

## Bijlage 2: Programma van eisen

Aanbesteding: **Opleiding Incidentmanagement**

Zaaknummer: **31210506**

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. U moet zonder voorbehouden aan alle eisen voldoen.

<b>Algemeen</b>		
1 A	Eis	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Beschrijvend document.
2 A	Eis	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in de totale behoefte van de Opleiding Incidentmanagement zoals omschreven in het Beschrijvend document.
3 A	Eis	Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon (accountmanager) voor de Overeenkomst. Bij afwezigheid of vervanging dient de vervangende contactpersoon van hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

<b>Inhoudelijke eisen Dienstverlening</b>		
1 B	Eis	Opdrachtnemer waarborgt de kwaliteit en continuïteit van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ook bij het inschakelen van eventuele onderaannemers.
2 B	Eis	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de Dienstverlening.
3 B	Eis	Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektronische leeromgeving en het leermanagementsysteem (LMS) van Opdrachtgever (zie bijlage 10), waarmee de uitvoeringen worden gefaciliteerd en portfolio's bijgehouden worden. Wanneer ook andere online tools worden ingezet dient dit met instemming en goedkeuring van Opdrachtgever te gebeuren en dienen deze tools aan te sluiten bij de vereisten en richtlijnen van Opdrachtgever.
4 B	Eis	Opdrachtnemer stimuleert en monitort het gebruik van de elektronische leeromgeving door de Deelnemers van de Opleiding Incidentmanagement.
5 B	Eis	Opdrachtnemer zorgt dat alle lesmaterialen tijdig beschikbaar zijn ter voorbereiding en naslagwerk in het LMS.
6 B	Eis	Alle lesmaterialen die worden ontwikkeld en gebruikt, dient Opdrachtnemer aan te bieden aan Opdrachtgever ter archivering. Zodat Opdrachtgever altijd in het bezit is van de meest recente versies van het lesmateriaal.
7 B	Eis	Alle lesmaterialen die Opdrachtnemer ontwikkelt en gebruikt worden door Opdrachtgever zijn het intellectuele eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt de rechten hiertoe na de beëindiging van de Overeenkomst over op Opdrachtgever.
8 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de productie, verspreiding en actualisatie van het opleidingsmateriaal en doet dit in overleg met de Adviseur leren en ontwikkelen. Opdrachtnemer mag hierbij uitsluitend aanspraak maken op het budget dat hiervoor is vastgesteld. Indien actualisatie door bijzondere omstandigheden (grote veranderingen in wetgeving of eisen van Opdrachtgever) nodig is, kan na goedkeuring van Opdrachtgever worden overgegaan tot uitvoering van aanvullende werkzaamheden.
9 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (in samenwerking met Opdrachtgever) opstellen van leerdoelen, het kiezen van gepaste leerinterventies en het ontwikkelen van de leerinterventies voor de Opleiding IM (zowel WIS als WV). De ontwikkelde leerinterventies dragen bij aan het behalen van de opgestelde leerdoelen en sluiten aan op het competentieprofiel van Opdrachtgever voor bovengenoemde doelgroepen.

