



Belastingdienst

BIJLAGE 1 – Programma van eisen

Behorende bij: Europese Aanbesteding "Opleiding tot Solution architect"
Kenmerk: IUC24-649

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1. Doel van dit document	3
1.1. Eisen.....	3
Hoofdstuk 2. Algemene eisen	4
2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden.....	4
2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen.....	4
2.2.1. Social return.....	4
2.2.2. Diversiteit en inclusie.....	5
2.3. Business Etiquette.....	5
Hoofdstuk 3. Juridische kaders	6
3.1. Algemene voorwaarden.....	6
Hoofdstuk 4. Financiële afspraken	7
4.1. Prijsstelling.....	7
4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF).....	8
4.2.1. Eisen e-facturatie.....	8
4.3. Het Leermanagementsysteem (LMS).....	9
Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht	11
5.1. Kwalitatieve eisen opdracht.....	11
5.1.1. Leergebieden en -doelen.....	11
5.1.2. Certificering en diplomering.....	12
5.1.3. Voortgangsmetingen.....	12
5.1.4. Casus.....	12
5.1.5. Begeleiding door middel van mentorschap.....	13
5.1.6. Coaching leiderschap.....	13
5.1.7. Opdrachten/stage.....	13
5.1.8. Docenten.....	13
5.1.9. Doorontwikkeling.....	13
5.1.10. Nadere opdrachten.....	13
5.1.11. Eisen aan de accommodatie en lestijden.....	13
5.2. Eisen m.b.t. de communicatie.....	14
5.3. Eisen aan de trainers/docenten.....	15
5.4. Evaluatie.....	16
5.5. Eisen aan contractmanagement.....	17
5.6. Eisen met betrekking tot managementinformatie.....	18
5.7. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling.....	18
5.8. Eisen met betrekking tot bereikbaarheid.....	19
5.9. Eisen bij annuleren.....	19
5.10. Informatiebeveiligingseisen.....	19

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de Aanbestedende dienst stelt in het kader van de Europese aanbesteding Opleiding tot Solution Architect met kenmerk IUC24-649. Dit document maakt integraal onderdeel uit van het Beschrijvend document.

1.1. Eisen

De Aanbestedende dienst heeft geen voorkeur voor bepaalde Inschrijvers, noch voor bepaalde merken, types, fabricaten, herkomst e.d. Als er wordt gerefereerd aan bepaalde fabricaten, merken, typen, specifieke standaarden en dergelijke, dan dient dit te worden gelezen met de toevoeging “of daaraan gelijkwaardig”.

Aan Eisen moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een Eis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (knock-out criterium).

Inschrijvers dienen te voldoen aan alle opgenomen Eisen die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd ten aanzien van de te leveren prestatie. Eisen worden als volgt weergegeven:

EIS 1	Gunningseisen Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan alle opgenomen gunningseisen dan wordt tot uitsluiting overgegaan (knock-out criterium). Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige Inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document.
-------	---

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 Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn nog steeds niet aan de uitvoeringseisen voldoet en deswege in verzuim is.
-------	---

Hoofdstuk 2. Algemene eisen

In dit hoofdstuk zijn algemene eisen opgenomen.

2.1. Verplichtingen belastingen, milieubescherming, arbeidsvoorwaarden

Eis 1.	<p>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.</p> <p>Kennis over die belastingen en milieubescherming, arbeidsvoorwaarden en arbeidsbescherming kunnen inschrijvers, als het gaat om uitvoering in Nederland, verkrijgen bij:</p> <ul style="list-style-type: none">- de Belastingdienst, www.belastingdienst.nl- het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat- het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.
--------	--

2.2. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

UE 1.	Opdrachtnemer spant zich in het kader van duurzaamheid in om zoveel mogelijk digitaal te werken en zo min mogelijk papier te gebruiken.
-------	---

2.2.1. Social return

UE 2.	<p>Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervaring)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.</p> <p>Voor deze aanbesteding wordt uitgegaan dat minimaal 5% van de gefactureerde omzet wordt ingezet voor de doelgroep.</p> <p>De werkzaamheden dienen gerelateerd te zijn aan de opdracht.</p> <p>De manieren om social return in te vullen en de tarieven en andere regels die daarvoor gelden staan uitgewerkt in bijlage 14 "Handleiding social return (spelregels)".</p>
-------	---

UE 3.	<p>Opdrachtnemer laat jaarlijks zijn voortgang zien op gebied van social return. Tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg is de invulling van social return onderwerp van gesprek. Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de Raamovereenkomst wordt beëindigd.</p> <p>Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever elk jaar compleet ingevuld en ondertekend een periodiek verantwoordingsformulier social return, waarin de eis "Minimaal 5% van de gefactureerde omzet" blijkt.</p> <p>De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de opdrachtgever van de opdrachtnemer wil hebben.</p>
-------	--

UE 4.	<p>Aan de social return verplichting moet zijn voldaan voordat de raamovereenkomst wordt beëindigd.</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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.	<p>Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE2, kan de Opdrachtgever een boete opleggen. Deze boete is maximaal 200% van het niet ingevulde bedrag van social return verplichting. Met Opdrachtnemer wordt tijdig contact opgenomen om te bespreken of er alsnog invulling gegeven kan worden aan de openstaande verplichting.</p> <p>Met uitzondering in die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in eis UE2 buiten de schuld van de Opdrachtnemer om niet lukt(e). De bewijslast rust te allen tijde bij de Opdrachtnemer.</p>
-------	---

