

Bijlage 1. Programma van Eisen - Medewerkersonderzoek

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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

1. Programma van Eisen

1.1. Algemene eisen

Nr.	Beschrijving
E1	Opdrachtnemer voldoet aan vigerende wet- en regelgeving.
E2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over o.a. wijzingen in wet- & regelgeving, richtlijnen, normeringen, certificering en hoe deze worden geïmplementeerd.
E3	Opdrachtgever kan vervanging van contactpersonen van Opdrachtnemer verlangen indien men hier aanleiding toe ziet.
E4	De Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een Inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde dienstverlening, voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.

1.2 Eisen met betrekking tot ondersteuning

E5	Opdrachtnemer begeleidt opdrachtgever met het vaststellen van de vragenlijst (kwalitatief) en aanpassingen daarop.
E6	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever jaarlijks een presentatie van inzichten aan directie/management op het hoogste niveau (gehele vereniging) inclusief verdiepende analyse van de resultaten op verenigingsniveau.
E7	Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst expertise en consultancy zonder meerwerk over diverse onderwerpen zoals de samenstelling van vragenlijsten, communicatie, vervolg op de onderzoeken, respons verhogende maatregelen, rolverdeling en verantwoordelijkheden in het traject en HR-onderwerpen zoals sociale veiligheid.
E8	De Opdrachtnemer adviseert over en ondersteunt bij het behalen van een zo'n hoog mogelijk responspercentage vanuit een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Houdt hierbij rekening met de verschillende factoren zoals invultijd, de verschillende groepen medewerkers en de sociale veiligheid van zowel medewerkers als leidinggevenden.
E9	Opdrachtnemer biedt opdrachtgever tijdens de voorbereiding van een onderzoek: <ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid tot het zelf klaarzetten van onderzoeken; • Ondersteuning bij het klaarzetten van onderzoeken via accountmanager of helpdesk; • Meerdere rollen in het systeem beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld administrator, coördinator, etc.
E10	Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk, waar door de medewerkers van OMO inlichtingen kunnen worden verkregen. Bij dit servicepunt kunnen medewerkers: <ul style="list-style-type: none"> • Vragen stellen; • Storingen aanmelden; • Klachten indienen; <p>Deze servicedesk dient op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur, telefonisch en per e-mail, bereikbaar te zijn. Op klachten en storingen wordt binnen één werkdag inhoudelijk gereageerd inclusief een oplostermijn.</p>

E11	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het trainen, begeleiden en toerusten van opdrachtgever (management, HR en overige relevante gebruikers) in het effectief gebruik van het dashboard. Dit omvat in ieder geval instructie over de interpretatie van resultaten, het duiden van analyses, het vertalen van inzichten naar acties en het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijkheid en sociale veiligheid.</p> <p>Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever zowel tijdens de implementatiefase als bij latere doorontwikkeling van de dienstverlening. Hierbij wordt aandacht besteed aan het borgen van kennis binnen de organisatie, het inwerken van nieuwe gebruikers en het structureel en consistent werken met de uitkomsten van het onderzoek binnen de planning- en verbetercyclus van de organisatie.</p> <p>Opdrachtnemer voorziet in heldere documentatie, praktische handreikingen en periodieke (opfris)instructies, zodat opdrachtgever zelfstandig en duurzaam met het dashboard en de onderzoeksresultaten kan werken.</p>
-----	--

1.3 Eisen met betrekking tot vragen en vragenlijsten

E12	<p>Opdrachtnemer dient opdrachtgever de mogelijkheid te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijks uitzetten van een organisatiebreed medewerkersonderzoek; • Tot een gevalideerde en betrouwbare vragenbibliotheek aan waaruit OMO kan putten; • Tot het bepalen van eigen maatwerkvragen; • Tot het bepalen van diverse typen vragen (open/gesloten); • Tot het meten eNPS; • Tot het combineren van een vaste vragenlijst met school (locatie) specifieke vragen; • Tot het uitzetten van themaonderzoeken onder een deel van de medewerkers; • Tot het uitzetten van een OMO-breed instroomonderzoek.
E13	De vragen uit de vragenbibliotheek van Opdrachtnemer zijn dusdanig geformuleerd en toegankelijk zodat ze voor iedereen te lezen en begrijpen zijn (B1, inclusiviteit).

