



Belastingdienst

Bijlage 3 – Programma van eisen

Behorende bij: openbare Europese aanbesteding Programma voor Beginnend Leidinggevenden bij de Rijksoverheid met kenmerk IUC25-603

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 Opdrachtgeven en Inkopen..... | 4 |
| 2.2.1 Social return..... | 4 |
| 2.2.2 Diversiteit en inclusie..... | 5 |
| 2.3. Business etiquette..... | 5 |
| Hoofdstuk 3. Financiële afspraken..... | 6 |
| 3.1. Prijsstelling..... | 6 |
| 3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)..... | 7 |
| 3.2.1. Leer-Rijk en leermanagementsystemen | 8 |
| Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht..... | 10 |
| 4.1. Kwalitatieve eisen Opdracht..... | 10 |
| 4.1.1. Eisen ten aanzien van de implementatie..... | 10 |
| 4.1.2. Eisen ten aanzien van de organisatie en planning..... | 11 |
| 4.1.3. Specifieke eisen ten aanzien van het open aanbod..... | 12 |
| 4.1.4. Specifieke eisen ten aanzien van in-company..... | 13 |
| 4.1.5. Eisen met betrekking tot de communicatie..... | 14 |
| 4.1.6. Eisen ten aanzien van de aanvullende activiteiten | 14 |
| 4.1.7. Eisen aan de trainers/docenten | 15 |
| 4.1.8. Eisen aan de accommodatie en lestijden..... | 16 |
| 4.1.9. Eisen met betrekking tot bereikbaarheid | 17 |
| 4.1.10. Eisen met betrekking tot evaluatie..... | 18 |
| 4.1.11. Eisen met betrekking tot managementinformatie..... | 18 |
| 4.1.12. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling | 19 |
| 4.1.13. Eisen aan contractmanagement | 19 |
| 4.2. Beveiligingseisen..... | 21 |
| 4.3. Informatiebeveiligingseisen..... | 22 |

Hoofdstuk 1. Doel van dit document

Dit document beschrijft de eisen die de aanbestedende dienst stelt in het kader van de openbare Europese aanbesteding Programma voor Beginnend Leidinggevend bij de Rijksoverheid met kenmerk IUC25-603. 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.

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. Het niet voldoen aan een gunningseis betekent uitsluiting van verdere beoordeling en niet meer in aanmerking komen voor gunning (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. |
|-------|---|

| | |
|-------|---|
| 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 u 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

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 Opdrachtgeven en Inkopen

2.2.1 Social return

| | |
|-------|--|
| UE 1. | <p>Opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de Opdracht aan social return bij te dragen door het creëren van extra werk(ervarings)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 van de Raamovereenkomst wordt ingezet voor de doelgroep. Voor het eerste contractjaar geldt uitsluitend de verplichting tot het opstellen en laten goedkeuren van het plan van aanpak Social Return. Vanaf het moment dat omzet wordt gerealiseerd, wordt de uitvoering gemonitord. Uiterlijk bij het einde van de Raamovereenkomst dient de volledige social return-verplichting te zijn gerealiseerd.</p> <p>De initiatieven dienen gerelateerd te zijn aan de Opdracht.</p> |
| UE 2. | <p>Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst wordt afgestemd op welke wijze Opdrachtnemer invulling gaat geven aan de social return-verplichting.</p> <p>Na gunning organiseert de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling een startgesprek. In het startgesprek met de Opdrachtnemer worden verplichtingen ten aanzien van social return met de Opdrachtnemer besproken.</p> <p>De invulling wordt vastgelegd in een plan van aanpak social return, waarin in ieder geval wordt beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none">• de wijze waarop Opdrachtnemer de social return-verplichting uitvoert;• hoe de uitvoering en resultaten door Opdrachtgever kunnen worden geverifieerd;• een voorstel voor rapporteren. <p>Opdrachtnemer legt het plan van aanpak uiterlijk binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst ter goedkeuring voor aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.</p> <p>Na goedkeuring is Opdrachtnemer verplicht het plan van aanpak uit te voeren zoals vastgesteld.</p> |
| UE 3. | <p>Opdrachtnemer stuurt de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling na elk contractjaar een volledig ingevulde en ondertekende verantwoordingsrapportage social return met daarin de volgende informatie over het afgelopen jaar:</p> <ul style="list-style-type: none">- totaal aantal ingezette social-returnmedewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);- periode van inzet;- doelgroep indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, WerkgeversServicepunt of onderwijsinstelling etc.);- de over de betreffende periode behaalde social-returnwaarde van de gefactureerde omzet; |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">- bijdrage aan activiteiten en/of inspanningen gericht op het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van personen uit de doelgroep, zoals het kosteloos aanbieden van opleidingen, trainingen, leergroepen, coaching of andere ontwikkelactiviteiten;- totaal aantal gerealiseerde uren aan activiteiten of inspanningen ten behoeve van de doelgroep;- beschrijving van de uitgevoerde activiteiten of inspanningen, inclusief behaalde resultaten en maatschappelijke impact;- aantal bereikte deelnemers per activiteit of inspanning;- Eventuele doorstroomresultaten naar opleiding, stage of betaald werk. |
|--|---|

| | |
|-------|---|
| UE 4. | <p>Opdrachtnemer dient voor het einde van de Raamovereenkomst volledig te hebben voldaan aan de in UE 1 genoemde Social Return-verplichting.</p> <p>Als tijdens het strategische contractmanagementoverleg blijkt dat Opdrachtnemer achterblijft op de invulling van de social return verplichting, treden Partijen in overleg en stellen zij gezamenlijk:</p> <ol style="list-style-type: none">a. de oorzaken van het tekort vast;b. de maatregelen vast die nodig zijn om tijdig alsnog aan de verplichting te voldoen. |
|-------|---|

| | |
|-------|---|
| UE 5. | <p>Bij het niet nakomen van de verplichting genoemd in eis UE 1, kan de Opdrachtgever naar rato van de bijdrage social return die de Opdrachtnemer moest doen een boete opleggen gelijk aan 150% van de waarde van de tekortgekomen social return bijdrage. Met uitzondering van die situaties dat het voldoen aan de verplichting genoemd in UE 1 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>Opdrachtnemer streeft bij de inzet van trainers naar een diverse samenstelling (bijv. gender, culturele achtergrond of leeftijd) om verschillende perspectieven op het onderwerp te garanderen. Opdrachtnemer levert een gemotiveerde toelichting waaruit blijkt hoe bij de inzet van trainers rekening wordt gehouden met diversiteit. Opdrachtnemer verstrekt deze gemotiveerde toelichting uiterlijk tijdens de implementatiefase, gelijktijdig met het programmaboek, aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.</p> |
|-------|--|

| | |
|-------|---|
| UE 7. | <p>Het digitale lesmateriaal dient te voldoen aan de WCAG 2.1 niveau AA richtlijnen, zodat het toegankelijk is voor Deelnemers met een visuele en/of auditieve beperking.</p> |
|-------|---|

| | |
|-------|--|
| UE 8. | <p>Indien Opdrachtnemer de locatie dient te verzorgen, dient de locatie rolstoeltoegankelijk te zijn, waaronder in ieder geval wordt verstaan: een drempelvrije toegang, toegankelijk sanitair en een rolstoeltoegankelijke trainingsruimte.</p> |
|-------|--|

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. Inschrijver conformeert zich nu en na gunning, indien de Raamovereenkomst aan inschrijver gegund wordt, aan de Business Etiquette zoals opgenomen in bijlage 4.</p> |
|--------|--|