2.2.2. Diversiteit en inclusie

UE 6.	<p>De deelnemers van de opleiding dienen op een gelijkwaardige manier behandeld te worden, waarbij er ook voldoende aandacht is voor de individuele ontwikkeling van de deelnemers. Elke deelnemer moet de juiste middelen, aandacht en resources krijgen van de opdrachtnemer zodat hij/zij de opdracht succesvol kan afronden.</p> <p>Om Diversiteit en inclusie in de opleiding te integreren houdt de opdrachtnemer zich tijdens de opleiding aan de volgende uitvoeringseisen:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Gelijke behandeling: Alle deelnemers worden op een gelijke en waardige manier behandeld, met aandacht voor hun unieke achtergronden en ervaringen.b) Inclusieve lesmethoden: Lesmethoden en materialen die rekening houden met diverse leefstijlen en culturele achtergronden, zodat alle deelnemers zich betrokken voelen en effectief leren.c) Toegankelijkheid: De opleiding is toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een handicap.
-------	--

2.3. Business Etiquette

Eis 2.	<p>Inschrijver heeft kennis genomen van het document 'Business Etiquette' als opgenomen in bijlage 4 van het Beschrijvend document. Inschrijver garandeert dat hij alleen personeel inzet bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dat kennis heeft genomen van dit document.</p>
--------	--

Hoofdstuk 3. Juridische kaders

3.1. Algemene voorwaarden

De ARVODI-2025 is van toepassing op de Raamovereenkomst.

Het door Inschrijver in de Inschrijving van toepassing verklaren van eigen algemene voorwaarden of algemene voorwaarden van derden en/of het (geheel of ten dele) afwijzen van de toepassing van de ARVODI-2025, maakt de Inschrijving ongeldig. Een dergelijke Inschrijving wordt terzijde gelegd en komt niet voor gunning in aanmerking.

Eis 3.	Inschrijver gaat akkoord met de ARVODI-2025 .
--------	---

Hoofdstuk 4. Financiële afspraken

4.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het Prijzenblad in bijlage 12 van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

Eis 4.	Alle geoffreerde prijzen zijn in euro en exclusief omzetbelasting (hierna: btw) dan wel vrijgesteld van btw (indien Opdrachtnemer niet btw plichtig is). Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de diensten toch geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
Eis 5.	In het Prijzenblad wordt naar all-in prijzen en tarieven gevraagd.
Eis 6.	Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in de betreffende all-in prijs in het Prijzenblad. Denk hierbij aan kosten zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering werkzaamheden inclusief overhead, voorbereidings- en uitvoeringskosten, kosten voor planning en organisatie, kosten voor intake, cursusmateriaal, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, (tussentijdse) evaluatie, licentiekosten voor online leer- en lesomgeving, certificaat/bewijs van deelname, persoonlijkheidstesten, huiswerk/opdrachten nakijken, éénmaal examen, éénmaal herexamen, et cetera.
Eis 7.	Het is niet toegestaan met de ingediende prijzen de gehanteerde prijsformule te frustreren. Daarnaast is het niet toegestaan "met prijzen te schuiven", zodanig dat voor het ene prijsonderdeel onrealistisch hoge prijzen worden geboden en voor het andere prijsonderdeel onrealistisch lage prijzen. 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 worden niet geaccepteerd. Een manipulatieve inschrijving leidt tot uitsluiting.
Eis 8.	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 Inschrijver.
Eis 9.	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 enkele rechten of verplichtingen tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst.
Eis 10.	Het Prijzenblad bevat uitsluitend op alle gevraagde onderdelen een prijs. Inschrijver biedt niet meer prijzen aan dan gevraagd en houdt zich dus uitsluitend aan de opmaak van het Prijzenblad.
Eis 11.	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 12.	Alle werkzaamheden als beschreven in het Beschrijvend document en aangeboden door Inschrijver in zijn Inschrijving, ook ten aanzien van de Wensen, zijn verdisconteerd in de in het Prijzenblad geoffreerde prijzen.
Eis 13.	In het Prijzenblad staan aantallen genoemd waarop Inschrijver zijn prijzen dient te baseren. Aan deze aantallen kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Eis 14.	<p>Indien een opleiding leidt tot een certificaat of een bewijs van deelname, worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p> <p>Ook voor de afsluitende examenopdracht, waarbij de student een major change in de architectuur moet verwerken en over zijn aanpak en de consequenties van deze wijziging een presentatie houdt voor de examencommissie en de gemaakte keuzes verdedigt, worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.</p>
Eis 15.	<p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere deelnemer aan de opleiding maximaal twee keer kosteloos het examen kan afleggen (één examen en één herexamen).</p> <p>Indien een deelnemer na deze twee pogingen opnieuw examen wenst af te leggen, is het de Opdrachtnemer toegestaan hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen.</p> <p>De prijs van het derde (her-)examen wordt opgenomen op het Prijzenblad.</p>
UE 7.	<p>Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het uitbrengen van nadere offertes, intakes met de Opdrachtgever en intakes met Deelnemer(s).</p>

4.2. Elektronisch bestellen en factureren (EBF)

UE 8.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde en accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van bovengenoemde programmatuur (met uitzondering van het boekhoudprogramma) in gebruik genomen kunnen worden.</p>
UE 9.	<p>Aansluiting op de hierboven genoemde aansluitmogelijkheden door Opdrachtnemer is uiterlijk vier (4) weken na ingangsdatum van de Raamovereenkomst voltooid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aansluiting aan haar zijde.</p>
UE 10.	<p>De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met DigilInkoop. Bij een directe aansluiting op de Digipoort van DigilInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan opdrachtnemerszijde voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.</p>

4.2.1. Eisen e-facturatie

Het werken met e-facturatie heeft een aantal gevolgen voor het bestelproces van Opdrachtgever en voor Opdrachtnemer. Hieronder is de set aan eisen uitgewerkt m.b.t. e-facturatie.

