

Programma van Eisen

In het Programma van Eisen en Wensen is gekozen voor een tweedeling: de (harde) eisen en de wensen. Een eis heeft een uitsluitend karakter. Het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de offerte uit te sluiten van verdere beoordeling.

Opdrachtnemer hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen en kan volstaan met het indienen van inschrijving, waarmee Opdrachtnemer verklaart onvoorwaardelijk in te stemmen met en te voldoen aan alle gestelde eisen.

Nr.	1. Algemeen
1.	Opdrachtnemer garandeert naleving van geldende wet- en regelgeving en zorgt bij wijzigingen voor correcte doorvertaling in de dienstverlening.
2.	Opdrachtnemer volgt het door NVAO opgestelde beoordelingskader voor accreditatie.
3.	Opdrachtnemer, haar medewerkers en ingehuurde derden houden alle bedrijfsinformatie van Opdrachtgever geheim; verstrekking aan derden gebeurt alleen met schriftelijke toestemming van Opdrachtgever of op grond van wettelijke verplichting.
4.	Het auteursrechtelijke eigendom van alle data, resultaten en rapporten die voortkomen uit de opdracht berust bij Opdrachtgever.
5.	Toegang gebouwen/terreinen: medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren, daartoe zich vooraf te melden bij receptie.
6.	Continuïteit en overdracht: bij beëindiging draagt Opdrachtnemer alle gegevens kosteloos en digitaal over aan Opdrachtgever en vernietigt eigen kopieën na overhandiging.
7.	Nadere opdrachten worden verleend op basis van Nadere Overeenkomsten onder de Raamovereenkomst, nadat Opdrachtgever de open begroting van Opdrachtnemer heeft geaccepteerd.
	2. Juridisch & privacy (AVG)
8.	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gegevens die Opdrachtgever verstrekt of waarvan Opdrachtnemer door werkzaamheden kennis verkrijgt, worden niet aan derden verschaft anders dan wettelijk toegestaan.
9.	Opdrachtnemer voldoet aan de Generieke eisen en richtlijnen Informatiebeveiliging, privacy, architectuur, informatievoorziening en servicemanagement van NHL Stenden (Bijlage 8).
10.	Partijen sluiten een Verwerkersovereenkomst zoals in de bijlagen aangegeven.
11.	Indien Onderaannemers worden ingezet, zijn Wet Ketenaansprakelijkheid (Invorderingswet 1990) en het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing; Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken op grond van de Wet Ketenaansprakelijkheid.
12.	Opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en attendeert Opdrachtgever tijdig op (mogelijke) wijzigingen en de impact daarvan.
13.	Als er persoonsgegevens worden gedeeld, is Opdrachtnemer waar van toepassing zelf gegevens- en/of verwerkingsverantwoordelijk en heeft een zelfstandige meldplicht bij datalekken.
	3. Operationeel
14.	Per visitatietraject stelt Opdrachtnemer een vaste contactpersoon (secretaris en/of voorzitter) en wanneer nodig een vaste vervanger beschikbaar.
15.	Daarnaast stelt Opdrachtnemer een vaste accountmanager beschikbaar die het aanspreekpunt is en volledig op de hoogte is van de opdracht en Raamovereenkomst.
16.	Opdrachtnemer informeert tijdig (uiterlijk 1 maand vooraf) bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon; bij tijdelijke afwezigheid wordt een vervanger aangewezen. Deze vervanger dient kwalitatief gelijkwaardig te zijn en vooraf voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan een vervangende contactpersoon verzoeken indien samenwerking niet goed verloopt.
17.	De uitvoeringstaal is Nederlands en/of Engels; voor elk visitatietraject wordt spreek- en schrijftaal vastgesteld conform overzicht accreditaties (Bijlage 7). Secretarissen en panelleden hebben taalbeheersing overeenkomstig de voertaal minimaal niveau C1 (Nederlands en/of Engels).