Hoofdstuk 3. Financiële afspraken

3.1. Prijsstelling

Voor het doen van een prijsopgaaf in het prijzenblad in bijlage E van het Beschrijvend document gelden de volgende eisen:

| | |
|---------|---|
| Eis 3. | Alle aangeboden prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw) . |
| Eis 4. | <p>All-in tarief programma Alle met de dienstverlening gemoeide kosten zijn verwerkt in het "all-in tarief voor het gehele programma" in het prijzenblad.</p> <p>Onder dit tarief vallen in ieder geval, doch niet uitsluitend: implementatiekosten en facturatiekosten (inclusief de overgang naar een opvolgend leermanagementsysteem), kosten voor de (door)ontwikkeling van de modules en het programma, uitvoering van de werkzaamheden (inclusief overhead), voorbereiding, planning en organisatie, kosten voor de intake, lesmateriaal, reis- en verblijfskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten, (tussentijdse) evaluaties, licentiekosten voor (online) leer- en lesomgevingen, certificaten of bewijzen van deelname, persoonlijkheidstesten, huiswerk en het nakijken daarvan, en vergelijkbare kosten die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening.</p> |
| Eis 5. | <p>Tarief arrangements- en locatiekosten De arrangements- en locatiekosten zijn verwerkt in het "tarief arrangements- en locatiekosten" in het prijzenblad. Deze kosten zijn uitsluitend van toepassing bij in-company-uitvoering, wanneer het programma wordt verzorgd op een locatie die door de Opdrachtnemer wordt georganiseerd of gefaciliteerd. Onder arrangements- en locatiekosten vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none">• gebruik van en verblijf in lesaccommodaties en zalen;• gebruik van benodigde middelen zoals beamers, laptops, koptelefoons en flip-overs;• onbeperkt koffie, thee en (kraan)water;• lunch en gezonde snacks tijdens de fysieke bijeenkomsten. <p>Bij in-company-uitvoering op locatie van de Deelnemende organisatie zijn geen arrangements- en locatiekosten verschuldigd.</p> |
| Eis 6. | <p>Open aanbod (op locatie van Opdrachtnemer) Voor open aanbod geldt een all-in tarief voor het gehele programma, waarin zowel de kosten zoals bedoeld in Eis 4 als de arrangements- en locatiekosten zoals bedoeld in Eis 5 zijn inbegrepen.</p> <p>In-company uitvoering (op locatie van de Deelnemende organisatie) Voor in-company uitvoering worden:</p> <ul style="list-style-type: none">• het all-in tarief voor het gehele programma (Eis 4); en• het tarief arrangements- en locatiekosten (Eis 5) <p>separaat uitgevraagd en toegepast, waarbij arrangements- en locatiekosten uitsluitend van toepassing zijn indien Opdrachtnemer de locatie dient te regelen.</p> |
| Eis 7. | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad worden beoordeeld. Prijzen die elders in de inschrijving genoemd worden, scheppen geen enkele rechten of verplichtingen tussen inschrijver en aanbestedende dienst. |
| Eis 8. | 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 9. | 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 10. | 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 11. | 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 de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van inschrijver. |
| Eis 12. | Alle velden in het prijzenblad worden ingevuld met een prijs uitsluitend in cijfers. 0 (nul) euro bedragen, tekst als bijvoorbeeld 'nvt' en negatieve prijzen worden niet geaccepteerd. |
| UE 9. | <p>De door inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven staan vast gedurende de eerste 24 maanden na de contractuele ingangsdatum. Vanaf 01 januari 2029 kunnen de prijzen jaarlijks worden geïndexeerd op verzoek van Opdrachtnemer.</p> <p>De indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de 'Dienstenprijsindex (DPI) commerciële dienstverlening en transport (prijsindex 2021 = 100)', zoals gepubliceerd door het CBS, waarbij wordt uitgegaan van het indexcijfer van de mutatie tussen het tweede kwartaal van het kalenderjaar van indienen (T) afgezet tegen het tweede kwartaal van het kalenderjaar daarvoor (T-1).</p> <p>De tabel is beschikbaar via de volgende webpagina: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85817NED/table?ts=1734361082753</p> <p>Een verzoek tot prijswijziging dient uiterlijk twee (2) maanden voor ingangsdatum, derhalve uiterlijk op 01 november, schriftelijk gemotiveerd en onderbouwd te worden ingediend bij de strategisch contractmanager van de Opdrachtgever (categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling). De goedkeuring van Opdrachtgever behelst een verificatie of de verzochte prijswijziging conform de overeengekomen indexering is.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring treden de geïndexeerde prijzen in werking per 01 januari van het daaropvolgende kalenderjaar en worden afgerond op twee (2) decimalen.</p> <p>Een niet tijdig ingediend verzoek tot prijswijziging wordt niet in behandeling genomen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd door Opdrachtgever.</p> |
| UE 10. | Alleen de prijzen die zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage E) gelden tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst. |

3.2. Elektronisch bestellen en factureren (EB&F)

| | |
|--------|--|
| UE 11. | De 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, zie paragraaf 2.5 van het Beschrijvend document voor meer informatie over de verschillende manieren van e-factureren. |
| UE 12. | De factuur voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk . |
| UE 13. | Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichtenuitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer. |
| UE 14. | Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren. |
| UE 15. | Opdrachtnemer start direct na de gunning het aansluitproces op e-factureren via één van de door de Opdrachtgever voorgeschreven manieren voor e-factureren en informeert de betreffende Deelnemende organisatie over de door Opdrachtnemer gekozen wijze van aansluiten op e-factureren. Zie ook: https://www.logius.nl/domeinen/gegevensuitwisseling/e-factureren |

| | |
|--------|--|
| UE 16. | <p>Opdrachtnemer start uiterlijk binnen vier (4) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst met de aansluiting op het leveranciersportaal van de Rijksoverheid.</p> <p>Indien Deelnemende organisaties gebruikmaken van een ander systeem voor elektronisch bestellen dat niet is gekoppeld aan het leveranciersportaal van de Rijksoverheid, sluit Opdrachtnemer zich tevens aan op deze systemen.</p> <p>Alle benodigde aansluitingen zijn uiterlijk binnen acht (8) weken na ondertekening van de Raamovereenkomst volledig gerealiseerd en operationeel.</p> <p>Deze termijnen laten de overeengekomen implementatieperiode onverlet. De aansluiting op het leveranciersportaal en eventuele overige systemen vormt een onderdeel van de totale implementatiefase.</p> |
| UE 17. | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces.</p> |
| UE 18. | <p>Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> |
| UE 19. | <p>Opdrachtnemer dient binnen vijf weken na afronding van een leergroep de kosten voor de Deelnemer gefactureerd te hebben.</p> |
| UE 20. | <p>Opdrachtnemer bevestigt binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van een afroepopdracht uit open aanbod via Leer-Rijk of verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen, aan de besteller (bedoeld wordt 'de Deelnemer', en in sommige gevallen tevens 'de bestelgemachtigde' indien een bestelgemachtigde de bestelling plaatst bij Opdrachtnemer) dat de aanmelding is ontvangen en dat de afgesproken procedure in gang wordt gezet.</p> |
| UE 21. | <p>Opdrachtnemer stuurt de bevestiging zowel naar de Deelnemer als naar de bestelgemachtigde die de bestelling plaatst bij Opdrachtnemer.</p> |

