

Europese aanbesteding

Levering van lesprogramma's NT2 en KNM

In dit document zijn alle gestelde eisen en voorwaarden aan de Levering van lesprogramma's NT2 en KNM opgenomen.

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer levert de lesmethoden voor de taalles- en KNM-programma's te allen tijde binnen de gestelde termijnen conform dit Programma van Eisen.
2. Opdrachtgever dient in voorkomende gevallen afzonderlijke modules/onderdelen van het aangeboden schriftelijke los te kunnen bestellen tegen de/het bijbehorende tarieven/tarief. Deze afzonderlijke modules/onderdelen worden niet meegenomen in de prijsbeoordeling. Alleen de geoffreerde all-in tarieven worden beoordeeld.
3. Opdrachtnemer treft alle maatregelen die nodig zijn om de aanvang, kwaliteit en continuïteit van de uitvoering van de Opdracht te waarborgen en te verbeteren conform dit Programma van Eisen, ook bij piekmomenten.
4. Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over voldoende lesmaterialen te (blijven) beschikken om tijdig lesmaterialen te kunnen leveren, ook bij piekmomenten of bij een structureel toenemende vraag.
5. Er is bij het uitvoeren van de Opdracht geen sprake van een minimale bestelordergrootte noch van een minimale bestelhoeveelheid. Evenmin geldt er voor Opdrachtgever een afnameverplichting.
6. Wijzigingen in de lesmaterialen leiden niet tot extra kosten voor Opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer dient zich er van bewust te zijn dat de uitvoering van het vreemdelingenbeleid, en dus ook de Levering van lesmaterialen, politieke en media-aandacht kent, waardoor Opdrachtnemer terughoudend moet zijn in haar uitingen richting de buitenwereld en bij twijfel over externe communicatie m.b.t. de Opdracht overleg pleegt met de Opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die van maandag tot en met vrijdag tussen 08:30 uur en 17:00 uur, telefonisch en schriftelijk, beschikbaar is voor Opdrachtgever.
9. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Aan deze klachtenprocedure worden tenminste de volgende eisen gesteld:
 - Opdrachtgever houdt toezicht op de werking van deze procedure.
 - Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar de klacht kan worden ingediend.
 - Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgpprocedure te zijn opgestart die binnen 48 uur na de initiële 24 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
 - Er dient een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht/oplossing te blijken.De overige invulling van de klachtenprocedure wordt tijdens de implementatie afgestemd.
10. Opdrachtnemer treedt pro-actief in overleg met Opdrachtgever wanneer lesmethodes vervangen zouden kunnen/moeten worden, bijvoorbeeld wanneer een lesmethode uit productie wordt genomen of wanneer sprake is van uitzonderlijke omstandigheden. Opdrachtnemer mag in die gevallen een alternatief aanbieden dat kwalitatief gelijkwaardig of beter is dan het oorspronkelijk aangeboden product, tegen een gelijkblijvend of lager

tarief. Opdrachtgever dient schriftelijke toestemming te verlenen voordat Opdrachtnemer een dergelijke methode mag gebruiken.

11. Indien COA-locaties wijzigen, dan zal Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening brengen voor de Levering van artikelen op een andere (nieuwe) locatie.
12. Aan drukwerk zijn de volgende eisen gesteld:
 - De reproductieapparatuur dient geschikt te zijn voor het gebruik van gerecycled papier dat voldoet aan de Europese standaard EN 12281:2002 “Papier voor drukwerk en kantoor - Eisen aan kopieerpapier voor kopieerprocessen met droge toner;
 - Bij offsetdrukwerk zonder UV-inkten door middel van vellenoffsetdrukwerk, smalbaanrotatiedruk of rotatiedruk geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van:
 - indien het vellenoffsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;
 - indien het rotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 3 vol.%;
 - indien het smalbaanrotatie-offsetdrukproces wordt toegepast: 5 vol.%;
 - Bij offsetdrukwerk met UV-inkten door middel van smalbaanrotatie geldt dat het vochtwater dat gebruikt wordt voor de productie van het in het kader van deze aanbesteding te leveren drukwerk, een maximaal isopropylalcoholgehalte (IPA-gehalte) heeft van 7 vol.%;
 - Ontinktbaarheid scoort ten minste 51 op de EPRC Deinkability Scorecard - Drukwerk;
 - Geen schadelijke stoffen in inkt, verfstoffen, vernis, toevoegingen, reinigingsmiddelen en oplosmiddelen;
 - Grenzen aan schadelijke stoffen APEO, halogenen en ftalaten, biocides.

