Bijlage 1 – Programma van Eisen

Het Programma van Eisen vormt een bijlage bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Organisatieontwikkeling van de KB. Het Programma van Eisen betreft enkel eisen aan de uitvoering van de Opdracht.

De met hoofdletter geschreven woorden refereren naar de definities zoals opgenomen in het “Beschrijvend Document”

1.1 Inhoudsopgave

BIJLAGE 1 – PROGRAMMA VAN EISEN 1

1.1 INHOUDSOPGAVE 1

1. ALGEMENE EISEN 1
2. DIENSTVERLENING 3
3. JURIDISCH 5
4. PRIVACY (AVG) 6
5. INFORMATIEBEVEILIGING 6
6. FACTURATIE 7

1. Algemene eisen	
Eis 1.1.	Alle communicatie, documenten en correspondentie in het kader van deze Opdracht [en de Nadere Opdrachten] moeten in de Nederlandse taal worden gevoerd en/of opgesteld.
Eis 1.2.	Opdrachtnemer stelt minimaal één (strategisch) vast contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor de algehele dienstverlening en de naleving van de Raamovereenkomst. De vaste contactpersoon namens KB is de Strategisch Adviseur Organisatieontwikkeling. Deze persoon beheerst uitstekend de Nederlandse taal in woord en geschrift.
Eis 1.3.	Opdrachtnemer is voor de KB telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur.
Eis 1.4.	Opdrachtnemer brengt de KB, zodra Opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.

Eis 1.5.	Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over de Raamovereenkomst of de relatie met de KB zonder schriftelijke toestemming van de KB.
Eis 1.6.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt [minimaal tweemaal per jaar een strategisch en tactisch evaluatieoverleg] plaats tussen een binnen de KB aangewezen functionaris en de accountmanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. De KB is verantwoordelijk voor de agenda van dit overleg.
Eis 1.7.	Opdrachtnemer verklaart dat hij bij het beëindigen van de Raamovereenkomstmedewerking (bereidwillig en kosteloos) zal verlenen bij een soepele overgang van de dan bestaande dienstverlening naar de KB en/of een (nieuwe) Raamcontractpartij, waarover geen (extra) kosten in rekening kunnen worden gebracht bij de KB.
Eis 1.8.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); - indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Opdrachtgever nog een half jaar geldig is medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locatie van Opdrachtgever. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer
Eis 1.9.	**AI-gebruik** Opdrachtnemer gebruikt geen generatieve AI of vergelijkbare AI-toepassingen voor het verwerken, analyseren, samenvatten of genereren van output op basis van vertrouwelijke KB-informatie, persoonsgegevens, gespreksverslagen, interviews, deelnemersinformatie of organisatiegegevens zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB.
Eis 1.10.	**Gebruiksrechten** De KB verkrijgt een onbeperkt, niet-exclusief en kosteloos gebruiksrecht op alle in het kader van de opdracht specifiek voor de KB ontwikkelde documenten, formats, presentaties, analyses, rapportages, werkvormen en overige materialen.

2. Dienstverlening

Eis 2.1.	KB verzorgt alle faciliteiten op locatie (ruimte / AV-middelen). De leermiddelen dienen verzorgd te worden door Opdrachtnemer
Eis 2.2.	Inschrijver is flexibel en beschikt over veranderkundige expertise zodat de begeleidingstrajecten waar nodig kan worden aangepast aan nieuwe of veranderde omstandigheden
Eis 2.3.	Opdrachtnemer houdt KB proactief op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de uitvoering van de begeleiding organisatieontwikkeling. Opdrachtnemer deelt ervaringen en fungeert als sparringpartner voor verdere optimalisatie van organisatieontwikkeling
Eis 2.4.	**Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten adviseurs voldoende kennis van en affiniteit hebben met:** (governance- en sturingsvraagstukken in een niet-hiërarchisch sturingsmodel, waaronder strategische en tactische sturing, portfolio, capaciteit, governance, opdrachtgeverschap en de verbinding tussen strategie en uitvoering, zodat zij inhoudelijk en op het vlak van gedragsverandering effectief kunnen begeleiden bij directieteamleden, afdelingshoofden en andere sturende rollen; en het begeleiden van concrete organisatiewijzigingen en herstructureringen, passend bij de pijler Structuur en Processen — waaronder organisatie-inrichting waarin lijnverantwoordelijkheid en horizontale werkvormen naast elkaar bestaan, de rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden daarbinnen, de verhouding tussen lijn- en horizontale rollen, en de ontwikkeling van medewerkers en teams daarin — waarbij de nadruk ligt op kennis en veranderkundige begeleidingsvaardigheid. Alle adviseurs hebben daarnaast werkervaring in het uitvoeren van vergelijkbare ontwikkeltrajecten, het begeleiden van groepsprocessen, en aantoonbare ervaring met vergelijkbare opdrachten binnen de publieke sector. U verstrekt bij uw Inschrijving de CV's van de hoofdadviseurs voor het programma
Eis 2.5.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om met alle in te zetten adviseurs een klikgesprek te voeren. Indien KB geen klik heeft met de voorgestelde adviseur, zal Opdrachtnemer in overleg met KB zorgdragen voor vervanging.
Eis 2.6.	Indien KB van mening is dat de adviseurs van Opdrachtnemer niet (geheel) naar behoren functioneert, zullen partijen met elkaar in overleg treden om een verbeterplan overeen te komen. Mocht KB van mening zijn dat het niet opportuun is om een verbeterplan met de desbetreffende adviseur overeen te komen, dan zal dit besproken worden met Opdrachtnemer. In dat geval behoudt KB zich het recht voor om de adviseur per direct te laten vervangen door Opdrachtnemer