10 B	Eis	Alle onderdelen (met uitzondering van voorbereidende informatie of naslagwerk) van de Opleiding IM dienen fysiek van aard te zijn, dus NIET digitaal. In overleg met Opdrachtgever is het wel mogelijk om kleine delen van de opleiding te digitaliseren (virtual reality (VR), toetsing, evt. kleine huiswerkopdrachten).
11 B	Eis	Tenminste vier weken voor aanvang van de eerste uitvoering van de leeractiviteit(en) wordt door Opdrachtnemer een didactisch ontwerp (inclusief leerdoelen, leeractiviteiten en gebruik elektronische leeromgeving) beschikbaar gesteld en gedeeld met de adviseur leren en ontwikkelen. Opdrachtnemer past indien nodig het didactische ontwerp aan in samenwerking met de adviseur leren en ontwikkelen.
12 B	Eis	De elektronische leeromgeving wordt minimaal twee weken voor aanvang van de eerste training opgeleverd en goedgekeurd door de adviseur leren en ontwikkelen. Indien nodig past de opdrachtnemer de elektronische leeromgeving aan op verzoek van adviseur leren en ontwikkelen.
13 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het projectmanagement zoals beschreven in het Beschrijvend document (plannen van ontwerpessies, kwaliteitsbewaking, etcetera) en beheer van de leeractiviteit tijdens en na de ontwikkeling en uitvoering.
14 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van alle leeractiviteiten, zowel qua voorbereiding, het toevoegen van de uitvoering in het LMS, faciliteiten (materiaal, locatie, catering) als de nazorg (o.a. evaluatie en verwerken van presentielijsten). Indien het LMS geen notificaties geeft van afwezigheid van deelnemers, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis te stellen van de afwezigheid van deelnemers.
15 B	Eis	Opdrachtnemer stemt via de contactpersoon van Opdrachtgever de leeractiviteit data vast voor alle onderdelen van de Opleiding Incidentmanagement.
16 B	Eis	Opdrachtnemer is bij de uitvoering van de leeractiviteit verantwoordelijk voor het behalen van de leerdoelen, de didactische kwaliteit van de training en het gebruik van de elektronische leeromgeving.
17 B	Eis	Kennisgerichte onderdelen worden gepland op locaties van Opdrachtgever. De eerste keuze hiervoor is het Corporate Learning Center te Griffioenlaan 2, Utrecht. Indien dit niet mogelijk is, kan worden uitgeweken naar een externe locatie. Over het gebruik van locaties wordt afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtgever neemt het laatste besluit over de te gebruiken locaties.
18 B	Eis	Opdrachtnemer zorgt, indien nodig, - dat locaties voor de uitvoering gezond en veilig zijn verzorgd, Arbo technisch goed zijn ingericht en passen bij de leeractiviteit.
19 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van de lunch waar dat nodig wordt geacht. De lunch voldoet aan de eisen die Opdrachtgever heeft opgesteld. Dit houdt in duurzame lunch verpakkingen, t.o.v. het gebruik van plastic. Indien wordt getraind op Griffioenlaan 2, Utrecht, voldoet het bedrijfsrestaurant en hoeft Opdrachtnemer hier geen acties voor te ondernemen.
20 B	Eis	Opdrachtnemer komt proactief met verbetervoorstellen gebaseerd op de performance van de training, nieuwe wetgeving of andere trends en ontwikkelingen in het vakgebied. Opdrachtgever is ten alle tijden beslissingsbevoegde over het implementeren van deze wijzigingen.
21 B	Eis	Indien er sprake is van overmacht waarbij de deelnemers niet bij elkaar kunnen komen (denk aan omstandigheden zoals COVID 19), overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever over de mogelijkheden om de opleidingsactiviteiten digitaal worden gevolgd, worden opgeschort of van cruciaal belang zijn waardoor bij elkaar komen geoorloofd is. Opdrachtnemer zal zijn medewerking hieraan verlenen.
22 B	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het evalueren van de resultaten van de leerinterventies zoals beschreven in het Beschrijvend document. Opdrachtnemer ontwikkelt en borgt betrouwbare en valide evaluatie-instrumenten, die inzicht geven in de kwaliteit en effectiviteit van de