UE 11.	<p>Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch via één (1) van de beschreven manieren in paragraaf 2.6 van het Beschrijvend document, met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel zodat deze met inachtneming van de door Opdrachtgever gegeven specificaties elektronisch kan worden ontvangen en verwerkt. De Opdrachtnemer voldoet aan de vereisten van e-facturatie.</p>
UE 12.	<p>Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.</p>
UE 13.	<p>De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel van Opdrachtgever naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van de training door Opdrachtnemer.</p>
UE 14.	<p>Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op de factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren. Zie Handreiking basisfactuur Rijk voor verdere informatie over factuurgegevens die op een basisfactuur aan het Rijk vermeld moeten worden.</p>

UE 15.	Facturatie vindt uitsluitend plaats door Opdrachtnemer.
UE 16.	De facturering vindt na uitvoering van de dienstverlening plaats in het kalenderjaar waarin de uitvoering heeft plaatsgevonden.
UE 17.	De facturen dienen te voldoen aan de volgende kenmerken: <ul style="list-style-type: none">- naam en adres opdrachtnemer en eventueel e-mailadres;- btw- en KVK-nummer;- naam Opdrachtgever;- naam onderdeel van Opdrachtgever;- naam Deelnemer(s);- personeelsregistratienummer Deelnemer;- naam opleiding;- codering opleiding (nummer);- prijs opleiding zowel inclusief als exclusief btw en btw-bedrag;- datum uitvoering;- Open, Standaard maatwerk of Maatwerk;- opdrachtnummer/inkoopkenmerk naam besteller, kostenplaats en indien beschikbaar referentiecode;- bestelnummer (bestaande uit in totaal uit 10 cijfers: 41xxx xxxxx of 45xxx xxxxx);- factuuradres;- IBAN-rekeningnummer, indien van toepassing BIC- en SWIFT-code;- gefactureerde periode.

4.3. Het Leermanagementsysteem (LMS)

De Belastingdienst werkt met een Leermanagementsysteem (hierna: LMS). Het LMS van de Belastingdienst (CLASS) biedt alle medewerkers van de Belastingdienst de mogelijkheid cursussen, opleidingen en trainingen te zoeken, erop in te schrijven en te evalueren.

UE 18.	Opdrachtnemer krijgt na definitieve gunning toegang tot het LMS van Opdrachtgever.
--------	--

Inschrijven en een bestelling aanmaken

De inschrijving en het aanmaken van een bestelling ten behoeve van de betaling, zijn twee gescheiden processen. Een deelnemer kan op twee manieren aangemeld worden in het LMS.

1. De deelnemer schrijft zichzelf in via het LMS. Vervolgens krijgt zijn manager een melding vanuit SAP om de inschrijving goed te keuren. Na goedkeuring wordt er vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.
2. Een bestelgemachtigde van Opdrachtgever schrijft de deelnemer in, in het LMS. In dit geval is de inschrijving meteen goedgekeurd. Er wordt meteen vanuit SAP SRM een bestelling aangemaakt in het Rijksleveranciersportaal.

N.B. Indien er een wijziging (annulering, ruilen of anderszins) in een goedgekeurde inschrijving plaatsvindt dan stuurt Opdrachtgever hiervan een melding naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de wijziging in het LMS en annuleert ook de bestelling in het Rijksleveranciersportaal. De bestelling wordt dus aangemaakt op basis van een specifieke inschrijving van een deelnemer.

Factureren

Voor factureren, zie Beschrijvend document paragraaf 2.6.

Eis 16.	<p>Inschrijver conformeert zich aan de eisen zoals opgenomen in de aansluitdocumentatie van het in gebruik zijnde LMS. Zie bijlagen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bijlage 16a_Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers handmatig plaatsen; of• Bijlage 16b_ Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via CSV; of• Bijlage 16c _Handleiding Opleidingsaanbod externe leveranciers via Edu-Dex. Eventuele aansluitkosten komen voor rekening van Inschrijver.• Bijlage 16d _Aandachtspunten bij opvoeren in CLASS <p>• Wanneer gebruikgemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van opleidingsinformatie en de verwerking van berichten, is inschrijver zelf verantwoordelijk voor de inrichting en kosten hiervan.</p>
Eis 17.	<p>In de vier (4) weken voorafgaand aan ingangsdatum Raamovereenkomst sluit Opdrachtnemer zich aan op het LMS van Opdrachtgever én voert hij de aangeboden opleiding en trainingen daar in op.</p> <p>Dat kan via een geautomatiseerde koppeling via Edu-Dex (XML), door het uploaden van een CSV bestand of handmatig in de leveranciersomgeving van het LMS (zie handleidingen uit Eis 16).</p> <p>De opleiding kan in overleg met de Opdrachtgever worden opgeknipt in delen cq modules in verband met de facturering.</p>
UE 19.	<p>Opdrachtnemer factureert per deelnemer. Dit geldt ook in het geval van een groepscursus, opleiding of training. Opdrachtnemer past, indien noodzakelijk, bij een groepscursus, opleiding of training de deelnemersprijs aan bij meer/minder inschrijvingen dan op voorhand afgesproken. Alleen in uitzonderlijke gevallen en na toestemming van Opdrachtgever stuurt Opdrachtnemer in het geval van een groepscursus, opleiding of training een totaalfactuur.</p>
UE 20.	<p>Voor alle cursussen, opleidingen of trainingen geldt dat Opdrachtnemer minimaal de verplichte velden t.b.v. de opleidingsinformatie cursus, opleiding of training invult in het LMS (zie handleidingen uit Eis 17). Opdrachtnemer vult op verzoek van Opdrachtgever de opleidingsinformatie aan met niet verplichte velden.</p> <p>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.</p> <p>Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in de beschrijving van de cursus, opleiding of training een URL op te nemen naar de eigen website of andere locatie.</p>
UE 21.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de gegevens uit UE18 actueel zijn en blijven in het LMS van Opdrachtgever.</p>