Eisen lesmethode

1. Opdrachtgever voert het programma Voorbereiden op Inburgering (waar de taallessen en trainingen een integraal onderdeel van zijn) uit in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Opdrachtgever is hierbij gehouden aan de richtlijn die het ministerie stelt op het gebied van operationele, financiële en inhoudelijke punten. Het aangeboden lesmateriaal dient hieraan te voldoen.

Bij aanschaf van het pakket voor een vergunninghouder dient de licentie voor het online gedeelte minstens één jaar geldig te blijven, zodat de deelnemer zelfstandig door kan studeren. Daarnaast moet de licentie, altijd met behulp en akkoord van de docent, met een jaar verlengd kunnen worden.
2. De lesmethode dient per deelnemer te bestaan uit een boek/oefenboek voor klassikaal gebruik en zelfstudie en een multimediaal gedeelte in de vorm van een online programma waar de cursist op kan inloggen.
3. De lesmethode moet voldoende mogelijkheden bieden voor gedifferentieerd lesgeven.
4. De lesmethode moet voldoende mogelijkheden bieden om de continue instroom van nieuwe cursisten in de groep te ondersteunen. (niet van toepassing op Perceel 4).
5. De lesmethode dient vooral gericht te zijn op alledaagse praktijksituaties zodat de herkenbaarheid voor de cursist groot is.
6. De taallesmethode dient de nadruk te leggen op training van de spreekvaardigheid en luistervaardigheid maar dient ook in te gaan op het trainen van lees- en schrijfvaardigheid (niet van toepassing op Perceel 4).
7. De lesmethode dient voorzien te zijn van bijpassend beeld-, audio-, oefen- en oefentoetsmateriaal. Dit materiaal moet visueel aantrekkelijk en uitdagend zijn en zowel schriftelijk als digitaal beschikbaar zijn. Het audiovisuele materiaal voor de KNM-lesmethode moet voorzien zijn van vertalingen in de taal van de cursist voor de 10 meest voorkomende talen.

8. De elektronische onderdelen van de lesmethode zijn te gebruiken op alle gangbare elektronische systemen zoals smartphones, pc's, tablets en laptops en door mensen met beperkte digitale vaardigheden.
9. De lesmethode heeft een modulaire opbouw zodat de lesstof in logisch afgebakende delen kan worden aangeboden.
10. Opdrachtnemer voert ontwikkelingen op het gebied van NT2, KNM en andere wijzigingen kosteloos door in de lesmethodes t.b.v. Opdrachtgever. Opdrachtnemer stemt wijzigingen af op de doelgroep van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient schriftelijke toestemming te verlenen voordat Opdrachtnemer dergelijke wijzigingen mag doorvoeren.
11. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de actualisatie van de lesmethode waardoor te allen tijde het materiaal up-to-date is. Hieronder wordt mede begrepen aanpassingen in wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Wet inburgering, en maatschappelijke ontwikkelingen zoals bijvoorbeeld Covid en veranderingen in gewoonten en gebruiken.
12. Wanneer door Opdrachtgever fouten in boeken worden ontdekt zal Opdrachtnemer dit bij de eerstvolgende druk kosteloos herstellen. Fouten in de online omgeving zal Opdrachtnemer bij de eerstvolgende release kosteloos herstellen.
13. De resultaten van een cursist en/of een groep cursisten moeten door de docent gemonitord kunnen worden in de online omgeving van de Opdrachtnemer.
14. Opdrachtnemer dient voor alle lesmethoden woordenlijsten beschikbaar te stellen in de elektronische leeromgeving voor de tien meest gangbare talen binnen de samenstelling van de populatie van het COA. Indien Opdrachtgever meer woordenlijsten wenst, dan treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer over de ontwikkeling daarvan. (niet van toepassing op Perceel 4).