3.2.1. Leer-Rijk en leermanagementsystemen

| | |
|--------|---|
| UE 22. | <p>Opdrachtnemer stelt het aanbod beschikbaar via Leer-Rijk en diens opvolger of één van de decentrale leermanagementsystemen die gebruikt wordt door de Deelnemende organisaties, volgens bijlage 7. Wanneer gebruik gemaakt wordt van een geautomatiseerde koppeling voor het opvoeren van informatie over de programma's en leergroepen en de verwerking van berichten, is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de inrichting hiervan. Eventuele kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> |
| UE 23. | <p>Opdrachtnemer dient aan te sluiten op Leer-Rijk en op andere decentrale leermanagementsystemen waar de informatie over de programma's toegevoegd moet worden. Aanwijzingen vanuit (implementatie)handleidingen van de leermanagementsystemen dienen te worden opgevolgd, alle documentatie dient te worden gelezen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de aansluiting op Leer-Rijk en de overige van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen uiterlijk bij afronding van de implementatiefase volledig is gerealiseerd en operationeel.</p> |
| UE 24. | <p>Opdrachtnemer onderhoudt zelf zijn catalogus waarin de afgesproken diensten inclusief prijzen staan. Wijzigingen in de catalogus komen slechts na goedkeuring door de strategisch contractmanager van de Opdrachtgever (categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling) beschikbaar voor gebruik.</p> |
| UE 25. | <p>Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Opdrachtgever deel aan evaluatieoverleggen om de werking van de koppeling met de catalogus te evalueren. Indien de evaluatie daar aanleiding toe geeft, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan het verbeteren van de koppeling.</p> |

| | |
|--------|--|
| UE 26. | <p>Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling met de catalogus worden gedragen door de Opdrachtnemer.</p> <p>Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst wordt vervanging van Leer-rijk door een nieuw Rijksbreed leermanagementsysteem verwacht. Overgang naar en wijziging in gebruik van leermanagementsystemen door Deelnemende organisaties tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer en uiterlijk binnen twaalf (12) weken na verzoek daartoe afgerond.</p> |
|--------|--|

Hoofdstuk 4. Specificatie van de Opdracht

4.1. Kwalitatieve eisen Opdracht

4.1.1. Eisen ten aanzien van de implementatie

| | |
|--------|---|
| UE 27. | Na gunning maakt de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling in overleg met de Opdrachtnemer afspraken omtrent de implementatie van de Opdracht. De implementatie start met een kick-off, georganiseerd door de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling, waarbij de Opdrachtnemer en alle Deelnemende organisaties aanwezig zijn. |
| UE 28. | Opdrachtnemer verleent medewerking en geeft uitvoering aan de implementatie en bijbehorende communicatie van de te sluiten Raamovereenkomst vanaf gunning tot afronding van de implementatie op zowel Rijksbreed niveau als op het niveau van de Deelnemende organisatie(s). Nadere afspraken over implementatie en communicatieactiviteiten worden gemaakt onder regie van de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Eventuele kosten aan de zijde van Opdrachtnemer verbonden aan de implementatiefase komen voor rekening van Opdrachtnemer. Onderdeel van de implementatie is in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">- het maken van een programmaboek (zie UE 30 t/m UE 34);- het opstellen van evaluaties en tevredenheidsmeting bij Deelnemers (zie paragraaf 4.1.10);- de aansluiting op Leer-Rijk en decentrale leermanagementsystemen (zie paragraaf 3.2.1);- het maken van een plan van aanpak Social Return (zie paragraaf 2.2.1);- managementinformatie (zie paragraaf 4.1.11). |
| UE 29. | Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen implementatie in de eigen bedrijfsvoering van Leer-Rijk en de verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen. |
| UE 30. | Opdrachtnemer levert na start van de Raamovereenkomst, een voorstel van een digitaal programmaboek in, waarin zowel de inhoud als de wijze van uitvoering van de programma's BLG en SMEC voor beide leergroepen (zie bijlage 5 Toelichting op de modules voor programma's BLG en SMEC) zijn opgenomen. Daarnaast dienen de aanvullende activiteiten (zie paragraaf 2.1.4. van het Beschrijvend document) opgenomen te zijn. |
| UE 31. | Het programmaboek dient begrijpelijk en uitvoerbaar te zijn. Deze dient in het Nederlands geschreven te zijn. |
| UE 32. | Het programmaboek wordt binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst aangeleverd bij de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling; |
| UE 33. | De strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling organiseert een overleg waarin Opdrachtnemer het programmaboek in concept toelicht. |
| UE 34. | Indien Opdrachtgever opmerkingen heeft op het conceptprogrammaboek, verwerkt Opdrachtnemer deze binnen tien (10) Werkdagen (of een in onderling overleg overeengekomen termijn) en levert een aangepaste versie aan. Na goedkeuring door de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en het programmabureau O&P Rijk geldt het programmaboek als definitief en vormt dit het uitgangspunt voor de uitvoering van de programma's. Bij latere inhoudelijke wijzigingen wordt een geactualiseerde versie ter goedkeuring voorgelegd (zie ook UE 121). |

4.1.2. Eisen ten aanzien van de organisatie en planning

| | |
|--------|---|
| UE 35. | Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tot het aanbieden, (door)ontwikkelen en uitvoeren van de aangeboden programma's. Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de programma's BLG en SMEC te leveren aan leergroepen op twee verschillende functieniveaus. |
| UE 36. | Beide programma's dienen te starten met de module <i>'Ik en mijzelf'</i> . De volgorde van de overige modules en de onderlinge samenhang daarvan mogen door Opdrachtnemer worden bepaald, mits de beoogde leerdoelen van het programma worden gerealiseerd. Een nadere toelichting op de modules is opgenomen in bijlage 5 van het Beschrijvend document. |
| UE 37. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de inhoud van de aangeboden programma's aansluit op de actualiteit. De ontwikkeling, uitvoering en actualisatie van een programma gebeurt in samenspraak met Opdrachtgever. Opdrachtnemer doet bij aanvragen van de Opdrachtgever proactief concrete en onderbouwde voorstellen ter verbetering van het programma en de bezetting, en stemt deze af met de Opdrachtgever. Deze voorstellen zijn gericht op verbetering van het programma en inzet van capaciteit. |
| UE 38. | <p>Opdrachtnemer is in staat relevante actuele ontwikkelingen te signaleren en te vertalen naar de inhoud en uitvoering van de programma's. Daarnaast kunnen evaluaties en voortschrijdend inzicht er toe leiden dat Opdrachtgever de inhoud en opzet van het programma in beperkte mate wil aanpassen. Deze beperkte aanpassingen kunnen betrekking hebben op het actualiseren van de casuïstiek of leermaterialen, het toevoegen of vervangen van praktijkvoorbeelden, aanpassen van accenten binnen bestaande modules of de volgorde of tijdsverdeling binnen een module, het wijzigen van werkvormen en het verwerken van feedback van Deelnemers in de didactische aanpak.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich in dat verband dan ook uitdrukkelijk het recht voor om, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, beperkte aanpassingen te verlangen. Opdrachtnemer is verplicht deze beperkte aanpassingen op verzoek van Opdrachtgever door te voeren. Hierbij geldt dat deze wijzigingen enkel toegevoegd kunnen worden als zij vallen binnen de scope van de Opdracht. Voor de beperkte aanpassingen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.</p> |
| UE 39. | Alle content en lesmateriaal worden in de Nederlandse taal verzorgd. |
| UE 40. | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het benodigde online lesmateriaal tijdig (uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst) ter beschikking staat aan de Deelnemers. |
| UE 41. | Een leergroep bestaat uit minimaal 12 en maximaal 15 Deelnemers. Na goedkeuring van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken. |
| UE 42. | Opdrachtnemer waarborgt dat er voldoende inschrijfmomenten beschikbaar zijn voor de programma's, zodat Deelnemers zich binnen een termijn van maximaal drie (3) maanden kunnen inschrijven voor deelname. |
| UE 43. | Opdrachtnemer zorgt dat presentielijsten worden getekend en levert de informatie binnen vijf (5) Werkdagen bij het programmabureau O&P Rijk aan via de elektronische leeromgeving van Leer-Rijk en/of de verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen. |
| UE 44. | Opdrachtnemer verzorgt de programma's in de volgende vormen: <ul style="list-style-type: none">- Fysiek klassikaal;- Digitaal, uitsluitend voor onderdelen die primair gericht zijn op kennisoverdracht. |
| UE 45. | Minimaal 80% van de contactmomenten vindt fysiek plaats en maximaal 20% van de contactmomenten vindt digitaal plaats. |
| UE 46. | Digitale contactmomenten worden uitsluitend in dagdelen verzorgd; volledige digitale dagen zijn niet toegestaan. |