Eis 2.7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging van functionarissen die uitvallen (bijvoorbeeld bij verlof of ziekte). Opdrachtnemer spant zich hierbij in om de met geplande bijeenkomsten plaatst te laten vinden. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan zoekt Opdrachtnemer contact met om de oplossing gezamenlijk af te stemmen
Eis 2.8.	Opdrachtnemer hanteert een integrale benadering van organisatieontwikkeling waarin structuur, gedrag, cultuur, leiderschap en sturing in samenhang worden beschouwd, met als scope de drie door het DT vastgestelde pijlers van de Veranderhub'; Leiderschap, Cultuur, Structuur en Processen (zie paragraaf 2.3 van het beschrijvend document voor de uitwerking en begrenzing per pijler). Opdrachtnemer opereert daarbij in opdracht van en als verlengstuk van de Veranderhub. Daarbij wordt expliciet gekeken naar het samenspel tussen de lijnorganisatie en horizontale werkvormen.
Eis 2.9.	**Plan van aanpak per nadere opdracht** Voor iedere Nadere Opdracht stelt Opdrachtnemer, in afstemming met de KB, een Plan van Aanpak op. Dit Plan van Aanpak bevat minimaal: doelstelling, scope, aanpak, planning, rollen en verantwoordelijkheden, inzet van adviseurs, beoogde resultaten, afhankelijkheden, risico's en evaluatiemomenten. Het Plan van Aanpak beschrijft expliciet hoe wordt aangesloten op reeds bestaande producten en trajecten binnen de organisatie die relevant zijn voor de betreffende Nadere opdracht. Waar relevant bevat het Plan van Aanpak een analyse van relevante knelpunten of patronen in organisatie, sturing, rollen en samenwerking
Eis 2.10.	**Inzet functie niveau** Opdrachtnemer motiveert per Nadere Opdracht de voorgestelde inzet van Medior en/of Senior adviseurs. Uit de motivering blijkt waarom het voorgestelde functieniveau passend en noodzakelijk is gelet op de aard, complexiteit en verantwoordelijkheden van de betreffende werkzaamheden. Daarbij wordt tevens aangegeven welke werkzaamheden door welk functieniveau worden uitgevoerd. De KB dient vooraf akkoord te geven op de voorgestelde inzet en functieniveaus.
Eis 2.11.	**Ureninzet** De KB houdt het recht om de voorgestelde uren inzet te controleren op marktconformiteit. De KB dient vooraf akkoord te geven op de voorgestelde ureninzet.
Eis 2.12.	**Voortgangsrapportage** Opdrachtnemer rapporteert periodiek, op een met de KB af te stemmen frequentie, over de voortgang van de werkzaamheden. De rapportage bevat minimaal: gerealiseerde activiteiten, geplande activiteiten, openstaande acties, risico's, knelpunten, afhankelijkheden en voorstellen voor eventuele bijsturing. Waar relevant ook relevante observaties over de werking van de organisatie- en sturingspraktijk en voorstellen voor inhoudelijke of procesmatige bijsturing.

Eis 2.13.	**Evaluatie en effectmeting** Opdrachtnemer evalueert ieder begeleidingstraject met de KB. De evaluatie ziet minimaal op het proces, de samenwerking, bereikte resultaten, leerpunten en mogelijke verbeterpunten voor vervolgtrajecten. Waar relevant ook de werking van de ingevoerde organisatie- en sturingspraktijk en de mate waarin betrokken rollen deze zelfstandig kunnen toepassen. Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan ieder begeleidingstraject samen met de KB vast op welke wijze de opbrengsten van het traject worden gemeten.
Eis 2.14.	**Aansluiten bij bestaande gremia** Opdrachtnemer levert capaciteit ten behoeve van de Veranderhub en opereert onder haar aansturing. Waar relevant voor de uitvoering van specifieke Nadere Opdachten, sluit Opdrachtnemer, desgevraagd en via de Veranderhub, aan bij relevante gremia om samenhang te waarborgen en duplicatie van werkzaamheden te voorkomen.
Eis 2.15.	**Vertrouwelijkheid sturingsinformatie** Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk om met gevoelige portfolio-, capaciteits-, risico- en besluitvormingsinformatie waartoe zij in het kader van de Opdracht toegang krijgt, en treft passende maatregelen om deze informatie te beschermen tegen onbevoegde kennisname of gebruik.