18.	Minimaal 6 maanden vóór geplande visitatiedatum organiseren partijen een vooroverleg; Opdrachtnemer meldt vooraf welke functionaris de rol van vaste contactpersoon vervult. Tijdens het vooroverleg wordt de aanpak en panelafstemming besproken.
19.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor werving, selectie, contractering en instructie van panelleden, inclusief voorzitter.
20.	Opdrachtgever kan leden voor het panel voordragen. Definitieve panelsamenstelling wordt in afstemming met Opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtnemer levert cv's van alle panelleden aan ter toetsing; alleen bij akkoord van Opdrachtgever wordt het panel formeel voorgedragen bij NVAO.
21.	Opdrachtgever behoudt zich het recht om een zelfgekozen voorzitter aan te dragen zonder meerkosten.
22.	De aangedragen voorzitter moet aantoonbare kennis en ervaring hebben van kwaliteitszorg en accreditatie in het hoger onderwijs en in staat zijn professioneel leiding te geven tijdens de audit.
23.	Opdrachtnemer zorgt voor passende inzet, te beoordelen door opdrachtgever, van panelleden die ook bij andere instellingen worden ingezet (dakpan-constructie). Dat betekent dat Opdrachtnemer in dat geval zorgdraagt voor een constructieve samenwerking met de verantwoordelijke stakeholders, waardoor dakpanconstructie mogelijk wordt gemaakt.
24.	Opdrachtnemer evalueert opleidingen als geheel, inclusief alle vormen/ varianten (voltijds, deeltijds en duaal), afstudeerrichtingen en specialisaties, en alle locaties waar de opleiding wordt aangeboden. Bij selectie van eindwerken wordt voldoende representativiteit geborgd.
25.	De feitelijke logistieke uitvoering, tijdens de bezoeken waarbij het gehele panel aanwezig is, zoals locaties en overnachtingen, berust bij Opdrachtgever. In het geval er dus overnachtingen nodig zijn, organiseert Opdrachtgever deze en vergoedt dit separaat; Opdrachtnemer dient deze kosten niet in aanbidding op te nemen.
26.	Gesprekken mogen uitsluitend online plaatsvinden na overleg en akkoord met Opdrachtgever.
27.	Openingstijden en vakanties van locaties worden in acht genomen.
28.	Opdrachtnemer reageert inhoudelijk op vragen/verzoeken vanuit Opdrachtgever binnen maximaal 2 werkdagen.
29.	Bij ziekte, vakantie of andere afwezigheid draagt Opdrachtnemer zorg voor passende vervanging; het traject naar accreditatie mag niet vertraagd worden door Opdrachtnemer.
30.	Opdrachtnemer beschikt over capaciteit om minimaal drie visitaties gelijktijdig uit te voeren.
4. Kwaliteitseisen m.b.t. de dienstverlening	
31.	Uitvoering voldoet te allen tijde aan actuele wetgeving (WHW) en het NVAO-beoordelingskader; Opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen en adviseert Opdrachtgever tijdig over mogelijke impact.
32.	Panelleden en secretarissen voldoen aan de eisen zoals beschreven in de relevante hoofdstukken van het Beoordelingskader en hoofdstukken van de Uitvoeringsregels Accreditatiestelsel Hoger Onderwijs Nederland; secretarissen dienen NVAO-geregistreerd te zijn.
33.	Opdrachtnemer biedt permanent inzage in de voortgang van visitatietrajecten en rapporteert proactief bij afwijkingen van planning. Op verzoek worden digitale én papieren versies van rapporten geleverd.
34.	Klachten van Opdrachtgever worden binnen 1 werkdag in behandeling genomen; klachten die betrekking hebben op continuïteit van dienstverlening worden vervolgens binnen 1 werkdag na inbehandelingname afgehandeld; overige klachten binnen 2 weken na inbehandelingname. (Zie verschillen onder "Rapportage-termijnen" voor aanvullende termijnvarianten.)
5. Rapportage, hoor- en wederhoor, ontwikkelgesprek	
35.	Het concept beoordelingsrapport wordt binnen 6 tot 8 weken na de visitatiebezoekdag opgeleverd door opdrachtnemer bij Opdrachtgever.
36.	Hoor- en wederhoor: na oplevering conceptrapport vindt een proces van hoor- en wederhoor plaats; Opdrachtgever krijgt gelegenheid feitelijke onjuistheden te bespreken.