| | |
|--------|---|
| UE 47. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een fysieke bijeenkomst niet eerder start dan 9.30 uur. |
| UE 48. | Het is niet toegestaan om de bijeenkomsten in een hybride vorm (gelijktijdig fysiek en digitaal) aan te bieden. |
| UE 49. | Opdrachtnemer zet zich actief in om de dienstverlening op een duurzame wijze uit te voeren door waar mogelijk gebruik te maken van digitale processen en communicatiemiddelen, met als doel het papierverbruik tot een minimum te beperken. |
| UE 50. | Opdrachtnemer biedt programma's die: <ul style="list-style-type: none">- de directe toepassing van het geleerde in de dagelijkse werkwijze faciliteren en duurzame borging ondersteunen;- praktijkopdrachten bevatten die aansluiten op de werkzaamheden van de Deelnemer;- voorzien in actieve betrokkenheid van de leidinggevende bij het leerproces en de toepassing van het geleerde;- gedurende de gehele looptijd structurele reflectie- en feedbackmomenten omvatten;- actuele ontwikkelingen en externe invloeden integreren in de inhoud van het programma en vertalen naar de dagelijkse praktijk;- gebaseerd zijn op vooraf vastgestelde, concrete en meetbare leerdoelen;- de voortgang op deze leerdoelen gedurende en na afloop van het programma monitoren en evalueren. |

4.1.3. Specifieke eisen ten aanzien van het open aanbod

| | |
|--------|---|
| UE 51. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, uitvoeren, evalueren, aanpassen en organiseren van het open aanbod. |
| UE 52. | Opdrachtnemer plant het open aanbod (start- en vervolgdagen) minstens zes (6) maanden vooruit. |
| UE 53. | Opdrachtnemer stelt twee keer per jaar een conceptplanning voor aan het programmabureau O&P Rijk. Aanlevering door Opdrachtnemer is als volgt: <ul style="list-style-type: none">- Planning voor het eerste en tweede kwartaal uiterlijk 1 oktober van het lopende kalenderjaar;- Planning voor het derde en vierde kwartaal uiterlijk 1 april van het lopende kalenderjaar. |
| UE 54. | Het programmabureau O&P Rijk keurt de planning goed of af. Opdrachtnemer publiceert het open aanbod uitsluitend na goedkeuring van het programmabureau O&P Rijk in Leer-Rijk en de overige van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen. |
| UE 55. | Opdrachtnemer verwerkt de rijksbrede visie op publiek leiderschap en de politiek-bestuurlijke context waarin leidinggevend binnen de Rijksoverheid opereren integraal in de opzet, inhoud en uitvoering van de programma's. |
| UE 56. | Opdrachtnemer borgt dat de programma's, de inhoud van de programma's en het lesmateriaal aansluiten op de kaders van de rijksbrede visie op Leren en Ontwikkelen en de Ambtseed. |
| UE 57. | Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, geeft de trainer na afloop van een bijeenkomst een korte inhoudelijke terugkoppeling aan Opdrachtgever, met inachtneming van de privacy van Deelnemers. |
| UE 58. | Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, werken de trainers van Opdrachtnemer samen met interne docenten of deskundigen van de Rijksoverheid bij de uitvoering van de programma's. |
| UE 59. | Opdrachtnemer hanteert een minimale groepsgrootte van twaalf (12) Deelnemers, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk instemt met een afwijking. |
| UE 60. | Opdrachtnemer houdt het aantal inschrijvingen bij en signaleert drie (3) weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst bij het programmabureau O&P Rijk als er minder inschrijvingen zijn dan het minimumaantal van 12 Deelnemers. |

| | |
|--------|--|
| UE 61. | Bij het plannen van de start- en vervolgdagen van een programma houdt Opdrachtnemer zo veel mogelijk rekening met belangrijke godsdienstige en nationale feestdagen, zodat de programma's toegankelijk zijn voor Deelnemers met diverse achtergronden. Daarnaast houdt Opdrachtnemer rekening met Nederlandse schoolvakanties. |
| UE 62. | Opdrachtnemer voert voorafgaand aan deelname van iedere Deelnemer een individuele intake uit, overeenkomstig de eisen zoals opgenomen in paragraaf 4.1.6. |
| UE 63. | Opdrachtnemer waarborgt dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voldoende inschrijfmomenten beschikbaar zijn, zodat Deelnemers zich binnen een termijn van maximaal drie (3) maanden kunnen inschrijven voor deelname aan het programma. |
| UE 64. | Het overeengekomen all-in tarief blijft ongewijzigd indien het aantal Deelnemers binnen de toegestane bandbreedte wijzigt. |