		<p>opleidingen. Opdrachtnemer evalueert op reactieniveau, leerniveau en steekproefsgewijs op gedragsniveau en stemt hierover af met de adviseur leren en ontwikkelen.</p> <p>De uitkomsten van de evaluaties worden jaarlijks besproken (of eerder, als daar aanleiding toe is) met Opdrachtgever tijdens een leveranciersgesprek om te bezien of aanpassingen aan het programma wenselijk dan wel noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer stuurt hierbij minimaal twee (2) weken van tevoren een evaluatierapportage op aan Opdrachtgever.</p>
23 B	Eis	<p>Leeractiviteiten worden in afstemming met Opdrachtgever gepland en kunnen zowel in company als in open aanbod dan wel in een mix van in company en open aanbod worden aangeboden. Opdrachtgever houdt hierbij echter altijd recht op alle opleidingsplaatsen, maar in overleg kunnen overgebleven opleidingsplaatsen gebruikt worden voor het opleiden van derden (Provincie e.d.). In 2026 heeft Opdrachtgever behoefte aan (in ieder geval) onderstaande vaste startmomenten van de Initiële opleiding IM+:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 april 2026</li> <li>- 11 mei 2026</li> <li>- 8 juni 2026</li> <li>- 7 september 2026</li> <li>- 5 oktober 2026</li> <li>- 9 november 2026</li> </ul> <p>Overige startdata worden na gunning nader vastgesteld.</p> <p>Daarnaast staan de herhalingstrainingen Levensreddend Handelen voor 2026 ook al gepland:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 april 2026</li> <li>- 2 april 2026</li> <li>- 12 mei 2026</li> <li>- 2 juni 2026</li> <li>- 23 september 2026</li> <li>- 24 september 2026</li> </ul>
24 B	Eis	<p>De Initiële Opleiding IM+ dient binnen zes (6) maanden na start van de opleiding te worden afgerond. Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte planning per Deelnemer, waarbij activiteiten zó worden ingepland dat er geen lange onderbrekingen ontstaan en er voldoende tijd is voor verwerking tussen de leeractiviteiten. Opdrachtnemer heeft hierbij aandacht voor de modulaire opbouw van de leeractiviteiten.</p>
25 B	Eis	<p>Opdrachtnemer gaat flexibel om met groepen. Indien Opdrachtgever extra groepen nodig heeft plant Opdrachtnemer in overleg extra groepen in. Opdrachtnemer is hierbij verplicht om binnen twee maanden na aanvraag extra groepen te kunnen plannen.</p>
26 B	Eis	<p>De groepsgrootte van de leeractiviteiten is minimaal zes (6) en maximaal twaalf (12) deelnemers.</p>
27 B	Eis	<p>Opdrachtnemer is qua capaciteit in staat om de geplande aantallen groepen beschikbaar te stellen en kan dat aantal met minimaal 50% uitbreiden indien Opdrachtgever dat wenst.</p>
28 B	Eis	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de ontwikkeling en organisatie van de examens. Opdrachtnemer verstrekt certificaten voor de examenonderdelen (zie bijlage 11) en verwerkt de aanwezigheid en certificering van de Deelnemers in het LMS van Opdrachtgever.</p>
29 B	Eis	<p>Na het succesvol afronden van alle onderdelen van de Initiële Opleiding IM(+) ontvangt de Deelnemer een diploma IM(+) van Opdrachtnemer, welke tevens wordt verstrekt via het LMS van Opdrachtgever.</p>
30 B	Eis	<p>Opdrachtnemer ontwikkelt toetsen, toetsmatrijzen of stelt bestaande toetsmatrijzen beschikbaar en stemt met Opdrachtgever af over de effectiviteit en inhoud daarvan.</p>
31 B	Eis	<p>Opdrachtnemer communiceert met de contactpersoon van Opdrachtgever indien nodig over problemen m.b.t. deelnemers.</p>

32 B	Eis	Het oefenen van het blussen van een autobrand gebeurt niet met open vuur, maar richt zich op de theoretische aspecten van het blussen.
------	-----	--

### Personele eisen

1 E	Eis	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de Dienstverlening trainers in die aantoonbaar (op verzoek van Opdrachtgever) vakbekwaam/opgeleid zijn, boven de stof staan op het onderdeel dat zij verzorgen en zich bewust zijn van hun voorbeeldfunctie, waarbij Opdrachtgever kan vertrouwen op de kennis en kunde van Opdrachtnemer en van de docenten.
2 E	Eis	Opdrachtnemer dient, op het eerste verzoek van Opdrachtgever, van Personeel van Opdrachtnemer (ook medewerkers die niet bij Opdrachtnemer in dienst zijn) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
3 E	Eis	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de Dienstverlening in het geval van uitval (door bijvoorbeeld ziekte, verlof, vakantie, ontslag) van Personeel van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
4 E	Eis	Opdrachtnemer zet geen medewerkers van Opdrachtgever (in actieve dienst) in als docent.
5 E	Eis	Opdrachtnemer zet personeel in dat aantoonbaar didactische expertise heeft (training, toetsing, coaching).