Hoofdstuk 5. Specificatie van de opdracht

In dit hoofdstuk zijn eisen geformuleerd met betrekking tot de gevraagde dienstverlening.

5.1. Kwalitatieve eisen opdracht

5.1.1. Leergebieden en -doelen

UE 22.	De Opdrachtnemer verzorgt de Opleiding tot Solution Architect voor medewerkers van Opdrachtgever. De opleiding bestaat uit onderstaande thema's en leerdoelen.
Overkoepelend	
Overkoepelende leerdoel: na het volgen van de Opleiding tot Solution Architect is de deelnemer een gecertificeerd Post HBO Solution Architect op NLQF 7 niveau en kan binnen de Belastingdienst zelfstandig aan het werk.	
Architectuur vakmanschap	Leerdoelen
ISO25010	Na afloop van de cursus kent de deelnemer de kwaliteitskenmerken van software en systemen (ISO25010) en kan deze toepassen. De deelnemer: <ul style="list-style-type: none"> • is in staat om op basis van de TOGAF cirkel een impact bepaling te doen van globale wensen; • kan de IST en SOLL modelleren in Archimate; • bezit de vaardigheid om non functionals te integreren in de oplossing.
Infrastructuur	De deelnemer kent de verschillende infrastructuren (van traditionele IT-infrastructuur tot en met Cloudinfrastructuur) en kan uitleggen welke infrastructuur waarvoor ingezet kan worden.
Bouwblokken	De deelnemer kent de verschillende bouwblokken (zoals Business Process Management, Business Rules Management, Case Management, Document Management, etc.) en kan uitleggen welke bouwblokken waarvoor ingezet worden. De deelnemer kan deze toepassen als onderdeel van een Solution Architectuur.
Service Oriented Architecture (SOA)	De deelnemer begrijpt de ideeën van SOA en kan dit toepassen in de oplossing van de casus.
De Architectuur onderdelen	De deelnemer kent de verschillende Architectuur onderdelen (gegevens, processen, diensten, services etc.) en kan uitleggen wanneer en hoe deze aangepast moeten worden.
De Architectuur producten	De deelnemer kent de verschillende Architectuur producten (Concernarchitectuur, Domeinarchitectuur, Solution Architectuur, Solution Design, Architectuurafwijking) binnen de Belastingdienst en begrijpt waarvoor ze gebruikt worden. Hij/Zij kan een Solution Architectuur in deze context opstellen.
Architectuurpatronen	De deelnemer bezit basiskennis over Serverless Computing, Monolithische architecturen, en een variëteit aan Architectuurpatronen. De deelnemer kan deze patronen zinvol toepassen in een Solution Architectuur.
Trends en ontwikkelingen in Solution Architectuur	De deelnemer heeft kennis van begrippen als bijvoorbeeld Cloud computing, Container hosting, AI, Security en kan uitleggen wat de gevolgen hiervan zijn binnen de architectuur.
IT vakkennis	Leerdoelen
Stakeholder management	De deelnemer weet wat een stakeholderanalyse is en kan deze uitvoeren. Ook begrijpt de deelnemer wat de toegevoegde waarde van de stakeholderanalyse is voor de Solution Architectuur.
De IV rollen binnen de belastingdienst	De deelnemer kent de rollen die binnen de IV (inclusief IV&D) aanwezig zijn en begrijpt welke invloed deze kunnen hebben op zijn werk.
Leiderschap	Leerdoelen
Samenwerken en teamdynamiek	De deelnemer is samen met zijn cursusgenoten een team dat samenwerkt, doordat hij/zij gedurende de opleiding anderen opzoekt om samen te werken en op een constructieve manier tot een oplossing komt.

Effectief gedrag	De deelnemer heeft inzicht in zijn/haar competenties, kwaliteiten en valkuilen en geeft de handvatten waarmee de kwaliteiten kunnen worden ingezet en de valkuilen worden vermeden.
Adviseren	De deelnemer kan op basis van de casus de stakeholders meenemen in de gewenste verandering. De deelnemer is in staat de wijze waarop af te stemmen op de doelgroep en de context.
Omgaan met weerstand	De deelnemer herkent aanwezige en mogelijke toekomstige conflicten bij de stakeholders en is in staat hier op een constructieve manier mee om te gaan, zodat het conflict niet (verder) escaleert. Ook herkent de deelnemer weerstand tegen de oplossing en heeft hij/zij de vaardigheid om deze weerstand weg te nemen.
Effectief communiceren	De deelnemer levert een gedegen Solution Architectuur op waarbij de doelgroepen ieder hun belang kunnen herkennen en begrijpen. Tevens kan de deelnemer deze Solution Architectuur met een Architectuur Board bespreken. De deelnemer stemt zijn communicatie af op de doelgroep (mondeling, schriftelijk, visueel).
Presenteren	De deelnemer kan met betrekking tot een (architectuur)onderwerp op een begrijpelijke en aansprekende wijze zijn/haar verhaal vertellen en de boodschap overbrengen aan de groep.
Reflecteren	De deelnemer kan zelfstandig reflecteren over zijn/haar werk en acties en hieruit lessen trekken voor de toekomst. De deelnemer kan samen met anderen op gestructureerde wijze zijn/haar praktijkcasussen bespreekbaar maken, en samen door het stellen van goede vragen tot de kern van het probleem komen en nieuwe oplossingsrichtingen te ontdekken.