1.4 Eisen met betrekking tot de resultaten en opvolging

E14	De resultaten worden in een heldere en eenvoudige rapportage aangeboden zodat iedereen de resultaten begrijpt en er op dagelijkse basis mee aan de slag kan. Daarnaast worden de resultaten op het niveau van de totale organisatie, scholengroepen, scholen en teams weergegeven, dusdanig dat de anonimiteit gewaarborgd blijft. Voor de rapportageniveaus zie figuur 1 Aanbestedingsleidraad.
E15	Opdrachtnemer heeft beschikbare standaard rapportages op alle niveaus in Excel en PowerPoint.
E16	Opdrachtnemer stelt een Interactief dashboard (in plaats van statische weergave van resultaten) beschikbaar.
E17	<p>Opdrachtnemer biedt opdrachtgever de mogelijkheid tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interne benchmarks: vergelijking van de resultaten van het betreffende team met een organisatieniveau hoger; vergelijking van groepen op hetzelfde organisatieniveau (bijvoorbeeld alle scholen/scholengroepen op niveau 2). • Externe benchmark: representatieve vergelijking met een VO-benchmark; • Vergelijking van resultaten van een team met voorgaande jaren (trendanalyse); • Het maken van dwarsdoorsnedes (bijvoorbeeld geslacht of lengte dienstverband); • Het in 1 oogopslag (visuele weergave) of via een dashboard de belangrijkste data te kunnen inzien.
E18	Opdrachtnemer garandeert dat de resultaten die de medewerker zelf heeft ingevuld zichtbaar zijn en worden vergeleken met de resultaten van het eigen team en een organisatieniveau hoger.

E19	Opdrachtnemer garandeert dat elke leidinggevende op elk organisatieniveau de resultaten van het team of de teams waaraan hij/zij direct en eventueel indirect leiding aan geeft kan in zien.
E20	Voor elk organisatieniveau moeten resultaten in te zien zijn voor de betreffende leidinggevende. Uiteraard ziet de leidinggevende ook de resultaten van het team waar hij/zij zelf onderdeel vanuit maakt (als medewerker, onder 3.4.2).
E21	Opdrachtnemer garandeert dat de Opdrachtgever behalve leidinggevend en ook andere medewerkers toegang kan geven tot de resultaten op elk gewenst organisatieniveau.
E22	De geautomatiseerde resultaten verschijnen uiterlijk 1 week na einde onderzoek. Eventuele handmatige rapportages uiterlijk drie weken na het onderzoek.
E23	De anonimiteit van de deelnemers aan het onderzoek wordt gewaarborgd. Zowel de antwoorden in de rapportage als de vorm van uitvragen in de vragenlijst zijn niet te herleiden naar een persoon.
E24	Opdrachtnemer levert input (advies, informatie, ondersteuning en voorbeeldteksten) voor het communicatieplan dat wordt opgesteld door de organisatie met o.a. de volgende doelen: <ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers worden gestimuleerd om zoveel als mogelijk deel te nemen aan de onderzoeken. • Leidinggevend en medewerkers worden gestimuleerd om aan de slag te gaan met hun uitkomsten.
E25	Er wordt geadviseerd aan het projectteam op welke punten en hoe OMO centraal opvolging kan geven aan het jaarlijkse verenigingsbrede onderzoek. Opdrachtnemer biedt hiervoor een presentatie van de resultaten aan een afvaardiging van rectoren en management. De presentatie geeft duiding van de resultaten en advies voor de vervolgstappen op centraal niveau en begeleiding van de discussie.

1.5 Eisen met betrekking tot de data

E26	Opdrachtnemer garandeert dat de beschikbare data op de 4 niveaus van OMO beschikbaar is (zie figuur 1 Aanbestedingsleidraad).
E27	Opdrachtgever is eigenaar van de data.
E28	Opdrachtnemer bevestigt dat het systeem AVG-compliant is.

1.6 Eisen met betrekking tot het systeem en systeemgebruik

E29	Het systeemgebruik van opdrachtnemer voor opdrachtgever biedt: <ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid tot aanpassen van de standaard communicatie (e-mails) vanuit het portaal; • De mogelijkheid tot het versturen van best practice templates vanuit het portaal. Met best practice wordt bedoeld: handige tips voor leidinggevend en medewerkers aan de hand van resultaten; • De mogelijkheid tot het volgen van de respons voortgang tijdens een onderzoek (ook voor leidinggevend en); • Inzicht in welke uitnodigingen niet goed zijn aangekomen tijdens een onderzoek • De beschikking over het instellen van herinneringsmails.
E30	De SAAS-omgeving die wordt gebruikt is altijd operationeel. Eventueel gepland onderhoud wordt vooraf gecommuniceerd.

1.7 Eisen met betrekking tot privacy en security

E31	Ten aanzien van het uitwisselen van gegevens vormen de bepalingen in de AVG de basis. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij voldoet aan alle eisen die de wetgeving stelt over privacy zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van het contract.
E32	Opdrachtnemer gaat akkoord met de verwerkersovereenkomst (bijlage 9) zoals deze bij de aanbestedingsdocumenten is gepubliceerd.

