

Bijlage 1: Programma van Eisen

Dit document beschrijft de eisen voor een systeem dat ondersteuning biedt aan permanente educatie, waarbij (initiële) examens de start vormen en eisen voor de bijbehorende dienstverlening. Het systeem moet gebruikersvriendelijk zijn, schaalbaar en ingericht kunnen worden volgens de eisen van kwaliteitsborging binnen onder andere de geldende ISO-17024 normering. Initieel worden de registers voor private en publieke taken gescheiden. Deze mogen alleen op verzoek van licentiehouder gekoppeld worden. Omdat Stichting Groene Erkenningen als Zelfstandig bestuursorgaan wettelijke taken uitvoert, dient Opdrachtnemer zich te conformeren aan de richtlijnen van de rijksoverheid zoals inrichting van het systeem, gebruikersvriendelijkheid en veiligheid.

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Wettelijk kader en beleid

1. Opdrachtnemer borgt in advisering, uitvoering van alle werkzaamheden en voor (archivering van) alle data de geldende wet- en regelgeving en de beleidskaders van Opdrachtgever en signaleert en adviseert continue proactief over wijzigingen en toepassing voor Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer borgt dat alle examens volgens de examendocumenten worden afgenomen. Opdrachtnemer legt daarnaast ter beoordeling een examenreglement voor aan Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer sluit aan op de digitaliseringsstrategie van de Rijksoverheid, waaronder aangetoond WCAG toegankelijk, NIS2. Algoritmes worden voor wettelijke gegevens beschikbaar gesteld ten behoeve van het algoritme register van de Rijksoverheid.
4. Opdrachtnemer borgt Identificatie, Autorisatie en Authenticatie van gebruikers.

Algemeen

5. Opdrachtnemer borgt en faciliteert het proces en data zoals uitgeschreven in onder andere paragraaf 1.3 van de leidraad en de bijlagen 7 tot 11.
6. Opdrachtnemer borgt dat het gehele systeem in de Nederlandse taal beschikbaar is.
7. Het systeem moet naar oordeel van Opdrachtgever gebruiksvriendelijk worden vormgegeven en vooraf getest. Teksten zijn gesteld op niveau Nederlands B1.

Service

8. Opdrachtnemer stelt aan opdrachtgever een vast aanspreekpunt beschikbaar gedurende de looptijd van de overeenkomst, met beslissingsbevoegdheid en stelt daarnaast een vaste vervanger aan die op de hoogte is van de actuele zaken.
9. Opdrachtnemer biedt 1^e-lijns ondersteuning via telefoon of e-mail aan certificaathouders, opleiders, RVO, inspectiediensten, distributeurs, werkgevers. Gebruikers waarderen de afhandeling van telefoon en e-mail met gemiddeld minimaal 3,8 op een schaal van 1-5.
10. Gebruikers kunnen rekenen op telefonische (Nederlandstalige) support van de helpdesk van Opdrachtnemer gedurende kantooruren op alle werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur met een maximale responstijd van twee (2) uur. Opdrachtnemer beantwoordt de telefoon binnen 45 seconden.
11. Opdrachtnemer beantwoordt email binnen 2 werkdagen na ontvangst. Volledige inhoudelijke afhandeling kan langer duren.
12. Opdrachtnemer is voor examinatoren in geval van incidenten op werkdagen bereikbaar vanaf 7.30 tot 17.00 uur.
13. Klachten worden afgehandeld conform bezwaar- en klachtenregelingen. Opdrachtnemer legt deze tijdens implementatie voor aan Opdrachtgever.
14. Opdrachtgever stuurt klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer direct door aan Opdrachtnemer zonder die inhoudelijk te beantwoorden. Opdrachtnemer volgt dit op binnen één werkdag.
15. Opdrachtnemer stuurt klachten over het beleid van Opdrachtgever direct door aan Opdrachtgever zonder die inhoudelijk te beantwoorden.

16. Opdrachtnemer verzorgt een Nieuwsbrief voor de Opleiders waarin actuele ontwikkelingen kunnen worden gedeeld.

Migratie en data

17. De implementatie dient afgerond te zijn op 31-08-2026, zodat de applicatie dan volledig operationeel is. Opdrachtnemer neemt de eindverantwoordelijkheid van de totale implementatie en voortgang gedurende de omzetting van het bestaande systeem naar het nieuwe systeem en heeft hierbij een leidende rol. Opdrachtnemer voert de migratie uit volgens een van tevoren vastgesteld proces die door Opdrachtgever goedgekeurd is. Opdrachtgever zal zijn verantwoordelijkheden nemen voor de veranderingen binnen de eigen organisatie, maar verwacht hierbij van Opdrachtnemer een ondersteunende rol.
18. Kandidaten zijn nu uniek geïdentificeerd via een relatienummer (6 posities). Oude 12 cijferige licentienummers van voorheen Bureau Erkenningen zijn nog aanwezig. Op beide nummers moet kunnen worden gezocht in het systeem.
19. Het systeem moet een volledige import van historische data (minimaal 7 jaar) kunnen verwerken.
20. Het systeem moet functionaliteit bieden voor opschonen, ontdebellen en valideren van data.

