdrachtnemer voldoet aan verplichte standaarden van het Forum Standaardisatie met betrekking tot digitale veiligheid (https://forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/verplicht), voor zo ver relevant voor en van toepassing op deze Opdracht. In elk geval de standaard voor: HTTPS en HSTS, SAML, TLS en standaarden ter bescherming tegen e-mail phishing.
UE 84.	De e-learning wordt voor gebruik door Cursisten ontsloten via Leer-Rijk of diens opvolger (zie ook paragraaf 3.2.1 van dit document) en andere LMS-en die in gebruik zijn bij de Deelnemende organisaties en voor zover deze niet gelinkt zijn aan Leer-Rijk.
UE 85.	De e-learning kan ook in een online leerplatform van Opdrachtnemer worden aangeboden als alternatief voor Deelnemende organisaties die niet over een LMS beschikken. Het online leerplatform wordt aangeboden als webapplicatie, bereikbaar via internet.

UE 86.	De e-learning is apparaat-onafhankelijk te gebruiken op gangbare gebruikersapparaten die over een webbrowser beschikken. De volledige functionaliteit van de e-learning wordt ondersteund door de vier meest gangbare webbrowsers: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox en Apple Safari. Daarbij gaat het om minimaal de huidige versie en de voorgaande versie van genoemde webbrowsers die nog actief worden ondersteund door de betreffende leveranciers.
--------	--

Eisen m.b.t. de oplevering van de e-learning

UE 87.	De e-learning wordt opgeleverd conform de uitvoeringseisen UE 95 tot en met UE 100.
--------	---

4.1.10. Informatiebeveiligingseisen m.b.t. de ICT componenten van de Opdracht, waaronder digitale koppelingen, software applicaties, portals en/of platformen.

UE 88.	Voor het uitvoeren van de vereiste ICT-componenten aan de Opdracht en voor zover door opdrachtnemer benodigd (zie UE 89), heeft opdrachtnemer zelf -of de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s)- maatregelen genomen met betrekking tot informatieveiligheid, blijkend uit een certificaat NEN-ISO/IEC 27001:2017 of een gelijkwaardige certificaat (van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instantie). Hierover dient opdrachtnemer -of de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s)- te beschikken bij ingangsdatum van de raamovereenkomst. Indien een inschrijver voor gunning in aanmerking komt, dient de inschrijver bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de aanbestedende dienst, ten bewijze van het voldoen aan het gestelde een kopie van een geldig ISO 27001 certificaat te overleggen of een kopie van een gelijkwaardig certificaat dat van hemzelf is of van de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s). Indien opdrachtnemer of de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s), om redenen die niet aan opdrachtnemer -of de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s)- kunnen worden toegerekend, niet voldoet/verwacht tijdig te kunnen voldoen aan het hebben van het hierboven bedoelde (gelijkwaardige) certificaat, dan dient inschrijver dit bij diens inschrijving (vormvrij) te melden. Inschrijver -of de door hem hiertoe in te zetten onderaannemer(s) en/of samenwerkingspartner(s)- dient in dat geval bij inschrijving gelijkwaardige maatregelen te hebben getroffen en toegepast. Deze gelijkwaardige maatregelen zien op de informatieveiligheid waarmee aan de veiligheidsnormen wordt voldaan. Inschrijver levert de beschrijving en bewijzen van de gelijkwaardige maatregelen aan bij verificatie, na schriftelijk verzoek daartoe door de aanbestedende dienst. Inschrijver bewijst dat de voorgestelde maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging voldoen aan de veiligheidsnormen, doordat de beschrijving onafhankelijk ge-audit is of door een aanvraag te overleggen van het betreffende certificaat. De beschrijving dient aandacht te besteden aan onder meer de volgende maatregelen: - Informatiebeveiligingsbeleid; - Organiseren van informatiebeveiliging; - Personeel; - Beheer van bedrijfsmiddelen; - Toegangsbeveiliging; - Bedrijfsvoering; - Communicatie.
--------	--

