

Bijlage 1: Programma van Eisen

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 verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Dienst specifieke eisen

1. Inschrijver kent de zorgkaart per gemeente in de regio waarin mboRijnland actief is en zorgt dat deze kennis up-to-date is.
2. In te zetten Schoolmaatschappelijk werkers begeleiden studenten en verzorgen trainingen in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer hanteert de volgende aanmeldtermijnen:
 - reguliere aanmelding binnen 10 werkdagen contact.
 - spoed binnen 2 werkdagen.
4. In te zetten Schoolmaatschappelijk werkers zijn, op aangeven van mboRijnland aanwezig op een locatie van mboRijnland. De afspraken voor Schoolmaatschappelijk werkers plannen zij zelf in op de momenten dat zij aanwezig zijn op een locatie via het integraal begeleidingsoverleg van Begeleiding en Ondersteuning Studiesucces (BOSS).
5. Schoolmaatschappelijk werkers worden ingezet in schoolweken (maximaal 40 weken).
6. Jaarlijks bepaalt opdrachtgever de verdeling van het maximaal aantal in te zetten uren per locatie en communiceert dit met opdrachtnemer.
7. Voor alle in te zetten Schoolmaatschappelijk werkers geldt dat zij op voorhand een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) moeten kunnen overleggen die bij aanvang van de opdracht niet ouder is dan 6 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's voor alle in te zetten personen zijn voor Opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer neemt deel aan de door opdrachtgever georganiseerde zorg- en ondersteuningsoverleggen.
9. Opdrachtnemer werkt conform de registratiewijze van opdrachtgever en legt benodigde informatie vast in het door opdrachtgever aangewezen systeem (thans Osiris).

In te zetten Schoolmaatschappelijk werkers

10. Opdrachtnemer zet Schoolmaatschappelijk werkers in die voldoen aan alle gestelde eisen en die allemaal individueel in staat zijn alle gevraagde diensten uit te voeren.
11. Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen beiden één of meerdere vaste contactpersonen vast, met een vaste vervanger. Deze contactpersonen worden bij implementatie aangedragen en na akkoord van Opdrachtgever vastgesteld. Deze contactpersonen zijn zowel per mail als telefonisch goed bereikbaar in elk geval van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 18.00 uur.
12. Schoolmaatschappelijk werkers worden, alvorens ze worden ingezet, voorgesteld aan mboRijnland. Alleen na expliciet akkoord van mboRijnland wordt een Schoolmaatschappelijk werker ingezet ten behoeve van mboRijnland.
13. Indien een Schoolmaatschappelijk werker op enig moment niet (meer) blijkt te passen in het team van mboRijnland wordt de Schoolmaatschappelijk werker binnen een maand vervangen. Dit geldt ook bij ziekte en uitval.
14. In te zetten Schoolmaatschappelijk werkers zijn naar oordeel van mboRijnland initiatiefrijk, actueel op de hoogte van ontwikkelingen in hun vakgebied en op de hoogte van actuele ontwikkelingen binnen mboRijnland.
15. De in te zetten Schoolmaatschappelijk werkers zijn naar oordeel van mboRijnland toegankelijk voor studenten.
16. De in te zetten Schoolmaatschappelijk werkers ondersteunen, naar oordeel van mboRijnland, het team van mboRijnland, proactief.
17. In te zetten Schoolmaatschappelijk werkers schakelen, naar oordeel van mboRijnland, snel en verwijzen tijdig door waar nodig, alles om studenten zo goed mogelijk te ondersteunen.

Voorzieningen

18. Schoolmaatschappelijk werkers krijgen op momenten dat zij aanwezig zijn een geschikte werkplek toegewezen door mboRijnland
19. Schoolmaatschappelijk werkers nemen zelf een laptop en een telefoon mee.
20. Schoolmaatschappelijk werkers zijn buiten de momenten dat zij op locaties zijn ook bereikbaar, hoewel er geen verplichting tot bereikbaarheid of bereikbaarheidsdienst van toepassing is.
21. De scholingstijd van de schoolmaatschappelijk werkers is voor kosten van opdrachtnemer.

Algemeen

22. Gegevens

Alle aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en overige informatie blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer zet deze niet zonder toestemming van opdrachtgever in voor andere doeleinden dan voor de uitvoering van de dienstverlening.