5.1.2. Certificering en diplomering

UE 23.	Na afloop van het scholingstraject Solution Architect zijn de deelnemers gecertificeerd op NLQF 7 niveau of Post-HBO gecertificeerd bij het CPION of hebben aantoonbaar een vergelijkbaar niveau behaald.
UE 24.	Deelnemers aan de Post-HBO opleiding Solution Architect dienen deel te kunnen nemen als zij beschikken over HBO werk- en denkniveau. Zij hoeven niet te beschikken over een HBO-bachelor diploma.
UE 25.	Het scholingstraject Solution Architectuur dient afgesloten te worden met een diploma-uitreiking met het post HBO-certificaat Solution Architect of een certificaat op NLQF niveau 7, of een certificaat van vergelijkbare waarde.

5.1.3. Voortgangsmetingen

UE 26.	Leverancier voert in samenwerking met de Belastingdienst voorafgaand aan ieder leerjaar een nulmeting uit om de leerdoelen van de deelnemers te bepalen. Aan het einde van het leerjaar voert de leverancier een groei-meting uit zodat gemeten wordt hoe de medewerker gegroeid is op het gebied van vakmanschap, IT-kennis en leiderschapsvaardigheden. Deze metingen worden uitgevoerd in de Nederlandse taal.
--------	---

5.1.4. Casus

UE 27.	Door de leverancier wordt minimaal één casus beschikbaar gesteld waarin de Belastingdienst kenmerkende zaken verwerkt zijn. Gedurende het gehele leerjaar zal deze casus(sen) gebruikt worden als rode draad om het geleerde in toe te passen.
--------	--

5.1.5. Begeleiding door middel van mentorschap

UE 28.	<p>De leverancier zal samen met de door de Belastingdienst beschikbaar gestelde mentoren de begeleiding van de deelnemers uitvoeren bij het uitwerken van de casussen.</p> <p>De Belastingdienst stelt gedurende het gehele leerjaar een mentor beschikbaar om de deelnemer te begeleiden bij vakinhoudelijke vragen in zijn dagelijkse werk en bij de (Belastingdienst)casus(sen).</p>
--------	---

5.1.6. Coaching leiderschap

UE 29.	<p>De leverancier zal samen met de door de Belastingdienst beschikbaar gestelde coaches de deelnemers begeleiden bij hun persoonlijke ontwikkeling. Coaching verloopt volgens een methode die een geïntegreerd onderdeel uitmaakt van de opleiding. De methode heeft tot doel een verandering in attitude te bewerkstelligen bij de deelnemer. Coaches en deelnemers zijn bekend met en handelen volgens de gehanteerde methode van Opdrachtnemer.</p> <p>De Belastingdienst stelt gedurende de gehele opleiding coaches (max. 2 deelnemers per coach) beschikbaar om de deelnemers te begeleiden bij hun persoonlijke ontwikkeling. Indien nodig voorziet de leverancier in een opleidingstraject voor de coaches, zodat deze in dezelfde lijn zijn opgeleid als het persoonlijk leiderschapsprogramma van de opleiding.</p> <p>NOTE: Extra begeleiding voor coaches van de Belastingdienst zal alleen plaatsvinden indien de opleider in overleg met de Opdrachtgever heeft vastgesteld dat de kennis en ervaring van deze coaches onvoldoende zijn en dat deze kennis en ervaring kan worden aangevuld door extra begeleiding door de opleider. Deze extra begeleiding wordt door opleider additioneel aangeboden tegen een vast uurtarief, dat door de Opdrachtgever moet worden betaald. Deze kosten vallen niet onder de initiële opleidingskosten.</p>
--------	---

5.1.7. Opdrachten/stage

UE 30.	<p>Afsluiting met een examenopdracht waarbij de student een major change in de architectuur moet verwerken. Over zijn aanpak en de consequenties van deze wijziging houdt hij een presentatie voor de examencommissie waarbij hij de gemaakte keuzes verdedigt.</p>
--------	---

5.1.8. Docenten

UE 31.	<p>Leverancier dient de beschikking te hebben over voldoende gekwalificeerde docenten (Zie 5.3 eisen docenten) om in geval van onvoorziene omstandigheden de lessen doorgang te kunnen laten vinden.</p>
--------	--

5.1.9. Doorontwikkeling

UE 32.	<p>Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tot het aanbieden, (door) ontwikkelen en uitvoeren van de aangeboden opleiding en trainingen.</p>
UE 33.	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhoud van de aangeboden Opleiding tot Solution Architect aansluit op de actuele context van de Opdrachtgever.</p>

5.1.10. Nadere opdrachten

UE 34.	<p>Opdrachtnemer accepteert alleen Nadere opdrachten verstrekt door IUC Belastingdienst of SSO O&P.</p>
--------	---