UE 89.	Digitale koppelingen, (online) software applicaties waaronder de e-learning, digitale (online) portals en (online) platformen hebben een 'zero-client footprint'. Dat wil zeggen er is, naast een webbrowser, geen additionele software, browser-plugin of additionele hardware of software nodig op de gebruikersapparaten om alle gevraagde functionaliteiten te kunnen benaderen.
UE 90.	Toegang tot online applicaties, portals, platformen en instrumenten moet kunnen worden afgeschermd met behulp van whitelisting van IP adressen.
UE 91.	Indien er gebruik wordt gemaakt van een Application Programming Interface (API)-koppeling met een ander systeem dan wordt deze API-koppeling altijd geauthenticeerd op basis van een veilige en geaccepteerde methode (zoals certificaten of een complexe UserID/Password-combinatie). Hierbij is eenduidigheid t.a.v. het ontwerp van de API gedefinieerd. Voorbeelden: • Standaardisatie: https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/rest-api-design-rules • Protocol: OAuth2.0
UE 92.	Indien van toepassing, alle relevante API's ten aanzien van koppelingen en gegevensuitwisseling met andere autonome systemen van derden zijn gedocumenteerd. Deze API-documentatie is actueel, feitelijk juist en wordt op verzoek beschikbaar gesteld aan de strategisch contractmanager van de categorie V&PO.
UE 93.	Opdrachtnemer monitort continu op beveiligingsaspecten, capaciteit, performance en beschikbaarheid van de ICT-componenten van deze opdracht. In het bijzonder geldt dat voor: digitale koppelingen tussen systeem van opdrachtnemer en opdrachtgever, software applicaties (e-learning), portals en platformen die worden toegepast in deze Opdracht.
UE 94.	De in UE 93 genoemde ICT-componenten voldoen, indien van toepassing, aan de beveiligingsrichtlijnen voor webapplicaties. Zie: https://www.ncsc.nl/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-webapplicaties .

Eisen m.b.t. de oplevering

UE 95.	Opdrachtnemer stelt binnen één maand na definitieve gunning van de Opdracht een plan van aanpak op voor de wijze waarop hij de ICT-componenten zoals genoemd in UE 89, implementeert. Het Plan van Aanpak moet uiterlijk binnen twee weken daarna zijn besproken en door Partijen zijn vastgesteld. Pas dan kan er worden gestart met het uitvoeren van de implementatie.
UE 96.	Koppelingen, software-applicaties (e-learning, zie par. 4.1.9), portals en/of platformen moeten, indien benodigd, gebruiksklaar worden opgeleverd binnen drie maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst en onder de voorwaarde van acceptatie en schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever. De acceptatie door Opdrachtgever houdt in het testen van de functionaliteiten (acceptatietest) van de op te leveren ICT-componenten o.a. ten aanzien van de conformiteit ervan aan de gestelde eisen (paragraaf Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. van dit document) en de werking ervan.
UE 97.	De bevindingen van de acceptatietest worden door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever kan worden overgegaan tot het in productie nemen ervan of Oplossing. Tenzij dit anders met de Opdrachtgever is overeengekomen.
UE 98.	Bij het testen van de ICT componenten (zie UE 89) mag in beginsel geen gebruik worden gemaakt van naar natuurlijke personen herleidbare gegevens.

Indien het voor het testen noodzakelijk is om gegevens te gebruiken die herleidbaar zijn naar natuurlijke personen⁴ dan dienen acceptabele beveiligingsmaatregelen te zijn getroffen en dienen deze door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd.

UE 99. Opdrachtnemer levert de e-learning op in Bron- en Objectcode.

UE 100. Opdrachtgever kan een attack & penetration test (A&P-test) kan uitvoeren als onderdeel van de acceptatietest vóór in de productienamen van een of meer ICT componenten verbonden aan deze opdracht, in het bijzonder worden hier bedoeld: koppelingen tussen de systemen van opdrachtnemer en opdrachtgever, door opdrachtnemer opgeleverde software (e-learning), portalen van opdrachtnemer (inschrijfportaal en/of online leerplatform).

Als uit de A&P-test blijkt dat er kwetsbaarheden zijn met de classificatie 'critical' of 'high', conform de Common Vulnerability Scoring System⁵ 3.0, worden deze door de Opdrachtnemer opgelost voordat door de Opdrachtgever overgegaan kan worden tot het in productienemen van de component.

Informatieveiligheid m.b.t. gegevens

UE 101. Gegevens van de Opdrachtgever, waaronder ook persoonsgegevens, worden binnen de Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EU/EER) opgeslagen. Gedurende de levenscyclus van de Gegevens, blijven deze Gegevens binnen de EU/EER.

Opdrachtnemer zal geen Gegevens, waaronder ook persoonsgegevens, doorgeven of laten doorgeven door diens aannemers of onderaannemers naar landen buiten de EU/EER zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. In het specifieke geval dat de Opdrachtgever goedkeuring geeft aan verplaatsing van Gegevens buiten de EU/EER, met inachtneming van het in de vorige volzin gestelde, zal Opdrachtnemer de daaraan verbonden verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) nakomen, waaronder het aangaan van EU Model Clauses met de verwerkende identiteit buiten de EU.

UE 102. Opdrachtnemer maakt gebruik van versleuteling voor de uitwisseling van informatie tussen de ICT componenten en andere partijen indien dit van toepassing is. Versleuteling van de Gegevens geschiedt met een door National Institute of Standards and Technology (NIST) of Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC) aanbevolen encryptie-algoritmes van bij voorkeur 256 bits.