Gebruikersgroepen

21. Het systeem moet functionaliteit bieden voor alle onderstaande gebruikersgroepen:
 - Nieuwe kandidaten rechtstreeks (met name EU migrerende beroepsbeoefenaar)
 - *Bestaande certificaathouders*
 - Opleiders
 - *Nascholingsaanbieders*
 - *Examinerende instanties (opleiders die examens afnemen)*
 - Certificeringsinstanties
 - *Beoordelaars nascholingsaanbod*
 - *Inspecteurs* (kwaliteitsbeoordeling op 10% van de nascholingsbijeenkomsten en risicogericht)
 - Werkgevers (inzage in certificeringsstatus medewerkers)
 - Verkooppunten (controle op bevoegdheden voor aanschaf van gewasbeschermingsmiddelen en biociden)
 - RVO 1e-lijns vragenloket Gewasbescherming
 - Toezichthouders NVWA (GWB) en IL&T (RPMV) voor controle en inspectiedoeleinden*Voor de cursief gemarkeerde gebruikersgroepen is een klantreis beschikbaar, zie hiervoor bijlage 9*

Functionele eisen

Examens

22. Opdrachtnemer moet examens (theorie en praktijk) kunnen plannen, afnemen en registreren waarbij het uitgangspunt is dat theorie-examens digitaal worden afgenomen uit een examentool.
23. Bij examenvorm incompany dient Opdrachtnemer op verzoek een toezichthouder te faciliteren en deze toezichthouder stelt devices voor de examenkandidaten ter beschikking.
24. Opdrachtnemer garandeert landelijke dekking met eigen examenlocaties, met minimaal drie vestigingen verdeeld over het land.
25. Het systeem moet afsluitende toetsen bij nascholingsbijeenkomsten (RPMV) digitaal kunnen afnemen.
26. In het systeem moeten kandidaten tot 30 minuten voor start van een examenmoment kunnen worden toegevoegd.
27. Het is mogelijk om met een QR-code of andere oplossing de functionaliteit 'aanwezigheidsregistratie' bij nascholingsbijeenkomsten te faciliteren.
28. Het systeem moet verschillende examenlijnen met eigen afspraken kunnen verwerken zie bijlage 7.
29. Het systeem moet zowel digitale als papieren examens (NKC en AOC KM) ondersteunen.
30. Opdrachtnemer dient behaalde theorieniveau te kunnen verlagen als praktijkexamen lager uitkomt dan resultaat theorie-examen (NKC).
31. Opdrachtnemer stuurt de kandidaat bij een digitaal examen binnen 2 uur na afloop het examenresultaat op het geregistreerde emailadres.

32. Opdrachtnemer stuurt de kandidaat bij een praktijkexamen binnen 2 werkdagen na ontvangst van het examenresultaat van de Examinerende instantie het examenresultaat op het geregistreerde e-mailadres.
33. Het systeem moet waardedocumenten genereren bij het behalen van een kwalificatie uiterlijk 5 werkdagen na het behalen van de kwalificatie. Hierbij geldt dat digitale waardedocumenten de standaard zijn maar op verzoek ook een fysiek waardedocument afgegeven moet worden (certificaat/pas).
34. Opdrachtnemer verstuurt een certificaat of pas met de juiste looptijd – indien aan de voorwaarden voor verlenging is voldaan – uiterlijk 10 werkdagen vóór de einddatum van de bestaande kwalificatie.
35. Het systeem moet rapportage- en analysemogelijkheden bieden voor kwaliteitsbewaking en verantwoording van de vragenbanken.
36. Het systeem moet beheer en onderhoud van vragenbanken ondersteunen.
37. Opdrachtnemer en Opdrachtgever evalueren minimaal jaarlijks de inhoudelijke kwaliteit van de examens op basis van analyses en in overleg met de betreffende ontwikkelgroep.