### Prijs

1 P	Eis	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: implementatiekosten, kosten voor de - voorbereiding van -docent(en) (inclusief reis- en verblijfskosten), kosten voor opleidingsmaterialen/-middelen, kleine aanpassingen in het curriculum, het modereren en beheren van de elektronische leeromgeving, kosten voor examens en eenmalige herkansing van examens (met uitzondering van REVI-examen), evaluatie-, accountgesprekken met Opdrachtgever, alle overige studie- en administratiekosten en locatie- en cateringkosten, dit wil zeggen: inclusief alle eventueel verdere bijkomende kosten, exclusief btw.
2 P	Eis	De Ontwikkelprijs van maximaal € 107.000, - omvat de aanpassingen gericht op het RWS-specifiek maken van casuïstiek en IM-procedures van alle leeractiviteiten inclusief materiaal, als ook de evaluatie en optimalisatie van programma en materialen naar aanleiding van de eerste uitvoering van de Opleiding IM+. Opdrachtnemer overlegt de facturen vooraf met de adviseur leren en ontwikkelen.
3 P	Eis	De tarieven staan vast voor de initiële duur van de Raamovereenkomst. Bij verlenging van de opdracht kan indexatie van tarieven plaats vinden. Dit is dus mogelijk met ingang van 1 april 2028.  Indien Opdrachtnemer gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om de tarieven te indexeren, dient Opdrachtnemer het indexeringsverzoek uiterlijk twee maanden voor de beoogde ingangsdatum van die indexering schriftelijk voor te leggen aan de contractmanager van Opdrachtgever.  Voor het indexeren geldt de jaar-op-jaar methode waarbij de peilmaand drie maanden voor het moment van indexering ligt.  De wijziging vindt plaats aan de hand van het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur inclusief bijzondere beloning met basisjaar 2020=100 (of bij wijziging door CBS van het basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Extra filter op 1 <sup>e</sup> digit Bedrijfstakken/Branches (SBI 2008) optie 'M Specialistische zakelijke diensten' en 2 <sup>e</sup> digit Versie optie 'Huidige cijfers'. Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen.

	<p>De CBS gegevens kunnen via onderstaande link worden verkregen:  <a href="#">StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur: indexcijfers (2020=100)</a></p> <p>De indexatie wordt vastgesteld volgens de methode:</p> $\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * \frac{\text{Indexcijfer nieuwe maand (januari 2028)}}{\text{Indexcijfer oude maand (januari 2027)}}$ <p>Ter verduidelijking zijn tussen haakjes de maanden en jaren aan bovenstaand voorbeeldberekening toegevoegd. Dit dient ter illustratie, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p> <p>Opdrachtnemer geeft in het indexeringsverzoek de berekeningsmethode van het indexeringspercentage en de nieuwe prijs, met een duidelijke verwijzing naar de herkomst van de gebruikte indexcijfers aan.</p>
--	---

<b>Facturering en Betaling</b>		
1F	Eis	<p>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.</p> <p><a href="#">Handleiding Aansluiten op Digipoort voor Bedrijven   Logius</a></p> <p><a href="#">Home   Helpdesk e-factureren (helpdesk-efactureren.nl)</a></p>
2F	Eis	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.
3F	Eis	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer, zaaknummer, SAP-regelnummer, Uitvoerings- en DeelnemersID op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder het inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren. Hierover vindt nadere afstemming plaats tijdens de implementatieperiode.
4F	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. De implementatieperiode is de periode tussen definitieve gunning en ingangsdatum van de Raamovereenkomst. De implementatieperiode start na ondertekening van de Raamovereenkomst. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces.
5F	Eis	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik kunnen worden genomen.
6F	Eis	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.
7F	Eis	<p>Annulering van in company leeractiviteit(en) vindt plaats door de contactpersoon van Opdrachtgever en kan zonder opgaaf van redenen;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bij annulering tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit, zijn geen kosten verschuldigd;</li> <li>- Indien de annulering door contactpersoon van Opdrachtgever plaatsvindt binnen een termijn van vijftien kalenderdagen voor aanvang van de leeractiviteit, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 50% van de overeengekomen kosten;</li> <li>○ Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 100% van de overeengekomen kosten.</li> </ul>
8F	Eis	<p>Bij annulering van een of meerdere Deelnemer(s) voor een Initiële Opleiding IM+ en de gehele Initiële Opleiding IM Basis door de contactpersoon van Opdrachtgever geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij annulering van de gehele Initiële Opleiding IM+ en de gehele Initiële Opleiding IM Basis tot uiterlijk vijftien kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit, zijn geen kosten verschuldigd.</li> <li>• Tussen de vijftien en vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 50% van de overeengekomen kosten.</li> <li>• Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van de overeengekomen leeractiviteit: 100% van de overeengekomen kosten.</li> </ul> <p>In het geval van annulering van onderdelen voor de Initiële Opleiding IM+ en de Initiële Opleiding IM-basis, draagt Opdrachtnemer zorg voor het bijstellen van de individuele planning per Deelnemer. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht, met uitzondering van gemaakte kosten voor examinering door derden.</p>
9F	Eis	<p>In geval Opdrachtnemer een leeractiviteit wil annuleren stemt hij dit vooraf met Opdrachtgever af. Opdrachtnemer draagt zorg voor het bijstellen van de individuele planning per Deelnemer.</p>