23. Dienstverlening en kwaliteit

Opdrachtnemer garandeert dat hij de producten en dienstverlening levert conform alle gestelde eisen en toezeggingen in de antwoorden op de open vragen. Opdrachtnemer houdt rekening met het werken in een onderwijsomgeving

24. Relevante ontwikkelingen

Opdrachtnemer treedt op als partner bij relevante ontwikkelingen op het gebied van verbetering van de dienstverlening, verduurzaming en kostenbesparing en contractmanagementproces.

25. Personeel

Het door opdrachtnemer in te zetten personeel:

- is voldoende opgeleid voor de door opdrachtgever verlangde dienstverlening.
- beheerst de Nederlandse taal voldoende voor een veilige en correcte uitvoering van de opdracht.
- neemt de geldende huisregels van opdrachtgever in acht.
- Werkt op minimaal HBO-niveau.

Opdrachtnemer vervangt medewerkers op eerste verzoek wanneer zij handelt in strijd met de op de locatie geldende huisregels en/of de vanuit de opdrachtgever gegeven instructies.

26. Wet- en Regelgeving

Opdrachtnemer houdt zich aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

27. Contractmanagement methode

Opdrachtgever gebruikt de CATS CM methode voor contractmanagement. Opdrachtnemer is bekend met deze methode en conformeert zich aan de uitvoering hiervan door de opdrachtgever.

28. Social return

Opdrachtgever wenst minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen opdrachtgever en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen. Deze bijdrage maakt onderdeel uit van de KPI's.

29. Exitplan

Opdrachtnemer levert uiterlijk 6 maanden vóór einde contract een compleet en uitvoerbaar exitplan op, waarin ten minste de over te dragen activiteiten, documentatie, planning, verantwoordelijkheden en risico's zijn opgenomen. Binnen 30 dagen na beoordeling door de opdrachtgever wordt het exitplan door opdrachtnemer na akkoord opdrachtgever definitief vastgesteld.

Implementatie

30. Opstellen Service Level Agreement (SLA)

Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na contractstart een SLA aan met minimaal:

- Reactie- response en oplossingsstijden
Voorstel voor aanvullende KPI's
- Meetmethoden
- Rapportagevorm
- Correctiemechanismen.

Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.

31. Opstellen Dossier Financiële Afspraken (DFA)

Opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever binnen 4 weken een beknopt DFA op met daarin minimaal:

- Financiële scope
- Prijsafspraken
- Indexatie
- Meer- en minderwerk
- Facturatie en betaling
- Eindafrekening

Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.

32. Opstellen Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Opdrachtnemer stelt, in afstemming met opdrachtgever, binnen 4 weken na startoverleg een DAP op, met daarin minimaal:

- Overlegstructuur
- Communicatielijnen/matrix
- Escalatieprocedure op operationeel niveau, tactisch en strategisch niveau
- Documentbeheer
- Wijzigingsproces
- Overzicht van rollen en functionarissen (volgens de Cats cm methodiek)
- Overzicht van de te leveren rapportages, inclusief frequentie, inhoud en format.

Opdrachtnemer verwerkt wijzigingen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.

Personeel

33. Reactietijden meldingen

- Reactietijd na melding: binnen 4 werkuren
- Vragen: binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie.
- Klachten: binnen 2 werkdagen een inhoudelijke reactie inclusief een oplostermijn.

34. Managementrapportages

Tweemaal per jaar (in februari en augustus) levert opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin de overeengekomen KPI's, eventuele knelpunten en verbeteracties. Op verzoek van opdrachtgever moet opdrachtnemer alle gewenste managementinformatie kunnen aanleveren en Opdrachtgever heeft het recht om aan te geven welke managementinformatie aangeleverd moet worden.

35. Opdrachtgever ontvangt de rapportages in februari en augustus over de voorgaande zes maanden.

36. Rapportage strategisch overleg

Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategisch rapport samen. Dit rapport bevat minimaal:

- Ontwikkelingen en innovaties in de markt en bij opdrachtgever.
- Opdrachtnemer's visie op mogelijke contractverbeteringen
- Aanbevelingen om de duurzaamheid te verhogen

37. Evaluatie

Tweemaal per jaar vindt een gesprek plaats tussen opdrachtnemer (SMW'er) en opdrachtgever waarbij de schoolmaatschappelijk werkers en teamleider van de locatie aanwezig zijn. Minimaal eens per jaar vindt een gesprek plaats met de leidinggevende van de schoolmaatschappelijk werkers, vaste aanspreekpunt opdrachtnemer en opdrachtgever. Hierbij worden de managementrapportage, SLA en KPI's besproken.