Permanente educatie

38. Het systeem faciliteert de verwerking van aanmeldingen door nieuwe houders van een Bewijs van vakbekwaamheid Gewasbescherming zowel in groepen via opleiders als individuen zijnde migrerende beroepsbeoefenaren.
39. Het systeem moet een module bevatten voor het kunnen beoordelen van (Europese) diploma's en certificaten.
40. Opdrachtnemer beoordeelt buitenlandse diploma's binnen 5 werkdagen na insturen van het diploma en overige vereiste documenten.
41. Het systeem moet automatische notificaties sturen voor deadlines en hercertificering. Onder andere dient tweemaal automatisch 52 en 26 weken voor het verlopen van een kwalificatie een herinnering aan de deelnemer te worden gestuurd op het geregistreerde e-mailadres.
42. Het systeem moet integreren met e-learningmodules van GWB nascholingsaanbieders (24/7 mogelijk) en resultaten verwerken in het register op datum afsluiten module door kandidaat.
43. Opdrachtnemer publiceert minimaal 6 maanden vooruit minimaal één centraal examenmoment per examenlijn.
44. Het systeem moet in de huisstijl van het betreffende merk een register en agenda van kennisbijeenkomsten en 'open' examenmomenten kunnen representeren.
45. Het systeem moet publicatie van nascholingsbijeenkomsten (agenda) op de betreffende websites van een examenlijn (Groenkeur, RPMV, GWB, AOC KM) kunnen tonen, voorbeeld: <https://erkenningen.nl/fysieke-bijeenkomsten/#/?locationType=Fysieke+locatie>
46. Het systeem ondersteunt bij het beheer door nascholingaanbieders en hun nascholingsaanboden(cursussen).
47. Het systeem moet kandidaten tot start van een nascholingsbijeenkomst kunnen toevoegen.
48. Het systeem moet een communicatiemodule bieden tussen nascholingaanbieders en beoordelaars, inclusief logging voor het valideren van nieuw aanbod van nascholingsbijeenkomsten.
49. Het systeem ondersteunt het beoordelen van nieuwe nascholingsaanboden ingediend door opleiders door een groep beoordelaars. Opleider en beoordelaar kunnen via dit systeem opmerkingen uitwisselen.
50. Opdrachtnemer publiceert een nascholingsbijeenkomst binnen 1 werkdag na goedkeuring.
51. Het systeem ondersteunt een module voor realiseren van een steekproef voor het inspecteren van nascholingsbijeenkomsten, zodat 10% van bijeenkomsten geselecteerd kan worden en risicogericht het verdeeld wordt over alle aanbieders.
52. Het systeem ondersteunt de inspecteur bij het rapporteren en vastleggen van zijn of haar bevindingen. Een voorbeeld rapportage is toegevoegd als bijlage 11.
53. Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RvO) verleent een ondersteunende rol in 1e lijnsopvang Gewasbescherming en moet gefaciliteerd worden in
 - Inzien gegevens gebruiker
 - Verzenddatum fysiek Bewijs van vakbekwaamheid
 - Persoonsgegevens kunnen wijzigen
 - Wachtwoord reset mogen uitvoeren

54. Toezichthouders NVWA en IL&T moeten continu inzage hebben in wettelijke certificaten en historische geldigheid (maximaal 7 jaar) met een breed scala aan zoekmogelijkheden ook bijvoorbeeld alleen op achternaam (RPMV en GWB).
55. Het systeem moet een controlemechanisme voor verkooppunten bevatten om te verifiëren of iemand bevoegd is om een product te kopen. Op termijn met een API beschikbaar gesteld na toestemming gebruiker (RPMV en GWB).
56. Werkgevers kunnen inzage hebben in certificeringsstatus en voortgang van medewerkers, na toestemming van de medewerker.
57. Het systeem moet communicatie en notificaties ondersteunen richting alle gebruikersgroepen.

Compliance en kwaliteitsborging

58. Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen in de kwalificatiestructuur binnen 20 werkdagen na aanlevering door Opdrachtgever behoudens wijzigingen waarvoor een functionele aanpassing van Mijn Groene Erkenningen noodzakelijk is.
59. Het systeem moet werken conform ISO17024, aantoonbaar door opdrachtnemer.
60. Het systeem moet voldoen aan de geldende AVG-wetgeving en wettelijke bewaartermijnen, ook indien deze wijzigt gedurende de overeenkomst. Alle data binnen het systeem is en blijft eigendom van Opdrachtgever. Een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten met opdrachtgever en met iedere aangesloten opleider (verwerkersverantwoordelijke). Het format is bijgevoegd in bijlage 2B van de aanbestedingsleidraad.
61. Opdrachtnemer deelt meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens die betrekking hebben op de dienstverlening aan Opdrachtgever binnen 24 uur met Opdrachtgever.
62. Het systeem moet sancties kunnen verwerken op verzoek van NVWA of IL&T.
63. Het systeem moet auditrapportages kunnen genereren conform ISO27001 en IEC62443.