Aanvullende eisen taallemethode voor Analfabeten (Perceel 1)

1. De taallemethode voor analfabeten dient geschikt te zijn voor volwassenen. Onder analfabeten worden verstaan analfabeten en anders- of onvoldoende gealfabetiseerden die de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheersen. De methode dient voor lees- en schrijfvaardigheden te leiden van Alfa A tot Alfa C en voor spreek- en luistervaardigheden van A0 tot A1.
2. De lesmethode dient te zijn voorzien van duidelijke en stapsgewijze visuele ondersteuning en oefeningen.

Aanvullende eisen taallemethode voor laagopgeleiden (Perceel 2)

1. De taallemethode voor laagopgeleiden dient geschikt te zijn voor volwassenen. De methode dient te leiden van A0 tot A1.
2. De lesmethode dient te zijn voorzien van duidelijke en stapsgewijze instructies en oefeningen.

Aanvullende eisen taallemethode voor midden- en hoogopgeleiden (Perceel 3)

1. De taallemethode voor midden- en hoogopgeleiden dient geschikt te zijn voor volwassenen. De methode dient te leiden van A0 tot A2.
2. Opdrachtnemer dient naast materiaal tot A2, ook materiaal tot B1 te kunnen leveren.

Aanvullende eisen methode KNM (Perceel 4)

1. De KNM-training bereidt statushouders voor op de eerste maanden in de gemeente waar ze een huis krijgen. De lesmethode moet dit als uitgangspunt nemen.
2. De doorlopende lijn naar de KNM in de gemeente moet geborgd zijn.
3. De lesmethode ondersteunt activerende werkvormen en opdrachten waarbij de deelnemers praktische vaardigheden en kennis opdoen voor het wonen en leven in Nederland.
4. De lesmethode is afgestemd om in 15 lessen (verdeeld in blokken van 3 uur) de volgende 5 thema's te behandelen: inburgeringsplicht, wonen in Nederland, democratie en rechtstaat, gezondheidszorg en onderwijs.
5. De lesmethode ondersteunt de trainingsopzet waarbij de training als groepsles samen met een tolk in de moedertaal gegeven wordt, eventueel aangevuld met een persoonlijk gesprek met een tolk erbij. De lesmethode dient rekening te houden met de tijd die benodigd is voor de vertaling door de tolk.
6. De trainersmaterialen bevatten in ieder geval een Powerpointpresentatie per bijeenkomst die als basis voor de training dient.

Methodegebonden training van de NT2-docenten en KNM-trainers

1. Opdrachtnemer voorziet op een pro-actieve wijze kosteloos in:
 - de (bij)scholing/training
 - de levering van een starterspakket met lesmethodes en ondersteunde materialen) aan bestaande en nieuwe docenten en trainers van Opdrachtgever in het voorlichten over en het toepassen van de lesmethode per doelgroep (analfabeten, laagopgeleiden, midden- en hoogopgeleiden, KNM) in hun dagelijkse praktijk.
2. Opdrachtnemer stelt kosteloos een (digitale) handleiding beschikbaar voor de gebruikte lesmethode per doelgroep en houdt deze kosteloos up-to-date. Er is een (digitale) docentenhandleiding beschikbaar voor elke docent van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks een kosteloze bijscholing voor docenten en trainers van Opdrachtgever betreffende de gebruikte lesmethode per doelgroep (analfabeten, laagopgeleiden, midden- en hoogopgeleiden, KNM). De bijscholingen vinden plaats op nader te bepalen COA-locaties en/of vindt digitaal plaats. Opdrachtnemer kan maximaal € 0,23 (excl. Btw) per kilometer aan reiskosten declareren, waarbij uitgegaan dient te worden van de route tussen de (hoofd)locatie van Opdrachtnemer en de betreffende COA-locatie, waarbij Routenet als uitgangspunt dient. Overige door Opdrachtnemer gemaakte kosten voor het verzorgen van de bijscholingen kunnen niet gedeclareerd worden bij Opdrachtgever.