UE 103. Opdrachtnemer zal zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever alleen persoonsgegevens verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst.

UE 104. Behalve wanneer de Opdrachtgever uitdrukkelijk anders bepaalt of voor zover Opdrachtnemer hiertoe wettelijk verplicht is, zal Opdrachtnemer geen data en of persoonsgegevens aan enige andere partij bekendmaken, anders dan aan medewerkers en betrokken onderaannemers voor wie een dergelijke bekendmaking noodzakelijk is om de gecontracteerde dienstverlening uit te voeren, en uitsluitend in de mate waarin het nodig is voor een daartoe bevoegde partij. Indien Opdrachtnemer ten gevolge van een wettelijke verplichting data en of persoonsgegevens aan een andere partij bekend moet maken, zal Opdrachtnemer dit (indien toegestaan) van tevoren met de Opdrachtgever bespreken.

⁴ Een natuurlijk persoon is een individueel mens

⁵ Het Common Vulnerability Scoring System, is een gestandaardiseerde methode om de ernst van beveiligingslekken in software te kwantificeren. Het biedt een score van 0 tot 10 om te helpen prioriteren welke beveiligingsproblemen het meest kritisch zijn en als eerste aangepakt moeten worden.

De in deze eis bedoelde onderaannemers dienen bekend te zijn bij opdrachtgever. Hetzij doordat deze is vermeld in de Inschrijving van Opdrachtnemer (UEA-formulier, Deel IIC en/of Deel IID) of door Opdrachtnemer achteraf toestemming is verleend conform Arvodi-2018, art. 8)

UE 105. Opdrachtnemer garandeert dat alle data en persoonsgegevens die in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever zijn verwerkt, zullen worden vernietigd na beëindiging van de Raamovereenkomst.

UE 106. Voor zo ver van toepassing en op verzoek van de Opdrachtgever worden bij beëindiging van de Raamovereenkomst, Gegevens van de Opdrachtgever binnen een van te voren afgesproken aantal dagen ter beschikking gesteld, in een voor de Opdrachtgever bruikbaar van te voren afgesproken digitaal formaat.

Aanlevering gebeurt via een beveiligde verbinding. De Opdrachtgever levert hiervoor een beveiligde dienst.

De ter beschikking gestelde Gegevens dienen te zijn voorzien van een zodanige functionele- en technische beschrijving dat in de toekomst een datamigratie naar een nieuwe Oplossing kan plaatsvinden zonder verdere tussenkomst van de Opdrachtnemer.

UE 107. Opdrachtnemer draagt zorg voor alle redelijke technische en organisatorische maatregelen om vernietiging van of schade aan data of persoonsgegevens te voorkomen, inclusief maar niet beperkt tot de betrouwbaarheid van werknemers die toegang hebben tot deze data of persoonsgegevens.

Opdrachtnemer heeft tenminste de als normaal geldende standaardsystemen (gangbaar/veelgebruikt/standaard) en procedures ingericht -zoals software updates- om de veiligheid en vertrouwelijkheid van data en persoonsgegevens te beschermen tegen bedreigingen en gevaren van deze data en persoonsgegevens en tegen niet geautoriseerde toegang tot of gebruik van deze data en persoonsgegevens.

Incidenten

UE 108. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die een vermoedelijk of mogelijk opzettelijke inbreuk op de beschikbaarheid, vertrouwelijkheid of integriteit van de data in informatieverwerkende systemen hebben.

Onder Beveiligingsincidenten worden in ieder geval de onderstaande incidenten bedoeld:

- (Poging tot) Cyberinbraak;
- Responsible Disclosure;
- Common Vulnerability en Exposures (CVE) en Security Notes en NCSC-kennisgevingen;
- Bevindingen A&P-test.

Beveiligingsincidenten moeten door de Opdrachtnemer altijd als volgt te worden geclassificeerd:

- Impact: Hoog
- Urgentie: Hoog

UE 109. Een beveiligingsincident wordt altijd per direct opgevolgd met een actie van de Opdrachtnemer, gericht op het verergeren van het incident.

UE 110. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onmiddellijk wanneer er een beveiligingsincident wordt geconstateerd of redelijkerwijs verwacht, ten aanzien van de data en/of persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal in dat geval tevens de omvang van het incident aangeven en de reeds getroffen en te treffen maatregelen om de gevolgen te beperken.