4.1.4. Specifieke eisen ten aanzien van in-company

| | |
|--------|---|
| UE 65. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ontwikkelen, afstemmen, uitvoeren, evalueren en waar nodig aanpassen van het in-company programma in samenwerking met de Opdrachtgever. |
| UE 66. | Het programma BLG of SMEC mag als volgt aangepast worden, waardoor sprake is van in-company: <ul style="list-style-type: none">• Een aanpassing in de module "Ik en de systemen" waarbij de module aangepast moet worden naar de specifieke systemen die bij de desbetreffende Deelnemende organisatie worden gebruikt.• Een aanpassing in de casuïstiek naar specifieke casuïstiek voor de betreffende Deelnemende organisatie. |
| UE 67. | Opdrachtnemer organiseert voorafgaand aan de uitvoering van het programma een intakegesprek tussen Opdrachtnemer, Nadere opdrachtgever en, indien gewenst, het Programmabureau O&P Rijk. Opdrachtnemer neemt binnen vijf Werkdagen na ontvangst van een verzoek voor een in-company programma contact op voor het plannen van een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek wordt ten minste vastgesteld: <ul style="list-style-type: none">• Het aantal Deelnemers in de beoogde leergroep;• De benodigde inhoudelijke aanpassingen aan het programma. |
| UE 68. | Opdrachtnemer garandeert dat een in-companyprogramma uiterlijk binnen vier (4) weken na ontvangst van de aanvraag, dan wel na afronding van het intakegesprek indien nadere afstemming noodzakelijk is, kan starten op een in overleg met Opdrachtgever vast te stellen datum. |
| UE 69. | Opdrachtnemer maakt voorafgaand aan de uitvoering en gedurende het programma werkafspraken met de Opdrachtgever over onder meer planning, informatie-uitwisseling, praktische uitvoering, deelnemersadministratie, evaluatie en samenwerking met eventuele interne betrokkenen/docenten. |
| UE 70. | Opdrachtnemer verwerkt de rijksbrede visie op publiek leiderschap en de politiek-bestuurlijke context waarin leidinggevend binnen de Rijksoverheid opereren integraal in de opzet, inhoud en uitvoering van de programma's. |
| UE 71. | Opdrachtnemer borgt dat de programma's, de inhoud van de programma's en het lesmateriaal aansluiten op de kaders van de rijksbrede visie op Leren en Ontwikkelen en de Ambtseed. |
| UE 72. | Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, geeft de trainer na afloop van een bijeenkomst een korte inhoudelijke terugkoppeling aan Opdrachtgever, met inachtneming van de privacy van Deelnemers. |
| UE 73. | Opdrachtnemer stemt alle noodzakelijke inhoudelijke en organisatorische aanpassingen vooraf af met de Opdrachtgever en verwerkt deze vóór aanvang van het programma. |
| UE 74. | Opdrachtnemer werkt, indien dit onderdeel uitmaakt van de gemaakte afspraken, gedurende de voorbereiding en uitvoering van het programma samen met interne docenten, experts of andere aangewezen vertegenwoordigers van de betreffende Deelnemende organisatie. |

4.1.5. Eisen met betrekking tot de communicatie

| | |
|--------|---|
| UE 75. | Bij datum van afronden van de implementatie publiceert de Opdrachtnemer informatie over de programma's via Leer-Rijk en verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen die nog niet gekoppeld zijn aan de Leer-Rijk database. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het actueel houden hiervan. |
| UE 76. | Opdrachtnemer verzorgt de communicatie met de Deelnemers (over data, locatie, online leer- en lesomgeving, praktische en inhoudelijke voorbereiding en andere terzakedoende informatie). |
| UE 77. | Opdrachtnemer verstuurt de uitnodigingen, met de benodigde informatie, uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de eerste lesdag aan de Deelnemers van het programma. Op verzoek van de Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken. |
| UE 78. | Communicatie tussen Opdrachtnemer en Deelnemer verloopt voor de Deelnemer via het zakelijke e-mailadres. |
| UE 79. | Opdrachtnemer voert alle communicatie met Deelnemers, Opdrachtgever en overige betrokkenen uit via het zakelijke e-mailadres van de hoofdaannemer. Het gebruik van e-mailadressen van onderaannemers voor deze communicatie is niet toegestaan. |
| UE 80. | Deelnemers die niet zijn ingeschreven voor het programma mogen door Opdrachtnemer niet worden toegelaten tot de bijeenkomsten van het programma inclusief bijbehorende online content. |

4.1.6. Eisen ten aanzien van de aanvullende activiteiten

Eisen ten aanzien van de intake

| | |
|--------|---|
| UE 81. | Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de start van het programma met iedere Deelnemer een individuele intake uit. |
| UE 82. | De individuele intake omvat in ieder geval de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none">• Het vaststellen of de persoonlijke leerdoelen van de Deelnemer aansluiten bij de doelstellingen en inhoud van het programma;• Het beoordelen of de Deelnemer behoort tot de beoogde doelgroep van het programma;• Het verifiëren of de Deelnemer is aangemeld voor het juiste programma;• Het in kaart brengen van de leerbehoefte, ontwikkelvraag en verwachtingen van de Deelnemer;• Het tijdig signaleren van eventuele aandachtspunten ten aanzien van deelname en leerbaarheid. |
| UE 83. | Indien uit de individuele intake blijkt dat de Deelnemer niet tot de doelgroep behoort of beter aansluit bij een ander programma, brengt Opdrachtnemer hierover een gemotiveerd advies uit aan het programmabureau O&P Rijk. Het programmabureau O&P Rijk beoordeelt dit advies en draagt vervolgens zorg voor de verdere afhandeling en communicatie richting de Deelnemer en/of de betreffende Deelnemende organisatie. |
| UE 84. | Opdrachtnemer beoordeelt tijdens de individuele intake of Deelnemers die formeel niet tot de beoogde functiegroep behoren, maar aantoonbaar op het vereiste niveau functioneren of zich daarop voorbereiden, geschikt zijn voor deelname aan het programma. Opdrachtnemer legt deze beoordeling, voorzien van een gemotiveerd advies, voor aan het programmabureau O&P Rijk. Het programmabureau O&P Rijk besluit over de toelating van de Deelnemer tot het programma. |
| UE 85. | Na afronding van de individuele intake stelt Opdrachtnemer de definitieve leergroep samen. Indien de intake aanleiding geeft tot een wijziging in de groepsindeling, stemt Opdrachtnemer dit af met het programmabureau O&P Rijk en draagt zorg voor een passende herindeling van de Deelnemer. |

Eisen ten aanzien van intervisie

| | |
|--------|---|
| UE 86. | Iedere Deelnemer neemt gedurende het programma deel aan minimaal vier (4) intervisiebijeenkomsten. |
| UE 87. | Intervisie vindt plaats in groepen van maximaal acht (8) Deelnemers. |
| UE 88. | Een intervisiebijeenkomst heeft een minimale duur van twee (2) uur. |
| UE 89. | Opdrachtnemer begeleidt de eerste twee intervisiebijeenkomsten als intervisiebegeleider/trainer en draagt vervolgens een concrete methodiek, formats en instructies over zodat de groep zelfstandig verder kan. |
| UE 90. | Opdrachtnemer heeft expliciet aandacht voor de borging van continuïteit, veiligheid en actieve deelname binnen de intervisiegroepen. |
| UE 91. | De intervisie sluit aantoonbaar aan op praktijkcasuïstiek en individuele leervragen van Deelnemers. |
| UE 92. | De intervisiebijeenkomst biedt Deelnemers de gelegenheid praktijkcasuïstiek in te brengen, hierop te reflecteren en gerichte feedback te ontvangen. |

Eisen ten aanzien van mentoraat

| | |
|--------|---|
| UE 93. | Opdrachtnemer stelt een heldere rolbeschrijving en praktische handreiking voor mentoren beschikbaar. |
| UE 94. | Opdrachtnemer stimuleert, monitort en borgt gedurende de gehele looptijd van het programma de actieve betrokkenheid van de mentor en faciliteert het mentoraat met passende hulpmiddelen, instructies en ondersteuning. |

Eisen ten aanzien van support direct leidinggevende

| | |
|--------|---|
| UE 95. | Opdrachtnemer faciliteert en stimuleert de gesprekken tussen de direct leidinggevende en de Deelnemer door middel van gespreksleidraden, praktische handvatten en waar nodig ondersteuning bij de uitvoering. |
| UE 96. | Opdrachtnemer stuurt actief op betrokkenheid van leidinggevend en beschrijft hoe opvolging plaatsvindt indien betrokkenheid onvoldoende blijkt. |

Eisen ten aanzien van online content

| | |
|--------|--|
| UE 97. | Opdrachtnemer verzorgt en onderhoudt op Leer-Rijk en verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen online content die aanvullend is op het fysieke opleidingsaanbod. Deze online content ondersteunt aantoonbaar de leerdoelen van de programma's en is gericht op verdieping, reflectie en toepassing in de praktijk van leidinggevend. Er dient samenhang te zijn tussen de online content op de LMS-omgeving en het programma dat wordt gegeven tijdens de fysieke en digitale bijeenkomsten. |
|--------|--|