Kritische Prestatie Indicatoren

38. KPI's

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

In de bijlage zijn de KPI's opgenomen die betrekking hebben op deze overeenkomst.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek.

39. Verantwoordelijkheid monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.

40. KPI-set en Kern KPI's

Opdrachtgever stelt de KPI-set vast en kan daaruit een beperkt aantal KPI's aanwijzen als Kern-KPI. Kern-KPI's zijn KPI's waarop gedurende een bepaalde periode extra sturing en focus gewenst is. Een Kern-KPI is tijdelijk van aard en kan gedurende de contractperiode wijzigen bijvoorbeeld op basis van:

- risico's
- organisatiedoelen
- wet- en regelgeving
- prestatietrends

Opdrachtgever kan de Kern-KPI's maximaal eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Opdrachtgever kondigt wijzigingen minimaal één maand vooraf schriftelijk aan.

41. Prestatiewaardering KPI's

Voor kern-KPI's geldt onderstaande beoordelingsmethodiek:

Score	Prestatie
-------	-----------

- | | |
|---|----------------------------|
| 1 | >10% onder norm |
| 2 | 0% tot 10% onder norm |
| 3 | Op norm tot 10% boven norm |

Voorbeeld:

Norm: 80% binnen 8 uur opgelost

Score	Resultaat
-------	-----------

- | | |
|---|-----------|
| 1 | <72% |
| 2 | 72% – 79% |
| 3 | 80% – 88% |

42. Score consequenties Kern-KPI's

De consequenties zijn gericht op herstel en verbetering en worden proportioneel toegepast.

Score	Consequentie
-------	--------------

- | | |
|---|---|
| 1 | Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan in en voert dit binnen afgesproken termijn uit. |
| 2 | Opdrachtnemer analyseert oorzaak en neemt corrigerende maatregelen. Na 3 rapportages of uiterlijk na 6 maanden zelfde verplichting als bij score 1. |
| 3 | KPI voldoet aan de norm. Geen aanvullende maatregelen. |

Alleen bij herhaald onvoldoende presteren

Pas wanneer een Kern-KPI:

- twee opeenvolgende meetperioden score 1 behaalt,

of

- drie meetperioden binnen 12 maanden score 1 of 2 behaalt,

kan opdrachtgever een financiële consequentie toepassen van maximaal 5% van de factuurwaarde die betrekking heeft op de betreffende dienstverlening.

43. Score consequenties niet- Kern KPI's

Een score van 1 of 2 op een niet-Kern-KPI leidt tot dezelfde verplichting met betrekking tot het opstellen en uitvoeren van een verbetervoorstel als bij Kern-KPI's.

44. Prijzen en kosten

Alle opgegeven kosten van opdrachtnemer zijn all-in tarieven. Dit betekent inclusief voorrijkosten, reiskosten, verblijfskosten, kantoorkosten, offertekosten en alle overige kosten. Het uurtarief gaat in op het moment dat de werkzaamheden starten op een locatie. Alle prijzen en kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw.

45. Indexatie

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kan prijsindexatie plaatsvinden. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de dienstenprijzen (DPI), (2021=100), van het derde kwartaal van het voorafgaande jaar uitgegeven door het CBS. Opdrachtnemer maakt indexeringen 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan opdrachtgever. Doorvoering vindt plaats na goedkeuring van opdrachtgever.

De jaarlijkse prijsstijging bedraagt maximaal 5%. Indien het CBS de genoemde index vervangt of beëindigt, wordt de meest vergelijkbare opvolgende index toegepast.

46. Meer en minder werk

De opdrachtnemer meldt elk voorgenomen meer- of minderwerk schriftelijk binnen 5 werkdagen na constatering, inclusief omschrijving, onderbouwing, kostenimpact en planningseffecten. Uitvoering vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.

47. Financiële Rapportage

Opdrachtnemer stelt halfjaarlijks een financieel rapport samen. Na gunning vindt afstemming plaats over de inhoud van de rapportage.