Aanvullende eisen logistiek

1. De Opdrachtnemer ontvangt de bestelorders per mail op een door Opdrachtgever te gebruiken emailadres van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer stuurt na ontvangst en verwerking van inkoopopdrachten altijd, uiterlijk binnen 3 dagen na ontvangst, een orderbevestiging (van de complete inkoopopdracht) waar tenminste op vermeld wordt: COA Inkoopordernummer, bestelde Producten inclusief bedragen, te leveren aantallen met verwachte leverdag/week en het afleveradres en de contactpersoon waaraan de bestelde goederen geleverd gaan worden.
3. Nadat de Opdrachtnemer de bestelling van Opdrachtgever heeft ontvangen, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de levering van lesmaterialen (inclusief inloggegevens) binnen vijf werkdagen wordt afgeleverd. Dit geldt voor Leveringen in geheel Nederland.

Leveringen worden compleet geleverd, deelleveringen zijn niet gewenst of na goedkeuring door Opdrachtgever.

4. Opdrachtnemer treedt in geval van een te verwachten vertraagde of onvolledige Levering, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 dagen na ontvangst van een bestelopdracht, in contact met Opdrachtgever en biedt een alternatieve oplossing aan. Indien deze voor COA niet aanvaardbaar is, geldt hetgeen in de volgende alinea bepaald is over niet levering.
5. Indien Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet in staat is, bereid is of binnen de bovengenoemde periode kan voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever de gevraagde Producten te leveren, dan dient Opdrachtnemer een 'Niet leveringsverklaring' af te geven. Met de 'Niet leveringsverklaring' geeft Opdrachtnemer aan niet passend te kunnen reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever dan vrij om het verzoek bij derden weg te zetten, zonder enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer. Indien in dat geval sprake is van meerkosten voor Opdrachtgever dan zullen deze meerkosten bij Opdrachtnemer worden verhaald.
6. Leveringen zijn altijd voorzien van een pakbon. Indien het een Levering op Locatie betreft dan moet de naam van de COA contactpersoon op de pakbon staan. Verder staat ten minste op de pakbon vermeld: COA inkoopordernummer, naam van COA Opdrachtnemer (indien levering door derden), bestelde, geleverde, nog te leveren goederen, aantallen en een overzicht van de verwachte leverdag/week voor de nog te leveren goederen.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat goederen op een dusdanige manier verpakt zijn dat er tijdens de verzending geen beschadiging kan optreden. Wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van beschadigde goederen, dient Opdrachtnemer deze kosteloos terug te nemen en kosteloos te vervangen voor nieuwe goederen.