5.1.11. Eisen aan de accommodatie en lestijden

UE 35.	<p>Opdrachtgever verzorgt de accommodatie, tenzij dit wordt opgedragen aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer de trainingslocatie regelt, belast Opdrachtnemer de daadwerkelijk gemaakte kosten één-op-één door aan Opdrachtgever.</p>
--------	---

	Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer de facturen te overleggen om de gemaakte kosten voor accommodatie aan te tonen.
UE 36.	Opdrachtnemer verzorgt de Opleiding tot Solution Architect in de accommodaties die aangereikt zijn door Opdrachtgever. Dit is in Apeldoorn (of omgeving).
UE 37.	<p>Als Opdrachtnemer wordt opgedragen om de accommodatie te verzorgen, dan kan Opdrachtnemer accommodatiekosten of daaraan gerelateerde kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.</p> <p>De accommodatie waar de Opleiding Solution Architect plaatsvindt is altijd in Apeldoorn of nabije omgeving en dient te voldoen aan alle wettelijke eisen zoals onder meer (brand)veiligheid, alsook aan alle op dat moment geldende overheidsmaatregelen. De accommodatie moet aansluiten bij de werkvorm die ingezet wordt tijdens de Opleiding Solution Architect of het examen.</p> <p>De accommodatie is goed bereikbaar met het openbaar vervoer. Om 'goed bereikbaar met het openbaar vervoer' te zijn moet een accommodatie zich op maximaal twee kilometer loopafstand van een openbaar vervoerhalte bevinden. Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van accommodaties die niet aan deze eis voldoen, dan kan hier na toestemming van Opdrachtgever van worden afgeweken.</p> <p>Voor trainingen persoonlijke vaardigheden wordt altijd gebruik gemaakt van een locatie buiten de eigen locaties van de Opdrachtgever.</p>
UE 38.	Lestijden van plenaire contactmomenten vallen op werkdagen tussen 9.00-17.00 uur (tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat de Opleiding Solution Architect op een ander moment plaatsvindt.
UE 39.	Voor een dagdeel wordt uitgegaan van vier (4) uur waarvan minimaal drie (3) uur uitvoering Opleiding tot Solution Architect.
UE 40.	De Opleiding tot Solution Architect maakt gebruik van een online les- en leeromgeving. Deze dient aantoonbaar vte voldoen aan een in het huidige kalenderjaar uitgevoerde pentest. De resultaten van deze pentest dienen gedeeld te worden met de contractmanager.

5.2. Eisen m.b.t. de communicatie

UE 41.	Communicatie tussen Opdrachtnemer en deelnemer verloopt voor de deelnemer via het zakelijke e-mailadres.
UE 42.	Opdrachtnemer gebruikt alleen het eigen zakelijke e-mailadres van hoofdaannemer en laat de communicatie niet via het e-mailadres van onderaannemers verlopen.
UE 43.	Opdrachtnemer verzendt eventuele benodigde lesmaterialen via het zakelijke postadres van de deelnemer, tenzij door deelnemer schriftelijk goedkeuring is gegeven voor verzending naar het huisadres.
UE 44.	Deelnemers die niet zijn ingeschreven op een Opleiding tot Solution Architect mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten tot de Opleiding tot Solution Architect.

5.3. Eisen aan de trainers/docenten

UE 45.	<p>Van de trainer/docent wordt verwacht dat hij/zij:</p> <ul style="list-style-type: none">• vakkennis heeft over het onderdeel waarop hij/zij wordt ingezet en indien vereist, gecertificeerd is voor het verzorgen van de betreffende Opleiding tot Solution Architect;• minimaal 5 jaar ervaring heeft als IT-architect;• minimaal 3 jaar ervaring heeft met het uitvoeren van het betreffende onderdeel van de Opleiding tot Solution Architect aan de uitgevraagde doelgroepen (niveau);• ervaring heeft met het uitvoeren van Opleiding tot Solution Architect aan heterogene doelgroepen, (waaronder verschillen in opleidingsniveau mbo t/m wo);• beschikt over goede didactische vaardigheden en de vaardigheden om zowel fysiek als online les te geven;• relatiegericht en communicatief vaardig is en een veilig leerklimaat creëert vanuit een open houding met respect voor verschillen tussen Deelnemers.
UE 46.	<p>Op verzoek van Opdrachtgever kan aan Opdrachtnemer gevraagd worden om een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of curriculum vitae (CV) van de in te zetten trainer/docent in te dienen voorafgaand aan de training. De kosten voor een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever het CV niet geschikt acht, op grond van criteria in UE45, of de VOG niet wordt afgegeven dan wordt samen met Opdrachtnemer gezocht naar een passende oplossing.</p>
UE 47.	<p>Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de trainer/docent zelf voor vervanging door een gelijkwaardige trainer/docent die op de hoogte is van het programma, zodat de geplande Opleiding tot Solution Architect kan plaatsvinden. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over een dergelijke situatie.</p>
UE 48.	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om vervanging van een trainer/docent te eisen wanneer na de evaluatie een trainer/docent niet aan de bovengenoemde eisen (zie UE60 en 61)) voldoet.</p>
UE 49.	<p>Indien Opdrachtgever een trainingslocatie heeft verzorgd voor een training en de training niet door kan gaan, omdat Opdrachtnemer geen vervangende trainer kan aanbieden (zie UE45) dan worden de kosten voor de trainingslocatie doorbelast aan Opdrachtnemer.</p>
UE 50.	<p>De trainers/docenten van Opdrachtnemer werken, indien gewenst door Opdrachtgever, samen met interne trainers/docenten vanuit de Belastingdienst.</p>
UE 51.	<p>Opdrachtnemer moet in staat zijn 2 opleidingen per jaar aan te bieden, een met startdatum september en een met startdatum maart.</p> <p>In afwijking start alleen de eerste groep in mei 2026. De tweede groep start in september 2026.</p> <p>De resterende groepen volgen het reguliere startschema van maart en september .</p>
UE 52.	<p>De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer die worden ingezet ten behoeve van deze opdracht dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.</p>
UE 53.	<p>Alle Opleidingen tot Solution Architect worden in de Nederlandse taal verzorgd. Bij hoge uitzondering kunnen onderdelen van de Opleiding tot Solution Architect, in overleg met Opdrachtgever, ook in de Engelse taal worden verzorgd.</p>