48. Facturatietermijnen

Facturatie geschiedt per kwartaal.

De op de factuur vermelde betalingstermijn is minimaal 30 dagen.

49. Facturatiwijze

Facturatie geschiedt digitaal in pdf (één factuur per email)/via Peppol (XML).

Opdrachtnemer verstuurt facturen per email naar: inkoopfacturen@mbo-rijnland.nl.

Adressering: mboRijnland t.a.v. afd. crediteuren, Groen van Prinsterersingel 52, 2805 TE Gouda

50. Inhoud factuur

De factuur bevat minimaal de volgende gegevens:

- Factuurnummer
- PO nummer en/of POC nummer
- factuurdatum
- naam van de opdrachtgever
- onderwijslocatie
- datum opdracht
- gemaakte uren per week per medewerker
- totaalprijs
- btw.
- Bijlagen en bewijsstukken bij factuur (rapportage o.i.d.)

Dossier Afspraken en procedures (DAP)

51. Vast contactpersoon

Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon met vaste back-up, die als centraal aanspreekpunt voor opdrachtgever fungeert. Deze persoon heeft een proactieve houding en ontzorgt opdrachtgever.

52. Communicatiematrix

Contacten op diverse niveaus worden vastgelegd in een communicatiematrix.

53. Overlegstructuur

Opdrachtnemer richt overlegstructuur in bestaande uit minimaal:

- Een strategisch overleg;
- Een kennisinhoudelijk overleg;

De overleggen en frequenties hiervan worden verder uitgewerkt in de SLA.

54. Agenda en verslaglegging overleggen

Voorafgaand aan een overleg stelt opdrachtnemer de agenda vast in samenspraak met opdrachtgever. Opdrachtnemer notuleert elk overleg en overlegt binnen vijf werkdagen na afloop een verslag, actielijst en besluitenlijst aan opdrachtgever.

AVG afspraken

55. Opdrachtnemer maakt bij de opslag van persoonsgegevens gebruik van fysieke opslag en verwerking binnen de Europese Unie (EER) en zorgt ervoor dat doorgifte van gegevens naar landen buiten de Europese Unie uitgesloten is.

56. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik, de behandeling, de bescherming en uitwisseling van vertrouwelijke gegevens die gedeeld worden met zijn onderaannemers. (subverwerkers).

57. Opdrachtnemer treft maatregelen om de kans op Hacker-aanvallen en/of kwaadaardige software te minimaliseren, waaronder minimaal het in gebruik hebben en Up-to-Date houden van technologieën als Firewalling, antivirus, IDS, IPS en encryptie

58. Opdrachtnemer zorgt voor Patchmanagementbeleid, waarin onder andere informatie staat met betrekking tot hardening van processen (bijvoorbeeld uitschakelen van ongebruikte services, etc.), zodat alle ICT-componenten zijn gehard tegen aanvallen

59. Opdrachtnemer hanteert een actieve procedure 'meldplicht datalekken' en heeft een meldplicht om binnen 24 uur na een Security Breach/datalek opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.

60. Opdrachtnemer heeft met alle onderaannemers (subverwerkers) een verwerkersovereenkomst met hierin een clause informatiebeveiliging/geheimhouding.

61. Opdrachtnemer heeft een actieve incidentprocedure m.b.t. de communicatie rondom informatiebeveiligingsincidenten met haar klanten. Opdrachtnemer benadert opdrachtgever zo spoedig mogelijk als zij een datalek constateert.

62. Opdrachtgever sluit met opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst af.

63. Indien de oorsprong van een incident betrekking heeft op de data of applicatielandschap van opdrachtgever dan attendeert opdrachtnemer opdrachtgever daar direct. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever op dat moment wat opdrachtgever daaraan kan doen.

64. In het geval van aanval/Security Breach dient opdrachtnemer informatie m.b.t. tot de aanval / Security Breach ter beschikking te stellen. De informatie dient minimaal 60 dagen na aanval nog beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer stelt de informatie beschikbaar voor eventueel onderzoek bij een derde partij.

65. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever in het geval van alle ongeautoriseerde toegang, welke een inbreuk op onze omgeving ten gevolge heeft, en geeft tevens aan welke mitigerende maatregelen getroffen zijn om verdere inbreuk of schade te voorkomen.