4.1.7. Eisen aan de trainers/docenten

| | |
|--------|---|
| UE 98. | De trainers/docenten die worden ingezet: <ul style="list-style-type: none">- hebben minimaal een HBO denk- en werkniveau;- beschikken over brede theoretische kennis op het gebied van leren en gedrag, communicatie, didactiek, groepsdynamica en arbeids- en organisatiekunde. Zij blijven zichzelf ontwikkelen en houden hun kennis en vaardigheden bij;- hebben de vaardigheden om leerprocessen op motiverende en heldere wijze te begeleiden;- hebben minimaal drie (3) jaar ervaring in het trainen van deelnemers in programma's;- hebben ervaring met het uitvoeren van trainingen aan doelgroepen werkzaam op operationeel niveau en die in een zwaardere politiek-bestuurlijke context werken;- kunnen reflecteren op eigen werk en ontwikkeling. |
|--------|---|

| | |
|---------|---|
| UE 99. | <p>Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering van de Opdracht een curriculum vitae (CV) van de in te zetten trainer/docent en/of een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).</p> <p>Indien een VOG wordt verlangd, dient deze te voldoen aan screeningsprofiel 84 – Onderwijs en mag deze op het moment van overlegging niet ouder zijn dan zes (6) maanden. De kosten voor het aanvragen en verstrekken van de VOG komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Indien Opdrachtgever gemotiveerd van oordeel is dat de voorgestelde trainer/docent op basis van het CV niet geschikt is voor de uitvoering van de Opdracht, of indien geen geldige VOG kan worden overgelegd, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om binnen een redelijke termijn een passende oplossing te realiseren, bijvoorbeeld door de inzet van een alternatieve trainer/docent die wel aan de gestelde eisen voldoet.</p> |
| UE 100. | <p>Opdrachtnemer zorgt bij verhindering van de trainer/docent zelf voor vervanging door een gelijkwaardige trainer/docent, zodat de geplande bijeenkomst kan plaatsvinden. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk geïnformeerd te worden over een dergelijke situatie.</p> |
| UE 101. | <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 (UE 98 t/m 100) voldoet.</p> |
| UE 102. | <p>Indien Opdrachtgever een locatie heeft verzorgd voor een programma en de bijeenkomst niet door kan gaan omdat Opdrachtnemer geen vervangende trainer kan aanbieden dan worden de kosten voor de trainingslocatie doorbelast aan Opdrachtnemer.</p> |
| UE 103. | <p>Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over voldoende trainers/docenten en organisatorische capaciteit om de verwachte vraag tijdig te kunnen uitvoeren. Indien de vraag daartoe aanleiding geeft, schaaft Opdrachtnemer de capaciteit op, zodat meerdere leergroepen van zowel het programma BLG als het programma SMEC gelijktijdig kunnen worden uitgevoerd, zonder dat de kwaliteit of doorlooptijden van de dienstverlening onder druk komen te staan. De benodigde opschalingscapaciteit wordt in overleg met Opdrachtgever afgestemd.</p> |

4.1.8. Eisen aan de accommodatie en lestijden

| | |
|---------|---|
| UE 104. | <p>Indien Opdrachtnemer de locatie dient te verzorgen, dient de locatie op loopafstand van het openbaar vervoer te liggen, zijnde:</p> <ul style="list-style-type: none">- Maximaal 750 meter van een treinstation;- Maximaal 350 meter van een bus-, tram- of metrohalte. <p>Het heeft de voorkeur dat de locaties zich bevinden in de provincie Utrecht.</p> <p><u>Meetmethode loopafstand</u></p> <ul style="list-style-type: none">• De loopafstand wordt vastgesteld in 'te voet'-modus via de kortste looproute over publiek toegankelijke paden en trottoirs, zoals weergegeven in algemeen toegankelijke routeplanners (bijv. Google Maps, Apple Kaarten, HERE/WeGo of OpenStreetMap).• Bij onderlinge afwijkingen tussen bronnen geldt de gemiddelde uitkomst; bij blijvend geschil is de uitkomst van Google Maps (loopstand) leidend. <p>Afwijking van deze eis is uitsluitend toegestaan na voorafgaand overleg met en akkoord van Opdrachtgever.</p> |
| UE 105. | <p>Indien Opdrachtnemer de locatie dient te verzorgen, dient er in de directe omgeving van de locatie parkeergelegenheid beschikbaar te zijn.</p> |
| UE 106. | <p>Bij de open aanbod variant verzorgt Opdrachtnemer de accommodatie inclusief lunch en gezonde snacks (zie Eis 5).</p> |
| UE 107. | <p>Bij de in-companyvariant is de keuze voor de locatie aan de Deelnemende organisatie die de behoefte heeft. Opdrachtgever verzorgt in beginsel de locatie, tenzij tijdens het intakegesprek wordt overeengekomen dat</p> |

Opdrachtnemer de locatie verzorgt. Indien Opdrachtnemer de locatie verzorgt, mag Opdrachtnemer het tarief voor locatie- en arrangementskosten (zie Eis 5) in rekening brengen.

UE 108. Opdrachtnemer verzorgt het programma BLG of SMEC met een doorlooptijd van circa tien maanden. Gedurende deze periode worden tien tot twaalf bijeenkomsten georganiseerd, afhankelijk van de gekozen invulling (volledige dag of dagdeel). Fysieke bijeenkomsten beslaan een volledige dag. Digitale bijeenkomsten beslaan een dagdeel.

UE 109. Fysieke bijeenkomsten beslaan een volledige dag van 7,5 uur, inclusief 1 uur pauze. Digitale bijeenkomsten beslaan een dagdeel van 3,5 uur inclusief 30 minuten pauze.

UE 110. De fysieke en digitale bijeenkomsten vallen op Werkdagen tussen 09.30-17.00 uur (tijdzone GMT+1). Optioneel kan met Opdrachtnemer worden afgestemd dat het programma op een ander moment plaatsvindt.

UE 111. Indien de bijeenkomst digitaal plaatsvindt, verzorgt de Opdrachtnemer deze in de voor de Deelnemers van de Rijksoverheid toegestane online lesomgeving. Op dit moment is dat Webex of MS Teams. Eventuele kosten die Opdrachtnemer moet maken om zelf gebruik te kunnen maken van Webex of MS Teams komen voor rekening van Opdrachtnemer.

4.1.9. Eisen met betrekking tot bereikbaarheid

UE 112. Opdrachtnemer beschikt over een frontoffice voor vragen met betrekking tot de programma's BLG en SMEC, bereikbaar telefonisch van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 17.00 uur en per e-mail. De frontoffice verstrekt binnen twee (2) Werkdagen een inhoudelijke reactie op ontvangen vragen. De frontoffice stemt waar nodig af met het programmabureau O&P Rijk.

UE 113. Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende uitvoering van de Raamovereenkomst vindt plaats in het Nederlands.