3. Juridisch

Eis 3.1.	De algemene en/of verkoopvoorwaarden van de Inschrijver worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de Inschrijving van de Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen.
Eis 3.2.	Met het ondertekenen van het UEA verklaart de Inschrijver: 1. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met alle voorschriften, voorwaarden en bepalingen die zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken; 2. Dat hij voldoet aan c.q. akkoord gaat met (de inhoud van) het Programma van Eisen en de in de Nota's van Inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 3. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met het concept van de Raamovereenkomst en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop; 4. Dat hij onvoorwaardelijk akkoord gaat met de Algemene Inkoopvoorwaarden en de in de Nota's van inlichtingen eventueel vermelde wijzigingen daarop, en dat eventuele leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver niet van toepassing zijn;

Eis 3.3.	Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit in lijn met de geldende wet- en regelgeving.

4. Privacy (AVG)

Eis 4.1.	Opdrachtnemer schrijft in via een Europese rechtspersoon. Opdrachtnemer verwerkt gegevens van Opdrachtgever alleen binnen de EER (Europese Economische Ruimte).
Eis 4.2.	Indien Opdrachtnemer kwalificeert als Verwerker sluiten Partijen een Verwerkersovereenkomst af. Voordat Opdrachtnemer overgaat tot het verwerken van persoonsgegevens van de KB, is de Verwerkersovereenkomst afgesloten.
Eis 4.3.	Het verlenen van toegang tot persoonsgegevens aan medewerkers van de Opdrachtnemer wordt beperkt op basis van duidelijke en afgebakende taken en het doel en de verstrekte toegang is toetsbaar.
Eis 4.4.	De KB is gerechtigd om de naleving van het Programma van Eisen bij Opdrachtnemer te toetsen of te laten toetsen door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee, onder meer door gevraagde documentatie aan te leveren en toegang te verlenen tot de gegevensbestanden en systemen waarbinnen de gegevens verwerkt worden. De KB mag maximaal één audit per jaar laten uitvoeren. De KB stelt Opdrachtnemer tijdig vooraf in kennis van een audit en de audit beperkt zich tot de voor de Opdracht relevante onderdelen van de dienstverlening. De kosten van een door de KB ingeschakelde auditor zijn voor rekening van de KB. Blijkt uit de audit dat Opdrachtnemer tekortschiet, dan worden deze kosten doorbelast aan Opdrachtnemer.

5. Informatiebeveiliging

Eis 5.1.	Opdrachtnemer is verplicht om voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB te verkrijgen indien de geleverde dienst of het product gebruikmaakt van een kunstmatige intelligentie (AI-systeem), zoals gedefinieerd in de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Dit geldt zowel bij de initiële levering als bij iedere latere toevoeging, wijziging of activatie van een AI-component, inclusief situaties waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer anderszins toegang krijgen tot AI zoals bijvoorbeeld via een koppeling met een AI-systeem van een derde partij. De Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de AI-verordening, ook indien bepaalde bepalingen hiervan ten tijde van de aanbesteding nog niet van kracht zijn.

6. Facturatie

Eis 6.1.	Opdrachtnemer verzendt, na volledige verrichting en acceptatie door de KB, onder vermelding van de Raamovereenkomst en het inkoopopdracht-nummer een factuur per uitgebrachte Nadere offerte met betrekking tot de (aanvullende) werkzaamheden.
Eis 6.2.	Betaling vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de Opdracht/levering van het product door Opdrachtgever.
Eis 6.3.	De KB hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is.
Eis 6.4.	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: **Gegevens Opdrachtnemer** • Bedrijfsnaam • Adres • Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer • Btw-nummer. **Gegevens KB** • Organisatienaam • Adres • Contractnummer **Factuur gegevens** • Factuurdatum • Factuurnummer • Inkoopordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw Kostenoverzicht als bijlage. Gegevens zoals gespecificeerd in de eis met betrekking tot het kostenoverzicht.

	De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de KB en de Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 6.5.	Facturen worden uitsluitend onder vermelding van het inkoopordernummer als e-factuur, volgens de UBL 2.1 standaard, via Peppol of digitaal in pdf-formaat aan facturen@kb.nl verstuurd.
Eis 6.6.	Indien een factuur niet voldoet aan de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.
Eis 6.7.	De KB is gerechtigd om indien er sprake is van door de Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (creditering(en)) deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de KB.