- UE 54. Opdrachtnemer draagt zorg voor toegang tot de elektronische leeromgeving waar zowel het lesmateriaal als het lesschema beschikbaar worden gesteld. Tevens dient deze omgeving als digitaal platform voor de cursisten, opleiders, coaches, mentoren en stuurgroepleden om in samen te werken en ervaringen te delen.
- UE 55. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat al het digitale lesmateriaal voldoet aan de huidige Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 en eventuele opvolgende standaarden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (zie ook <https://www.digitoegankelijk.nl/uitleg-van-eisen>).
- UE 56. Bij deze fysieke Opleiding tot Solution Architect bestaat een leerjaargroep uit minimaal 9 en maximaal 12 deelnemers. Na goedkeuring van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken.
- UE 57. Opdrachtnemer plant de Opleiding tot Solution Architect. De opleidingen moeten starten in september en/of maart. Afwijking hierop is mogelijk de eerste groep, zie UE51.
- Wens is om deze groep eventueel te laten starten in mei (e.e.a. afhankelijk van de doorlooptijd van de aanbesteding).
- UE 58. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie met de deelnemers betreffende locatie, datum, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere ter zake doende informatie.
- UE 59. Opdrachtnemer is in staat om de Opleiding tot Solution Architect fysiek klassikaal te verzorgen.

5.4. Evaluatie

- UE 60. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening periodiek beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie indicator (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren.
- Er worden, jaarlijks 4 evaluatiesessies (bijv. Brown paper sessie) per groep ingepland door Opdrachtgever (altijd na afloop en tussentijds).
- Tijdens deze evaluatiesessies zullen de deelnemers cijfers geven over de 'Prestaties van het Opleidingstraject'. Deze cijfers hebben betrekking op de waardering, het nut van de verschillende onderdelen en de totale opleiding. Tevens zullen er positieve en verbeterpunten worden verzameld, zodat de cijfers onderbouwd worden met de juiste feedback.
- Opdrachtgever zal een verslag maken van de evaluatiesessies en bespreken met Opdrachtnemer. Van de verbeterpunten zullen acties worden belegd, die in overleg met de Opdrachtgever, z.s.m. in het lesmateriaal worden verwerkt.
- UE 61. KPI 1: Mate van tevredenheid:
- Op een oplopende schaal van 1 tot 10 dient Opdrachtnemer voor zijn dienstverlening gemiddeld minimaal een 8 (norm) te behalen voor de Opleiding tot Solution Architect, beoordeeld door de deelnemers van de Opleiding tot Solution Architect.
- De KPI 'Mate van tevredenheid' wordt gemonitord door de Belastingdienst op Kirkpatrick niveau 1-2. Periodiek wordt een brown-paper evaluatie gehouden door Opdrachtgever. Hieruit wordt een verslag gemaakt met cijfers, positieve- en verbeterpunten. Dit verslag wordt besproken met Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarbij acties worden afgesproken om daar waar noodzakelijk verbeteringen door te voeren.

Consequentie bij niet halen

Bij het niet realiseren van de norm van KPI 'Mate van tevredenheid' gaan partijen in gesprek. Indien nodig stelt Opdrachtnemer na dit gesprek – op verzoek van Opdrachtgever - binnen twee weken een verbeterplan op. In het verbeterplan worden de oorzaken en verbeteracties opgenomen. Het verbeterplan moet worden geaccordeerd door Opdrachtgever en bij de eerstvolgende mogelijkheid in de uitvoering van de Opleiding tot Solution Architect ten uitvoer worden gebracht.

Indien Opdrachtnemer na het uitvoeren van het verbeterplan de norm alsnog niet behaalt, is Opdrachtnemer (van rechtswege) in verzuim en is Opdrachtgever onder meer gerechtigd tot ontbinding van de Raamovereenkomst.

Eis 18. Inschrijver gaat akkoord met hetgeen beschreven staat in deze paragraaf ten aanzien van evaluatie.

5.5. Eisen aan contractmanagement

UE 62. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wordt contractmanagement op de Raamovereenkomst uitgevoerd door de contractmanager.

De contractmanager is het primaire in- en externe aanspreekpunt voor de toepassing en de uitleg van de Raamovereenkomst, waaronder prijswijzigingen, verlengen en beëindigen, annuleringsregeling, rapportages en escalaties. De adviseurs externe opleidingen van de Belastingdienst zijn verantwoordelijk voor het bewaken van het inhoudelijke deel van de te leveren Diensten (o.a. de uitvoering en het bewaken van de prestaties op de bestellingen, klachten en de aansluiting met de interne bedrijfsvoering).