37.	Oplevering van het definitieve beoordelingsrapport vindt plaats uiterlijk 6 weken na het opleveren van het concept beoordelingsrapport.
38.	Ontwikkelgesprek en verslaglegging hiervan maken integraal onderdeel uit van iedere evaluatieopdracht en is inbegrepen in de kosten, dit vindt uiterlijk binnen één jaar na het definitieve accreditatiebesluit van de NVAO plaats, het moment is door Opdrachtgever te bepalen (op verzoek mag dit mag online plaatsvinden).
39.	De verslaglegging van het ontwikkelgesprek ligt bij de Opdrachtnemer en wordt geaccordeerd door het visitatiepanel en de opleiding.
6. Communicatie, evaluatie en rapportage	
40.	Vaste accountmanager fungeert als eerste aanspreekpunt en onderhoudt contacten over uitvoering en werking van de Raamovereenkomst.
41.	Er vindt periodiek (2 keer per jaar en indien noodzakelijk vaker) operationeel overleg plaats tussen vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en contactpersonen van Opdrachtgever; de onderwerpen die hierbij minimaal aan bod komen zijn: kwaliteit van prestaties, voortgang/knelpunten lopende opdrachten, offertes, ontwikkelingen rond visitatie/accreditatie.
42.	Strategisch overleg: minimaal 1x per jaar (uiterlijk twee maanden voor einde contractjaar) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over prestaties, structurele problemen, innovatie/kostenverlaging, ontwikkelafspraken en eventuele opties tot verlenging, etc. Opdrachtgever kan genoemde termijnen in overleg wijzigen.
43.	Na afronding van een visitatie vindt een evaluatie plaats met de opleiding. De termijn waarbinnen dit plaats dient te vinden wordt afgestemd tussen de opleiding en de Opdrachtnemer.
44.	Opdrachtnemer maakt verslag van de overleggen en verstrekt dit digitaal binnen maximaal 1 werkweek na het overleg.
45.	Overleggen (waaronder ook de voorbereiding/verslaglegging) zijn niet facturabel.
46.	Bereikbaarheid: medewerkers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur (aanvraagmogelijkheden digitaal en telefonisch).
7. Personeel	
47.	Opdrachtnemer beschikt te allen tijde over voldoende gekwalificeerd personeel om kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
48.	Gedurende voorbereiding van een visitatie is één centraal aanspreekpunt (vaste contactpersoon) beschikbaar; deze is deskundig, goed bereikbaar en neemt binnen 2 werkdagen contact op bij vragen of gewenste contactmomenten.
49.	Panelleden en secretarissen worden geworven, geselecteerd, gecontracteerd en geïnstrueerd volgens NVAO-richtlijnen.
50.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor panelleden (inclusief voorzitter) aan te dragen zonder hiervoor meerkosten te rekenen.
51.	Opdrachtnemer houdt rekening met onafhankelijkheid van medewerkers en in te zetten panelleden en garandeert borging hiervan gedurende uitvoering van de opdrachten.
52.	Medewerkers en panelleden volgen te allen tijde de huisregels van Opdrachtgever.
8. Commercieel / Prijsstelling / Indexering	
53.	Alle geoffreerde (uur)tarieven zijn all-in en gelden bij gunning als maximaal te hanteren tarief. "All-in" omvat (waar expliciet genoemd): salariskosten (inclusief panelleden), overhead, gebruik apparatuur, testkosten, keuringen, certificaten, verzekeringen, reiskosten, belastingen, heffingen, administratieve kosten, kosten voor overleg en het opstellen van offertes, en overige in het document genoemde kosten.
54.	Alle tarieven zijn in euro's, exclusief BTW, afgerond op twee decimalen.
55.	Eventuele kortingen dienen verwerkt te zijn in verrekenprijzen of (uur)tarieven; separate kortingen worden niet geaccepteerd.
56.	Voor uitvoering van een evaluatie geeft Opdrachtnemer een open begroting (conform calculatieblad). Nadere opdracht komt tot stand nadat Opdrachtgever deze begroting formeel accepteert.