UE 114. De volgende annuleringsregeling is van toepassing:

- Een Deelnemer is gerechtigd om zonder opgaaf van redenen te annuleren;
- De contactpersoon van de Deelnemende organisatie wordt van de annulering binnen 24 uur op de hoogte gesteld door Opdrachtnemer;
- Bij annulering tot uiterlijk 15 kalenderdagen voor de startdatum van het overeengekomen programma zijn geen kosten verschuldigd;
- Indien annulering door een Deelnemer plaatsvindt binnen een termijn van 15 kalenderdagen voor aanvang van het programma, en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende Deelnemer aan te melden, kan Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen:
 - o Vijftien tot vijf kalenderdagen voor aanvang van het overeengekomen programma: 50% van de deelnamekosten van betreffende Deelnemer;
 - o Binnen vijf kalenderdagen voor aanvang van het overeengekomen programma: 100% van de deelnamekosten van de betreffende Deelnemer.

UE 115. Indien een Deelnemer na inschrijving toch niet kan deelnemen aan het programma, is het tot twee Werkdagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst mogelijk om een vervangende Deelnemer aan te melden. Er mogen dan geen annuleringskosten in rekening worden gebracht.

Bij een inschrijving via Leer-Rijk wordt in dat geval geen wijziging gedaan vanuit Leer-Rijk of verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen. De inschrijfcodes (het inschrijfnummer) blijft gelijk. Opdrachtnemer dient in het eigen systeem de gegevens van de vervangende Deelnemer in te voeren in het veld van de oorspronkelijke Deelnemer om zo de inschrijfcodes te behouden

UE 116. Opdrachtnemer verwerkt annuleringen (van Deelnemers) binnen vijf Werkdagen in Leer-Rijk of verdere van toepassing zijnde decentrale leermanagementsystemen.

4.1.10. Eisen met betrekking tot evaluatie van het programma

| | |
|---------|---|
| UE 117. | Opdrachtnemer gebruikt een eigen evaluatieformulier voor het meten van KPI's van de Service Level Agreement (bijlage 2c van het Beschrijvend document). In het programma moet er tijd zijn opgenomen om het programma te evalueren. Over de precieze wijze waarop de evaluatie en tevredenheidsmeting wordt ingericht maken de strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling en Opdrachtnemer na gunning afspraken. |
|---------|---|

4.1.11. Eisen met betrekking tot managementinformatie

| | |
|---------|---|
| UE 118. | Opdrachtgever verlangt een betrouwbare en overzichtelijke verslaglegging (inhoud zie UE 121) met betrekking tot de uitgevoerde dienstverlening van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. |
|---------|---|

| | |
|---------|---|
| UE 119. | Opdrachtnemer stelt binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een concept Excel-template op en legt deze ter goedkeuring voor aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. |
|---------|---|

| | |
|---------|--|
| UE 120. | Opdrachtnemer levert per kwartaal uiterlijk op de 15 ^e van de opvolgende maand met behulp van een Excel-template een digitale rapportage op aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. |
|---------|--|

| | |
|---------|---|
| UE 121. | <p>De volgende onderwerpen dienen minimaal terug te komen in de rapportage:</p> <p>Deelnemersdata</p> <ul style="list-style-type: none">• Geplande uitvoeringen versus gerealiseerde leergroepen (benutting van de geraamde en maximale waarde van de Raamovereenkomst);• Soort uitvoering (open aanbod – incompany);• Jaar en maand van uitvoering;• Aantal groepen inclusief groepsgrootte;• Aantal Deelnemers per programma per Deelnemende organisatie, uitgesplitst naar open aanbod en in-company;• Aantal Deelnemers per Deelnemende organisatie;• Aantal aanmeldingen, aantal annuleringen en aantal no-shows per Deelnemende organisatie;• Annuleringen door Opdrachtnemer in verband met grootte groep. <p>Kwaliteit</p> <ul style="list-style-type: none">• Voortgang realisatie KPI's (zie SLA);• Aantal, soort en status klachten (afhandeling) op basis van het klachtenregister;• (Trends uit) evaluaties met Deelnemers en Deelnemende organisaties;• Afwijkingen in de geleverde dienstverlening ten opzichte van de overeengekomen programma's, inclusief eventuele corrigerende maatregelen. <p>Financiële data</p> <ul style="list-style-type: none">• Prijs per programma en totaalomzet per maand en kwartaal per Deelnemende organisatie;• Totale kosten programma's (open aanbod – incompany);• Kosten annuleringen. |
|---------|---|

| | |
|---------|--|
| UE 122. | De rapportage bevat minimaal de in UE 121 genoemde gegevens en biedt inzicht in de voortgang van de dienstverlening, de KPI-realisatie en eventuele verbetermaatregelen. |
|---------|--|

| | |
|---------|--|
| UE 123. | De rapportage kan door de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling worden gedeeld met de Deelnemende organisaties. |
|---------|--|

UE 124. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bespreken twee (2) keer per jaar tijdens het strategisch contractmanagementoverleg of de inhoud van de managementrapportage toereikend is.

UE 125. Opdrachtnemer brengt voor het uitbrengen van de hier bedoelde rapportages, en het verwerken van de nadere analyse suggesties, geen kosten in rekening.

4.1.12. Eisen met betrekking tot klachtafhandeling

UE 126. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregister waarin alle klachten van de Deelnemende organisaties zijn vastgelegd. Het klachtenregister bevat ten minste:

- een beschrijving van de klacht;
- een rubricering in het soort klacht;
- de datum van constatering;
- de genomen maatregelen;
- de datum waarop de klacht is afgehandeld.

UE 127. Bij klachten over de dienstverlening treedt de betreffende Deelnemende organisatie in overleg met Opdrachtnemer om de oorzaak van de klacht te achterhalen, te bespreken hoe deze wordt opgelost en te bepalen welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen. Deze bepaling geldt onverminderd alle overige rechten van Opdrachtgever, waaronder (maar niet beperkt tot) schadevergoeding en ontbinding.

UE 128. Indien blijkt dat de kwaliteit van de dienstverlening niet aan de eisen van de Raamovereenkomst voldoet, zal de betreffende Deelnemende organisatie met Opdrachtnemer in overleg treden om de oorzaken hiervan op te lossen en te bespreken hoe wordt voorkomen dat dergelijke klachten zich in de toekomst weer opnieuw voordoen.
Dit is met behoud van de overige rechten die in dat geval toekomen aan Opdrachtgever (zoals recht op bijv. schadevergoeding, ontbinding, etc.).

In eerste instantie vindt het overleg over klachtafhandeling plaats tussen de betreffende Deelnemende organisatie en de Opdrachtnemer al dan niet met interventie van de strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.

UE 129. Opdrachtnemer stelt een medewerker aan die specifiek belast is met de klachtenafhandeling. Deze medewerker beschikt over voldoende bevoegdheden om klachten structureel op te lossen en kan (indien nodig) buiten de organisatorische lijn opereren.

UE 130. Binnen zeven (7) Werkdagen na melding van een klacht moet de oplossing van de klacht gerapporteerd zijn aan de betreffende Deelnemer dan wel Deelnemende organisatie en in cc naar de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling. Deze rapportage bevat ten minste:

- de stappen en maatregelen die zijn genomen om de klacht op te lossen;
- de maatregelen die zijn getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Een klacht wordt pas als opgelost beschouwd wanneer Programmabureau O&P Rijk de uitgevoerde oplossing heeft geaccepteerd. Deze acceptatie zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Opdrachtnemer zal onmiddellijk aan de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling rapporteren zodra zich structurele problemen voordoen of dreigen voor te doen, die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst.