### Communicatie en Rapportage

1 C	Eis	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) toepast zoals uitgewerkt in bijlage 9, Toetsplan. Het doel van de in het Toetsplan beschreven KPI's is, dat Opdrachtgever vanuit de regievoering zicht houdt op de kwaliteit van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Dienstverlening en kan zorgen voor de borging van het ondersteunde proces. Opdrachtgever heeft in het Toetsplan aangegeven met welke KPI's zij denkt dit te kunnen realiseren. Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer gekeken hoe er samen voor gezorgd kan worden dat deze toetsing zo efficiënt en doelmatig mogelijk verloopt.</p>
2 C	Eis	<p>Prestatiemonitoring is onderdeel van de opdracht en zal plaatsvinden op tactisch niveau, conform het Toetsplan. Er zal minimaal twee (2) keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, overleg plaatsvinden tussen de contractmanager en de adviseur leren en ontwikkelen van Opdrachtgever en vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer. In dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terugblik algemeen Opdrachtgever/Opdrachtnemer;</li> <li>2. Verslag, acties en afspraken vorig overleg;</li> <li>3. KPI Service Level Rapportage op basis van Toetsplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doorspreken Kwartaalrapportages;</li> <li>- Verbeteringen n.a.v. scores op KPI's;</li> <li>- Slagingspercentages;</li> </ul> </li> <li>4. Knelpunten/escalaties vanuit operationeel niveau;</li> <li>5. Ontwikkelingen en resultaten omtrent duurzaamheidsinitiatieven (o.a. Social Return); Vooruitblik, trends en ontwikkelingen</li> <li>6. Wijzigingen in richtlijnen, wetgeving etc.</li> </ol>
3 C	Eis	<p>Opdrachtnemer levert minimaal twee (2) weken voor het tactisch overleg een rapportage van de in het Toetsplan beschreven KPI's aan de contractmanager van Opdrachtgever aan. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken na gunning het format voor de rapportage.</p>

4 C	Eis	Opdrachtnemer draagt zorg voor het proactief delen van informatie met Opdrachtgever in geval een opleiding aangepast dient worden.
5 C	Eis	Er zal minimaal twee (2) keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, operationeel overleg plaatsvinden tussen de adviseur(s) van Opdrachtgever en vertegenwoordiger(s) van Opdrachtnemer.
6 C	Eis	Na gunning worden nadere inhoudelijke afspraken gemaakt over de door Opdrachtgever gewenste rapportages op operationeel niveau, op te leveren door Opdrachtnemer.

<b>Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), informatiebeveiliging en privacybeleid</b>		
1 V	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich voor wat betreft de uitvoering van deze Overeenkomst te allen tijde te handelen conform de geldende wet- en regelgeving op gebied van bescherming van persoonsgegevens en privacy, waaronder maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Telecommunicatiewet.
2 V	Eis	In het kader van de AVG beschouwt Opdrachtgever Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke.
3 V	Eis	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, doch uiterlijk binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Voorgaande laat onverlet de verplichtingen die Opdrachtnemer heeft op grond van artikel 33 en 34 van de AVG en andere wet- en regelgeving in het kader van de meldplicht datalekken.
4 V	Eis	Indien Opdrachtnemer het gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst wenselijk acht om aanvullende afspraken rondom de vastlegging en beveiliging van persoonsgegevens te maken, zal Opdrachtnemer hier zijn medewerking aan verlenen.
5 V	Eis	Na gunning worden nadere afspraken gemaakt over de bewaartermijnen van persoonsgegevens.
6 V	Eis	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement conform huidige wet- en regelgeving. Dit privacyreglement dient ter bescherming van persoonsgegevens of andere gegevens waarvan Opdrachtgever heeft bepaald dat zij beschermd moeten worden of waarvan Opdrachtnemer kan begrijpen dat zij beschermd moeten worden.
7 V	Eis	Opdrachtnemer dient een privacyverklaring op te stellen waarmee betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens conform de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), artikelen 12 t/14.
8 V	Eis	Opdrachtnemer is verplicht om ten aanzien van persoonsgegevens geheimhouding te betrachten. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) dient daarbij in acht genomen te worden.
9 V	Eis	Opdrachtnemer treft, volgens artikel 25 AVG, passende technische en organisatorische maatregelen om rekening te houden met de beginselen van gegevensbescherming door ontwerp (design) en door standaardinstellingen (default).
10 V	Eis	Naast het gestelde in eis 9 V geldt voor informatiebeveiliging en privacybescherming het volgende: Opdrachtnemer zal haar informatievoorziening, de voorzieningen voor het ontvangen van opdrachten en inclusief het communiceren van informatie, voldoen en blijven voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2019)); Indien bepaalde onderdelen van de BIO 2019 volgens Opdrachtnemer logischerwijs niet van toepassing zijn, kan Opdrachtgever besluiten deze buiten scope te plaatsen.  Opdrachtgever kan besluiten om zelf aanvullende audits (kwaliteitsbeoordelingen/ beveiligingsaudits / penetratietesten) te laten uitvoeren. De kosten voor deze aanvullende audits zijn voor rekening van de Opdrachtgever; het door Opdrachtnemer meewerken aan deze audits is vereist.