57.	Bij afwijkende omvang/complexiteit dient Opdrachtnemer onderbouwing van in te zetten uren te geven; bij eenvoudiger evaluaties behoort proportioneel minder ureninzet te gelden.
58.	Aanvullende kosten: alle overige bijkomende kosten dienen bij de all-in tarieven inbegrepen te zijn; kosten die niet in prijsstelling zijn verdisconteerd maar noodzakelijk blijken voor goed functioneren van dienstverlening zijn voor rekening van Inschrijver. Indien Opdrachtgever aanvullend kosten moet maken voor noodzakelijke aspecten van dienstverlening, zijn deze voor rekening van Inschrijver.
9. Bestellen & Betalen / Facturatie	
59.	Facturen dienen digitaal conform bijlage 5 te worden verzonden.
60.	Facturatiemoment: 40% na ondertekening offerte door Opdrachtnemer; 30% na locatiebezoek; 30% na oplevering definitieve rapportage.
61.	Indien een factuur niet voldoet aan de gestelde eisen, wordt Opdrachtnemer schriftelijk/per e-mail geïnformeerd en de factuur wordt pas in behandeling genomen nadat deze aan alle eisen voldoet; de betalingstermijn gaat in vanaf het moment dat een conforme factuur is binnengekomen.
62.	Facturen mogen uitsluitend worden ingediend door de contractpartner/opdrachtnemer zelf. Dit moet dezelfde crediteur zijn aan wie de opdracht is verstrekt. Facturen van een andere crediteur, zoals een onderaannemer of een andere vestiging met een afwijkend crediteurnummer, kunnen wij niet in behandeling nemen.
10. Migratie & implementatie / overgang	
63.	Opdrachtnemer dient een soepele overgang en goede start van de Raamovereenkomst te waarborgen, rekening houdend met een transitieperiode i.v.m. reeds lopende visitatieprocessen die gestart zijn in de contractperiode vóór ingangsdatum van deze Raamovereenkomst.
64.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige en passende implementatie binnen Opdrachtgever en garandeert een succesvolle start van de dienstverlening in de transitieperiode.
65.	Bij beëindiging of ontbinding dient Opdrachtnemer te zorgen voor een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer; alle geactualiseerde gegevens met betrekking tot de Raamovereenkomst worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
11. Contractmanagement	
66.	Nadere overeenkomst: opdrachtverstrekking geschiedt via Nadere Overeenkomst na akkoord Opdrachtgever op Nadere offerte; voorwaarden Overeenkomst zijn integraal van toepassing op alle Nadere Overeenkomsten. Opdrachtnemer accepteert alleen schriftelijke opdrachten van Opdrachtgever; enkel door Opdrachtgever aangewezen functionarissen aangevane Nadere Overeenkomsten zijn rechtsgeldig. Nadere Overeenkomsten hebben geen minimale ordergrootte of afnamefrequentie.
12. Algemene eisen & overige bepalingen	
67.	Inschrijvers moeten bij Inschrijving rekening houden met verplichtingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in het land van uitvoering (artikel 2.81 lid 2 Aanbestedingswet 2012).
68.	Opdrachtnemer draagt zorg voor transparante voortgangsrapportage en tijdige informatie aan Opdrachtgever indien voortgang afwijkt van planning.
69.	Bij uitval van een panellid vóór of tijdens de visitatie wordt dit door Opdrachtnemer afgestemd met Opdrachtgever en volgt hierbij de uitvoeringsregels van de NVAO.
70.	Opdrachtnemer houdt een klachtenregister bij en deelt een geanonimiseerde jaarlijkse analyse met Opdrachtgever.
71.	Er geldt een vastgelegde escalatieprocedure tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij vertraging, kwaliteitsproblemen of geschillen.
72.	Wijzigingen in planning, panelsamenstelling of aanpak worden schriftelijk vastgelegd en goedgekeurd.
73.	Opdrachtnemer houdt capaciteit vrij voor herplanning bij onvoorziene omstandigheden.

74.	De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht tot ten minste vijf jaar na beëindiging van de nadere overeenkomst.
75.	Opdrachtnemer borgt kennis van de context en werkwijze van Opdrachtgever via vaste aanspreekpunten.
76.	Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit van dienstverlening bij bijvoorbeeld calamiteiten of overname.
77.	Opdrachtnemer verwijdert data uiterlijk na het moment waarop de gegevens wettelijk of contractueel niet langer bewaard hoeven te worden voor het accreditatiedoel.
78.	Enkel medewerkers van opdrachtnemer die direct betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht hebben toegang tot gegevens van Opdrachtgever.