Koppeling van registers wettelijk en privaat.

64. Uitgangspunt is dat de publieke en private registers functioneel en technisch gescheiden zijn op deelnemersniveau.
65. Koppeling van publieke en private registers: de voorgestelde architectuur is een machtigingsgestuurde koppeling tussen privaat en publiekregister die is gebaseerd op een federatief machtigingsmodel: Wettelijk register (doel). Via een beveiligde verbinding logt de deelnemer in bij het wettelijke register. Daar wordt de machtiging aangeboden om de koppeling tot stand te brengen met het private register.
66. Na goedkeuring door de deelnemer wordt bijvoorbeeld een autorisatietoken uitgegeven aan het private systeem. Dit token geeft recht op toegang tot de door deelnemer toegestane informatie via een beveiligde API.
67. De deelnemer kan de machtiging op elk moment via het wettelijke register intrekken. Intrekking heeft directe werking: de autorisatietoken wordt ongeldig gemaakt en alle datastromen worden beëindigd.
68. Opleider/examinerende instantie mag op contractbasis een koppeling aanvragen bij opdrachtnemer om kwalificaties en studievorderingen van individuele deelnemers (veilig en gecontroleerd op te halen. Dit gebeurt uitsluitend via een read-only API.
69. Handelshuizen (distributeur gewasbeschermingsmiddelen en biociden) mogen op contractbasis een koppeling aanvragen bij opdrachtnemer om kwalificaties van individuele deelnemers (houders van Bewijs van vakbekwaam GWB en RPMV) veilig en gecontroleerd op te halen. Dit gebeurt uitsluitend via een read-only API.

Rapportages en SLA

70. Het systeem moet een dashboard bieden voor monitoring van SLA-prestaties.
71. De beschikbaarheid van het systeem is minimaal 99.5% op werkdagen tussen 6:00 uur en 23:30 uur (gemeten per maand).
72. Opdrachtnemer moet minimaal 95% van de aangevraagde examens en nascholingsbijeenkomsten binnen 5 werkdagen na aanmelding definitief inplannen.
73. Het systeem moet periodieke rapportages ondersteunen voor (half) jaarverslag en verantwoording aan opdrachtgever en op verzoek van opdrachtgever. Minimaal gaat het om aantallen certificaten, deelnemers, slagingspercentages en nationaliteit, conform het format van het jaarverslag SGE, zie

voorbeeldtabellen (Bijlage 12). Opdrachtnemer rapporteert binnen 20 werkdagen na afloop van ieder half jaar.

74. Het systeem moet rapportage- en analysemogelijkheden bieden voor kwaliteitsbewaking en verantwoording richting opdrachtgever en rijksoverheid.
75. Opdrachtnemer rapporteert binnen 20 werkdagen na ieder kwartaal over het aantal klachten en bezwaren inclusief een analyse van de oorzaken.
76. Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleggen minimaal één keer per jaar om de samenwerking te evalueren en managementinformatie te bespreken.
77. Het systeem moet inzicht bieden in voortgang van Permanente Educatie per kandidaat en per organisatie.

Financiële processen & Facturatie

78. Opdrachtnemer factureert rechtstreeks aan gebruikers en is zelf verantwoordelijk voor (risico en) inning van deze inkomsten. Er wordt flexibiliteit geboden in facturatie per activiteit of periode.
79. Opdrachtnemer factureert aan opleiders ééns per maand middels een verzamelfactuur met de specificaties, onder andere de gegevens per bijeenkomst en kandidaten.
80. Alle facturen van Opdrachtnemer aan de opleiders zijn correct conform de geregistreerde deelnemersgegevens.
81. Er geldt geen toeslag per kandidaat bij gebruik readspeaker/voorleesexamen (extra tijd (+ 15 minuten) en koptelefoon).
82. Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na afloop van ieder kwartaal alle benodigde gegevens bij Opdrachtgever aan, minimaal alle daadwerkelijke deelnemers
83. Opdrachtnemer verzorgt de ondersteuning van facturatieprocessen inclusief internationale betalingen.
84. Opdrachtnemer verwerkt het bijdragenbesluit vastgesteld door de Opdrachtgever en draagt per activiteit een vastgestelde fee af aan opdrachtgever.