Aanvullende eisen ICT

1. Opdrachtnemer garandeert dat voor het uitvoeren van de Opdracht:
 - de webapplicatie gemiddeld beschikbaar is voor 98% - 98,5%;
 - verschillende vergunninghouders op één computer moeten kunnen inloggen.
2. Opdrachtnemer zorgt voor het beheren, onderhouden, beveiligen, in stand houden en optimaal functioneren van onderliggende ICT systemen van het beschikbaar gestelde digitale lesmateriaal.
3. Opdrachtnemer erkent haar verantwoordelijkheid dat haar organisatie, de geboden oplossing, onderliggende infrastructuur en (systemen van) eventuele onderleveranciers voldoen aan de meest recente versie van Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
4. Opdrachtnemer kan aantonen te voldoen aan de BIO door:
 - 1) Geldig ISO/IEC27001 certificaat te overhandigen met daarbij de verklaring van toepasselijkheid gebaseerd op de ISO/IEC27002 of gelijkwaardig; of
 - 2) Geldige certificaten overhandigen gebaseerd op een andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1; of
 - 3) Recente Third Party Memorandum (TPM) overhandigen, niet ouder dan 12 maanden en opgesteld door een bij NOREA aangesloten Register EDP auditor (RE), gericht op de opzet, bestaan en werking, gebaseerd op dezelfde of andere marktstandaard en/of best practice(s) die aantoonbaar gelijkwaardig zijn aan 1.
5. Indien noodzakelijke verbeteringen worden vastgesteld bij (her)certificering of bij de verklaring dient per verbeterpunt aangegeven te worden op welke wijze en wanneer, echter niet later dan 3 maanden na contractering, de verbeterpunten worden geïmplementeerd, en of de realisatie wel of niet met Opdrachtgever zullen worden besproken.
6. Opdrachtnemer toont aan dat alle maatregelen die voor de Opdrachtnemer gelden ook worden gedeeld met- en worden toegepast door betrokken derde partijen. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat onderaannemer(s) voldoen.

7. Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst COA informeren bij grote wijzigingen in de dienst of product van leverancier en/of wijzigingen met betrekking tot het gebruik van dienst(en) of product(en) die het COA gebruikt en/of afneemt.
8. Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de gegevens van opdrachtgever, niet bij derden worden opgeslagen zonder dat de Opdrachtgever daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk anders wordt overeengekomen. Met name, maar niet uitsluitend, aan derden die publiek toegankelijke cloud-oplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google, Microsoft, enzovoorts.
9. Opdrachtnemer moet akkoord gaan dat de Opdrachtgever zich het recht behoudt om het toetsende normenkader (BIO) tijdens de looptijd van de overeenkomst op basis van gewijzigde wet- en regelgeving aan te passen. In dat geval dient (ook) de Opdrachtnemer te voldoen aan de alsdan geldende versie van het normenkader (binnen een nader vast te stellen redelijk termijn afhankelijk van de wijzigingen).

Communicatie, contractmanagement Opdrachtgever/Opdrachtnemer, rapportages en implementatieplan

1. Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Deze communicatie vindt plaats op diverse niveaus. Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer één vaste accountmanager als aanspreekpunt aan te wijzen die dient te functioneren op strategisch/tactisch niveau. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die Opdrachtgever met de Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.
2. De overlegstructuur is als volgt:
 - Strategischniveau, Overleg tussen een directielid van Opdrachtnemer en de contracteigenaar van de Raamovereenkomst bij behoefte daaraan van 1 van de Partijen;
 - Strategisch/Tactisch niveau, minimaal twee keer per jaar en naar gelang het nodig is: Overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van de Raamovereenkomst, waarbij in ieder geval de halfjaarlijkse rapportage besproken wordt;
 - Operationeel niveau, in onderling overleg en naar gelang het nodig is: Overleg tussen een accountmanager van Opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever over operationele, financiële en administratieve zaken rondom de uitvragen.
3. Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst kan de overlegstructuur in overleg worden aangepast.
4. Het contractmanagement wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst uitgevoerd door de aangewezen contractmanager van het COA. De contractmanager van het COA is het primaire en centrale aanspreekpunt en contactpersoon voor de toepassing en de uitleg van de Overeenkomst naar zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
5. Het contract- en prestatie management wordt bij de Opdrachtnemer uitgevoerd door de daarvoor aangewezen vaste accountmanager.
6. Opdrachtnemer heeft een proactieve houding voor wat betreft het naleven van de Overeenkomst, tijdige oplevering van rapportages en het tijdig signaleren van problemen.
7. Opdrachtnemer zal de contractmanager onmiddellijk rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of worden verwacht die van invloed zijn of kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst, welke maatregelen zijn of worden getroffen en wat de verwachte resultaten van die verbeteringen zijn.