1.8 Eisen met betrekking tot communicatie en overleg

E33	Alle door Opdrachtnemer aangewezen aanspreekpunten dienen de Nederlandse taal te beheersen.
E34	Opdrachtnemer reageert inhoudelijk uiterlijk binnen 24 uur (op werkdagen) op klachten. Alle klachten (100%) dienen binnen 24 uur bevestigd en in behandeling te worden genomen en binnen 48 uur te worden opgelost door Opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt hierbij voortdurend op de hoogte gehouden van de afhandeling van de klacht.
E35	De Opdrachtnemer dient één accountmanager aan te wijzen als vast contactpersoon die op tactisch/strategisch niveau voor de Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn. Deze is verantwoordelijk voor de naleving en invulling van de overeenkomst. Bij afwezigheid wordt deze vaste contactpersoon adequaat vervangen en de contactgegevens van de vervanger worden tijdig met Opdrachtgever gedeeld.
E36	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van alle overlegvormen. De Opdrachtnemer dient deze binnen vijf (5) werkdagen digitaal per e-mail aan contactpersoon van Opdrachtgever te verstrekken.
E37	Het accountmanagement op tactisch/ strategisch niveau omvat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtgever en opdrachtnemer spreken over de uitvoering van de raamovereenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening, klachtafhandeling, etc. De afspraken worden geïnitieerd door de opdrachtnemer. • Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren de dienstverlening. • De uitkomst van de evaluatie wordt gebruikt om kosteloos de dienstverlening bij te stellen aan de hand van ervaring en resultaten.

1.9 Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI's)

E38	Opdrachtgever hecht waarde aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening, om deze reden gaat Opdrachtgever contract- en leveranciersmanagement toepassen op de Raamovereenkomst. De volgende hoofd Kwaliteits Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) maken onderdeel uit van de raamovereenkomst: <ol style="list-style-type: none"> 1. Kwaliteit; 2. Samenwerken; 3. Innovatie; 4. Beleving; Na gunning van de opdracht zal door Opdrachtgever invulling worden geven aan bovengenoemde Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (hierna ook te noemen: 'KPI's') waarop Opdrachtgever deze tenminste één (1) keer per jaar gaat toetsen en sturen waarbij het PvE, de aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving de basis vormen. Als er niet voldoende gescoord wordt, dan dient er een verbeterplan worden aangeleverd.
E39	Opdrachtnemer levert (digitaal) kosteloos een rapportage aan bij Opdrachtgever ten behoeve van het Accountoverleg. Opdrachtnemer levert deze rapportage aan minimaal één week voordat het Accountoverleg plaatsvindt. Deze rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • De afgesproken Kwalitatieve Prestatie Indicatoren;

	<ul style="list-style-type: none"> • Verbeterplan voor niet behaalde KPI's indien nodig; • Overzichten van klachten inclusief analyse en duurzame afspraken; • Voortgang verbetervoorstellen; <p>Na het afsluiten van de overeenkomst zal de frequentie in overleg vastgesteld worden.</p>
--	---

1.10 Eisen met betrekking tot de implementatie

E40	Na afloop van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor een goede en kosteloze overdracht aan de opvolgende (nieuwe) dienstverlener en/of Opdrachtgever zelf. Opdrachtnemer zal volledig meewerken aan deze overdracht. Hiervoor kunnen geen aparte kosten in rekening worden gebracht.
-----	--

1.11 Eisen met betrekking tot de facturatie

E41	<p>Ten aanzien van de facturatie zijn de bepalingen zoals opgenomen in artikel 3 van Bijlage 4 (Conceptovereenkomst) onverkort van toepassing.</p> <p>Inschrijver verklaart door middel van inschrijving akkoord te gaan met deze bepalingen en zijn facturatie hier volledig op in te richten.</p>
-----	---

1.12 Eisen met betrekking tot privacy en informatiebeveiliging

E42	<p>Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever aantoonbaar inzicht te verschaffen in de resultaten van een onafhankelijke penetratietest (PEN-test) die betrekking heeft op het deel van de aangeboden oplossing dat door Opdrachtgever zal worden gebruikt.</p> <p>De penetratietest mag op het moment van inschrijving niet ouder zijn dan één (1) jaar, gerekend vanaf de datum van oplevering van het testrapport.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het volledige testrapport, dan wel een samenvatting daarvan inclusief bevindingen, risicoclassificatie en opvolging van geconstateerde kwetsbaarheden, ter inzage te verlangen, met inachtneming van vertrouwelijkheid.</p>
-----	--