4.1.13. Eisen aan contractmanagement

UE 131. Opdrachtnemer benoemt een vaste contactpersoon (de programmacoördinator) voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon wijst Opdrachtnemer een vervanger aan met een gelijkwaardige functie en met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.

| | |
|---------|--|
| UE 132. | <p>Opdrachtnemer stelt een programmacoördinator aan die verantwoordelijk is voor:</p> <ul style="list-style-type: none">- het uitwerken van de programma's op basis van de specificatie van de Opdracht en afspraken en het toevoegen van eigen expertise;- het bewaken van de rode draad in het programma;- het evaluatieproces na afloop van de verschillende programma onderdelen;- het fungeren als aanspreekpunt voor de contactpersoon van de Opdrachtgever gedurende het programma en regulier overleg over de voortgang van het programma;- het fungeren als aanspreekpunt voor de Deelnemers aan het programma;- het monitoren van de voortgang van de Deelnemers ten aanzien van de eigen leerdoelen. |
|---------|--|

| | |
|---------|---|
| UE 133. | <p>Strategisch/tactisch overleg</p> <p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt periodiek strategisch/tactisch overleg plaats tussen de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO) en Opdrachtnemer. De frequentie wordt in onderling overleg vastgesteld.</p> <p>Tijdens dit overleg worden onderwerpen besproken die betrekking hebben op de uitvoering en doorontwikkeling van de Raamovereenkomst, waaronder in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">• toekomstige ontwikkelingen;• wijzigingen in de Raamovereenkomst;• ontwikkelingen binnen de dienstverlening;• gebruiksinformatie en trends;• innovatie- en optimalisatiemogelijkheden;• overige onderwerpen van strategisch of tactisch belang. |
|---------|---|

| | |
|---------|---|
| UE 134. | <p>Strategisch contractmanagementoverleg</p> <p>Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt periodiek, en minimaal twee keer per jaar, een strategisch contractmanagementoverleg plaats tussen de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO), het programmabureau O&P Rijk, vertegenwoordigers van Deelnemende organisaties en Opdrachtnemer.</p> <p>Het overleg heeft als doel de kwaliteit, continuïteit en rechtmatige uitvoering van de dienstverlening te bewaken en waar nodig te verbeteren.</p> <p>Tijdens dit overleg worden in ieder geval besproken:</p> <ul style="list-style-type: none">• de voortgang van de dienstverlening;• de realisatie van de KPI's uit de Service Level Agreement (SLA);• managementinformatie en rapportages;• klanttevredenheid en evaluaties;• klachten, incidenten en escalaties;• financiële ontwikkelingen;• de voortgang van Social Return;• verbetermaatregelen en opvolging van eerder gemaakte afspraken;• relevante ontwikkelingen en eventuele wijzigingen in de dienstverlening. <p>Indien de evaluatie daartoe aanleiding geeft, stelt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever verbetermaatregelen op en voert deze binnen de afgesproken termijn uit. Indien van toepassing verwerkt Opdrachtnemer overeengekomen wijzigingen in het programmaboek en houdt hiervan een actueel wijzigings- of versielogboek bij.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van het contractmanagement.</p> |
|---------|---|

| | |
|---------|--|
| UE 135. | <p>Evaluatie met de strategisch contractmanager: gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer actief mee aan het contractmanagement dat wordt uitgevoerd door de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling.</p> |
|---------|--|

| | |
|--|--|
| | <p>Opdrachtnemer verstrekt op verzoek alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van het contractmanagement, waaronder informatie over de voortgang van de dienstverlening, de realisatie van KPI's, klachten, verbetermaatregelen en overige relevante contractafspraken.</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan evaluatie- en contractmanagementgesprekken indien Opdrachtgever daarom verzoekt.</p> |
|--|--|

| | |
|----------------|--|
| UE 136. | <p>Operationeel overleg</p> <p>Het programmabureau O&P Rijk treedt namens de Deelnemende organisaties op als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan het operationeel overleg met het programmabureau O&P Rijk. Dit overleg vindt maandelijks plaats. Indien de aard of urgentie van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, kunnen Partijen aanvullende overlegmomenten inplannen.</p> <p>Tijdens het operationeel overleg worden onder meer besproken:</p> <ul style="list-style-type: none">• gebruikersvragen/issues;• toegang tot de programma's en leergroepen;• gebruiksinformatie;• onderwijskundige zaken;• evaluaties;• afhandeling van klachten. <p>Structurele, terugkerende of niet-opgeloste knelpunten worden geëscaleerd naar het strategisch contractmanagementoverleg onder regie van de strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling (V&PO).</p> |
|----------------|--|

| | |
|----------------|--|
| UE 137. | <p>Opdrachtnemer realiseert de KPI's zoals opgenomen in de Service Level Agreement (zie bijlage 2c van het Beschrijvend document). Indien KPI's niet worden behaald, treden Partijen in overleg en kunnen aanvullende maatregelen of verbeterafspraken worden vastgesteld.</p> |
|----------------|--|

4.2. Beveiligingseisen

| | |
|----------------|--|
| UE 138. | <p>De Opdrachtnemer krijgt toegang tot de digitale leeromgeving via authenticatie protocollen. Opdrachtnemer dient te handelen conform de afspraken rondom het gebruik van rollen, rechten en authenticatie bij toegang.</p> |
|----------------|--|

| | |
|----------------|--|
| UE 139. | <p>Opdrachtnemer levert jaarlijks aan welke medewerkers van Opdrachtnemer toegang hebben gekregen tot de digitale leeromgevingen, zodat gecontroleerd kan worden ten opzichte van de verleende toegang en rechten. Tevens heeft de strategische contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling de mogelijkheid om een controle uit te voeren om te controleren of er een match is tussen de op dat moment actieve medewerkers die toegang moeten hebben tot de digitale leeromgeving (docenten en ontwerpers van de opleidingen).</p> |
|----------------|--|

| | |
|----------------|---|
| UE 140. | <p>Opdrachtnemer stelt uiterlijk drie (3) maanden na start van de Raamovereenkomst een concept exit-plan op voor de overdracht, beschikbaarheid en vernietiging van data bij beëindiging van de Raamovereenkomst.</p> <p>Het exit-plan bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none">• de wijze waarop data wordt overgedragen aan Opdrachtgever;• de planning en verantwoordelijkheden voor de overdracht;• de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening wordt geborgd tijdens de exitfase;• de procedure voor vernietiging van data na afronding van de overdracht;• de contactpersonen en escalatieprocedure tijdens de exitfase. <p>De strategisch contractmanager van de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling keurt het exit-plan goed of vraagt om aanpassing. Bij wezenlijke wijzigingen in de dienstverlening, datastructuur of</p> |
|----------------|---|

gebruikte systemen actualiseert Opdrachtnemer het exit-plan en legt de gewijzigde versie opnieuw ter goedkeuring voor.

4.3. Informatiebeveiligingseisen

UE 141. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een online les- en leeromgeving, treft Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie. Deze maatregelen sluiten aan bij de voor deze opdracht relevante uitgangspunten van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en kunnen desgevraagd door Opdrachtnemer worden aangetoond.

De maatregelen omvatten in ieder geval:

- passende authenticatie- en autorisatiemechanismen voor toegang tot de online leeromgeving;
- een adequaat rollen- en rechtenbeheer, inclusief periodieke controle op verleende toegangsrechten;
- logging van beheeractiviteiten en beveiligingsrelevante gebeurtenissen;
- versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport;
- het uitvoeren van periodieke back-ups;
- een procedure voor het melden en afhandelen van informatiebeveiligingsincidenten.