	Dit onverminderd de wettelijke verplichting van Opdrachtnemer, indien hij in deze verwerkingsverantwoordelijke is, om datalekken te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
--	--

UE 111.	De oplossing voldoet aan onderstaande eisen betreffende de Operationele continuïteit in geval van een(crisis): - Recovery Time Objective (RTO): De Oplossing is binnen 48 klokuren weer volledig functioneel beschikbaar; - Recovery Point Objective (RPO): Er is maximaal 24 klokuren verlies van Gegevens toegestaan.
---------	---

4.1.11. Eisen aan evaluatie van de trainingen

UE 112.	Opdrachtnemer laat elke training na afloop ervan evalueren door Cursisten en spant zich in om minimaal 60% van de evaluaties ingevuld te krijgen. Opdrachtnemer gebruikt hiertoe het gestandaardiseerde evaluatieformulieren bijlage 7). De gestandaardiseerde evaluatieformulieren kunnen en m.b.t. de evaluatie van een maatwerkopdracht na gunning op onderdelen worden aangepast door de Nadere opdrachtgever in afstemming met opdrachtnemer.
---------	--

UE 113.	Alle evaluaties worden in het eerste contractjaar, met een analyse van de bevindingen, doch zonder dat gegevens te herleiden zijn naar personen, binnen vijf werkdagen na elke training gedeeld met de contactpersoon van het Programmabureau O&P Rijk van Opdrachtgever. Na het eerste jaar wordt een nader te bepalen regime vastgesteld.
---------	--

UE 114.	De evaluatie van een training moet minimaal gemiddeld gewaardeerd worden met een 7,5. Bij scores onder de 7,5 wordt de Deelnemende organisatie en de Contractmanager V&PO direct op de hoogte gesteld door het Programmabureau O&P Rijk. In gezamenlijk overleg van Opdrachtnemer met Deelnemende organisatie en/of Programmabureau O&P Rijk en/of de strategisch contractmanager V&PO wordt de evaluatie besproken en wordt zo nodig een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd door Opdrachtnemer. Als dit kosten met zich meebrengt dan zijn deze voor rekening van Opdrachtnemer.
---------	---

UE 115.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de evaluatieresultaten (periodiek, steekproefsgewijs) te controleren en/of ter controle een eigen evaluatie uit te voeren als Opdrachtgever een vermoeden heeft dat de door Opdrachtnemer opgegeven evaluatieresultaten niet authentiek zijn. Deze controles worden op kosten van Opdrachtgever via een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij of door de Deelnemende organisatie zelf uitgevoerd. Opdrachtnemer werkt aan een dergelijke controle mee. Opdrachtgever is leidend in de evaluatiesystematiek.
---------	--

UE 116.	Opdrachtnemer meet elke jaar tenminste van een tweetal trainingen de effectiviteit: toepassing van het geleerde in de praktijk. Dit is conform het model Kirkpatrick, niveau 3. Opdrachtnemer mag ook uitgaan van een ander gelijkwaardig evaluatiemodel. Over de precieze wijze waarop deze evaluatie wordt ingeregeld maken Opdrachtnemer en categoriemanagement V&PO na gunning afspraken, maar er zal in ieder geval gewerkt moeten worden met een nulmeting en een meting na een periode van 3-6 maanden.
---------	--

4.1.12. Implementatie

UE 117.	Categoriemanagement V&PO maakt na definitieve gunning van de Opdracht afspraken met de Opdrachtnemer voor implementatie van de opdracht. De implementatie zal in eerste instantie bestaan uit: - Startgespek georganiseerd door Categoriemanagement V&PO met de Opdrachtnemer(s), Programmabureau O&P Rijk en/of vertegenwoordigers van enkele Deelnemende organisaties (zie ook UE 2); - Aansluiting op Leer-Rijk en andere LMS-en (zie eisen in paragraaf 3.2.1 van dit document); - Aansluiting op digitaal factureren (zie eisen in paragraaf 3.2 van dit document); - Het ontwikkelen, maken en gebruiksklaar opleveren van de de benodigde ICT-componenten (UE 89) conform uitvoeringseisen: UE 95 tot en met UE 100.
---------	--

4.2. Juridische kaders

UE 118.	Opdrachtnemer voldoet met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht (Beschrijvend document, in het bijzonder paragraaf 2.1.3, en bijbehorende bijlagen) aan de alsdan van toepassing zijnde wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens - de Algemene Verordening Gegevensbescherming – voor zover er hij bij de uitvoering van de Raamovereenkomst persoonsgegevens verwerkt. Zodra er nieuwe regelgeving is op het gebied van gegevensbescherming zullen partijen in overleg treden en de Raamovereenkomst op dit punt aanvullen zodat deze niet afwijkt van de geldende regelgeving.
Eis 9.	Inschrijver gaat akkoord met de raamovereenkomst (incl. bijlagen) met inbegrip van de eventuele per Nota van inlichtingen kenbaar gemaakte wijzigingen.