8. Opdrachtnemer stelt per half jaar een rapportage in Excel op en daarnaast ook cumulatief per jaar én cumulatief over de gehele contractperiode. De rapportage dient in ieder geval de volgende onderwerpen te bevatten:
 - Aantallen lesmateriaal per Locatie met duiding van opvallende enafwijkende cijfers;
 - Totale omzet per Locatie in aantallen en financiële waarde excl. en incl. Btw;
 - Klachten: aantal, inhoud, oplossing en verbetervoorstellen;
 - Aantal docenten en trainers die trainingen en overige bijeenkomsten hebben gevolgd. Benoem de aantallen per training en/of bijeenkomst en het totaal aantal.
 - Advies en verbetervoorstellen aan de Opdrachtgever n.a.v. dehalfjaarrapportage.
9. Opdrachtgever bepaalt na gunning de definitieve format van de rapportages, die ziet op zowel de vorm als de inhoud ervan, in afstemming met Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtnemer een adviserende rol heeft en Opdrachtgever een bepalende rol. Opdrachtnemer accepteert de definitieve format dat door Opdrachtgever is vastgesteld. Het format kan op verzoek van de Opdrachtgever worden aangepast gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De rapportages dienen tijdig te worden verzonden naar de contractmanager van Opdrachtgever en vormen onderwerp van gesprek bij de het Strategieis/tactisch overleg. Onder tijdig wordt verstaan:
 - de halfjaarlijkse rapportage binnen twee weken na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal;
 - de jaarrapportage met alle gegevens van alle het afgelopen kalenderjaar bij elkaar genomen, in de maand januari volgend op het betreffende jaar van de rapportage.
10. Wanneer daar voor Opdrachtgever aanleiding voor is kan deze extra rapportages opvragen.
11. Opdrachtnemer werkt volledig en onvoorwaardelijk mee aan de implementatie van de onderhavige Opdracht.
12. Opdrachtnemer werkt in het kader van het expireren van de Overeenkomst volledig en onvoorwaardelijk mee aan een vlekkeloze en adequate overdracht naar een volgende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer volgt hiertoe de aanwijzingen en instructies van Opdrachtgever op. Opdrachtnemer kan naar aanleiding hiervan tarieven niet aanpassen en heeft op geen enkele wijze recht op een extra vergoeding.
13. Opdrachtnemer verklaart invulling te zullen geven aan de implementatie van de Opdracht zoals dat na gunning definitief is afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen samen ten behoeve van de gebruikers / aanvragers een duidelijke handleiding op waarin de overeengekomen bestel- en werkwijze helder uiteen zijn gezet.
14. Bij de implementatie van de Opdracht dient een gedetailleerde omschrijving te worden opgesteld van de wijze waarop Opdrachtnemer de implementatie van de Opdracht zal realiseren en organiseren. Het aanleveren van een planning is hierbij een vereiste. Met andere woorden: Opdrachtnemer dient te beschrijven op welke concrete wijze invulling wordt gegeven aan de voorbereidingsfase en op welke wijze begeleiding wordt gegeven in de opstartfase en gedurende de eerste weken van de Overeenkomst. Uit de omschrijving dient, door middel van een stappenplan, te kunnen worden afgeleid welke activiteiten plaatsvinden om een zo geruisloos mogelijke overgang naar de organisatie van de Opdrachtnemer te bewerkstelligen. Hierbij is aandacht voor de communicatiestructuur (welke functionaris wordt waarvoor ingezet, wie is verantwoordelijk voor welk onderdeel van het implementatietraject, etc.) en de rol/inspanningen die van Opdrachtgever worden verwacht van essentieel belang. De verschillende activiteiten dienen door middel van een projectgerichte planning zichtbaar te worden gemaakt.
15. Opdrachtnemer dient één projectleider aan te stellen, die gedurende het gehele implementatietraject als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever, en die alle uit te voeren werkzaamheden coördineert.
16. Voor de implementatie kan Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geen separate kosten in rekening brengen en de tarieven niet aanpassen.