11 V	Eis	De verwerking en eventuele overdracht van persoonsgegevens moet binnen de EER plaatsvinden.
12 V	Eis	Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens niet verder verwerken voor niet-verenigbare doelen dan waarvoor deze opdracht wordt uitgevoerd.

### Duurzaamheid

1 D	Eis	Opdrachtnemer streeft zo veel als binnen een opdracht mogelijk is naar een verwezenlijking van de ambities van Opdrachtgever op het gebied van duurzaam inkopen zoals nader beschreven in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document.
2 D	Eis	Opdrachtnemer dient het aantal vervoersbewegingen te minimaliseren en duurzaam vervoer te allen tijde te stimuleren.
3 D	Eis	Opdrachtnemer maakt geen gebruik van eenmalige lesmateriaal. Materialen die gebruikt worden moeten zo veel mogelijk hergebruikt of herbruikbaar zijn.
4 D	Eis	Opdrachtnemer houdt zich aan wet- en regelgeving op het gebied van Single Use Plastics ( <a href="#">Regels over wegwerpplastic   Afval   Rijksoverheid.nl</a> ), die nu geldt of tijdens de looptijd van de Overeenkomst ingevoerd wordt.
5 D	Eis	Opdrachtnemer zet zich aantoonbaar maximaal in voor de verwezenlijking van de ambities van Opdrachtgever op het gebied van duurzaamheid.

### Diversiteit en inclusie

1 D&I	Eis	Opdrachtnemer zorgt tijdens de uitvoering van de Dienstverlening voor inclusieve communicatie. Opdrachtgever wil dat iedereen op een gelijke manier gebruik kan maken van de informatie en dienstverlening van Opdrachtgever.
-------	-----	---

### Social Return

1 SR	Eis	Opdrachtnemer committeert zich aaneen, bij de organisatie van Opdrachtgever passende uitvoering van de social return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk.
2 SR	Eis	<p>Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return waarde uit 7SR en de kaders van Opdrachtgever, die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren.</p> <p>Binnen uiterlijk zes maanden na gunning dient Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze Opdrachtnemer aan zijn social returnverplichting gaat voldoen.</p> <p>Na definitieve gunning verzorgt de contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het plan van aanpak definitief te zijn.</p> <p>In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten:  De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis 1SR, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten en sociale inkoop.  Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en</p>

		<p>bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid.</p> <p>De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel.</p> <p>Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin, contractmanager en Opdrachtgever.</p>
3 SR	Eis	<p>In afstemming met de contractmanager keurt de Groeituin het plan goed.</p> <p>Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt deze onderdeel van de Raamovereenkomst.</p> <p>Na goedkeuring is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.</p>
4 SR	Eis	<p>Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en de contractmanager te melden.</p> <p>Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.</p> <p>Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis 2SR genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.</p> <p>Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het plan van aanpak uit te kunnen voeren.</p>
5 SR	Eis	<p>Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.</p>
6 SR	Eis	<p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.</p>
7 SR	Eis	<p>De Opdrachtnemer hanteert voor het aanwenden van social return 5% van de gefactureerde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst. Het bedrag wat dit vertegenwoordigt is de social return waarde. Voor het eerste jaar wordt uitgegaan van de gemiddelde verwachte omzet per jaar per opdrachtnemer.</p>
8 SR	Eis	<p>De Opdrachtnemer biedt een veilige werkomgeving voor kandidaten conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (<a href="http://www.szw.nl">www.szw.nl</a>).</p>
9 SR	Eis	<p>Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.</p>