Indien er sprake is van structurele problemen zal het probleem geëscaleerd worden via de lijn van de contractmanager naar Opdrachtnemer.

Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd	Directeur
Tactisch	Contractmanager	Accountmanager
Operationeel	Adviseur Externe Opleidingen	Accountmanager

UE 63. Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager aan die in staat en bevoegd is om te handelen bij situaties die de voortgang van de opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever op operationeel niveau.

De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren, ten minste tussen 09.00u en 17.00u, bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een achtervang beschikbaar.

UE 64. Minimaal één (1) keer per jaar vindt er een leveranciersgesprek plaats tussen de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer (kan meer op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is).

Tijdens dit gesprek wordt gesproken over de uitvoering van de Raamovereenkomst, evaluatiecijfers, managementrapportages, klachten en andere onderwerpen die zich daar toe lenen.

UE 65. Eén (1) maal per jaar vindt er met de accountmanager van de Opdrachtnemer een evaluatie plaats. De beoordeling wordt uitgevoerd aan de hand van een evaluatieformulier dat door de contractmanager, in samenspraak met de adviseur externe opleidingen, is ingevuld. Dit kan vaker plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer als daar reden voor is.

UE 66.	<p>Opdrachtnemer levert elk kwartaal kosteloos een digitale managementrapportage aan de contractmanager van Opdrachtgever aan conform een format dat na definitieve gunning wordt verstrekt door Opdrachtgever. In de managementrapportage worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none">- evaluatieresultaten opdrachtnemer (indien beschikbaar);- klachten (aantal, soort en status klachtenafhandeling);- opdrachtoomschrijving;<ul style="list-style-type: none">o opdrachtgever (interne klant);o aantal deelnemers;o dienstonderdeel;o datum;o aantal dagdelen/dagen;o annulering (Deelnemers-annulering + datum van annuleren of training annulering door Opdrachtnemer + datum van annuleren);o kosten van de annulering;o verplichtingenummer of opleidingscode;o kosten per opleiding (uitvoering, ontwikkel- en overige kosten). <p>Social return:</p> <ul style="list-style-type: none">- De ondernomen actie(s) in het kader van SROI;- De waarde van de ondernomen actie(s) (uitgedrukt in geld), zie ook UE2
---------------	--

5.6. Eisen met betrekking tot managementinformatie

UE 67.	<p>De Opdrachtgever verlangt een tijdige, betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging (inhoud zie UE62) met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.</p>
---------------	--

UE 68.	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken tijdens het jaarlijkse contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.</p>
---------------	--

5.7. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

UE 69.	<p>Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met het oplossen van klachten en dusdanig kan handelen dat klachten structureel kunnen worden opgelost. Deze medewerker heeft daartoe voldoende bevoegdheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.</p>
---------------	--

UE 70.	<p>Klachten kunnen door deelnemers rechtstreeks bij Opdrachtnemer worden ingediend of via de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever. Indien een klacht rechtstreeks bij Opdrachtnemer wordt ingediend, wordt de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag geïnformeerd.</p>
---------------	---

UE 71.	<p>Voor alle klachten geldt dat de oplossing binnen zeven (7) werkdagen, na melding van een klacht, moet zijn gerapporteerd aan de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever. Hierbij wordt vermeld: de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen en hoe wordt voorkomen dat de klacht zich in de toekomst herhaalt. De klacht wordt pas beschouwd als opgelost wanneer de adviseur externe opleidingen van Opdrachtgever de uitgevoerde oplossing schriftelijk heeft geaccepteerd.</p>
---------------	--

UE 72.	Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de Opdrachtgever rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
--------	---

Eis 19.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van klachtbehandeling.
---------	---

UE 73.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Belastingdienst staan beschreven alsmede de daarop genomen maatregelen en de datum waarop de oplossing voor de klacht schriftelijk is geaccepteerd door de adviseur externe opleidingen.
--------	---

5.8. Eisen met betrekking tot bereikbaarheid

UE 74.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een telefonische ondersteuning voor vragen van deelnemer(s) of Opdrachtgever en is bereikbaar op werkdagen ten minste tussen 09.00u en 17.00u.
--------	---

5.9. Eisen bij annuleren

De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren (via teamleider of bestelgemachtigde);
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen opleiding zijn geen kosten verschuldigd;
- Indien annulering door een deelnemer plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van de opleiding, en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende deelnemer aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - i. Vijftien (15) tot vijf (5) kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen opleiding:
50% van de kosten van de opleiding.
 - ii. binnen vijf (5) kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen opleiding:
100% van de kosten van de opleiding.
- Te allen tijde kan een deelnemer vervangen worden voorafgaand aan de opleiding, zonder dat daar kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Opdrachtnemer.

Eis 20.	Inschrijver gaat akkoord met en voldoet aan hetgeen beschreven staat in bovenstaande paragraaf ten aanzien van annuleren.
---------	---

UE 75.	Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van deelnemers) binnen vijf (5) Werkdagen in het LMS én in het Leveranciersportaal.
--------	--

5.10. Informatiebeveiligingseisen

UE 76.	<p>Indien Opdrachtnemer in de training gebruik maakt van een online les- en leeromgeving dan dient Opdrachtnemer te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (zie ook https://bio-overheid.nl/).</p> <p>Dit kader is gebaseerd op de internationaal erkende en actuele ISO normatiek NEN-ISO/IEC 27002:2017.</p> <p>De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid en vervangt deze normen niet.</p>
--------	---