Bijlage A – Programma van Eisen

Europese aanbesteding Assessments

02 maart 2023

Status: Definitief
Versie: 1.0

1 Inhoudsopgave

1 Inhoudsopgave 2

2 Eisen aan de Opdracht 3

2.1 Algemene Eisen 3

2.2 Eisen inzake de dienstverlening & proces 4

2.3 Eisen inzake contractmanagement, evaluatie en rapportage 4

2.4 Eisen inzake Privacy ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

2.5 Financiële eisen 5

3 Eisen aan Assessments 6

3.1 Algemene eisen ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

3.2 Eisen aan online-assessments 6

2 Eisen aan de Opdracht

2.1 Algemene Eisen

Eis 1	Opdrachtnemer voorziet in een landelijke dekking van de aangeboden Dienstverlening. Opdrachtnemer biedt de dienstverlening digitaal aan. Indien de situatie daarom vraagt, kan in overleg worden gekozen voor fysieke dienstverlening op een centraal gelegen locatie.
Eis 2	Opdrachtnemer leeft alle voor de branche van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het gebied van o.a. kwaliteit, privacy en de beroepscode van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) na en conform COTAN-richtlijnen indien van toepassing.
Eis 3	Alle door Opdrachtnemer in te zetten tests en vragenlijsten dienen valide en betrouwbaar te zijn. In te zetten instrumenten dienen wetenschappelijk onderbouwd te zijn. Indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, dient Opdrachtnemer deze onderbouwing c.q. bewijsstukken aan te leveren na Inschrijving.
Eis 4	Opdrachtnemer garandeert dat hij de door Opdrachtgever gevraagde Dienstverlening gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst (inclusief optiejaren) te allen tijde kan bieden.
Eis 5	Indien van toepassing wordt voor de assessments het functiegebouw van het CBR gebruikt. Gedurende de looptijd van de (Raam)Overeenkomst dient Opdrachtnemer rekening te houden met wijzigingen van functies in het functiegebouw van het CBR. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer op de hoogte is van de actuele status van de hierin genoemde functies en bijbehorende competentieomschrijvingen. De kosten hiervoor komen niet voor separate facturatie in aanmerking maar dienen verdisconteert te zijn in de geoffreerde prijzen.
Eis 6	Voor alle assessments geldt dat indien toegepast op kandidaten met een mentale of fysieke beperking, een assessment kan worden aangepast aan deze doelgroep ten aanzien van inhoud, complexiteit en duur.
Eis 7	Voor alle assessments geldt dat een kandidaat vriendelijke ervaring wordt gegarandeerd (‘candidate journey’), los van de uitkomst van het assessment. De informatie wordt in begrijpelijke taal aangeboden en afgestemd op het niveau van de betreffende doelgroep.
Eis 8	Voor alle assessments geldt dat de opzet en vorm aansluiten op doelgroepen van verschillende niveaus (mbo, hbo, wo).
Eis 9	Opdrachtnemer stelt digitaal kandidaat gerichte, relevante informatie over assessments beschikbaar aan Opdrachtgever, welke kan worden verstrekt aan (potentiële) kandidaten.
Eis 10	Opdrachtnemer stelt na gunning ten behoeve van onderhavige opdracht een voor Opdrachtgever vast aanspreekpunt aan. Deze accountverantwoordelijke is namens Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de logistieke, procedurele en inhoudelijke afstemming. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging en overdracht bij afwezigheid. De vervangende accountverantwoordelijke dient van minimaal hetzelfde niveau te zijn met minimaal dezelfde beslissingsbevoegdheden.
Eis 11	Opdrachtnemer levert formats aan voor alle correspondentie met de kandidaat betreffende de assessments. Deze correspondentie dient aan te sluiten op de huisstijl van Opdrachtgever, dat wil zeggen met logo van het CBR. Formats dienen goedgekeurd te worden door Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze formats wat betreft lay-out en ‘look and feel’ consistent worden gebruikt.
Eis 12	Assessments worden in de regel aangeboden in de vorm van online-assessments.
Eis 13	Fysieke assessments zijn nog steeds mogelijk maar behoren tot de Specifieke maatwerkassessments.
Eis 14	Specifieke maatwerkassessments kunnen enkel uitgevoerd worden met A) goedkeuring van HR-Recruitment en B) met akkoord manager. Doormiddel van een uitvraag Nadere offerte onder de Raamovereenkomst.

Eis 15	Aan iedere Specifieke maatwerkassessments ligt een offerte ten grondslag met een beschrijving van inhoud, methodologie en prijs.
Eis 16	Specifieke maatwerkassessments zijn optioneel binnen scope, maar kunnen ook bij derde marktpartijen afgenomen worden, buiten de scope van deze raamovereenkomst.

2.2 Eisen inzake de dienstverlening & proces

Eis 17	Opdrachtnemer stelt op werkdagen tijdens kantooruren ten behoeve van Opdrachtgever één loket beschikbaar in de vorm van een e-mailadres waar alle vragen met betrekking tot het digitale instrument naartoe gezonden kunnen worden. Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal binnen 1 werkdag te beantwoorden. Tevens dient er één telefoonnummer beschikbaar te zijn waar spoedvragen afgehandeld kunnen worden.
Eis 18	Opdrachtnemer dient vragen zo spoedig mogelijk, maar maximaal op de eerstvolgende werkdag te beantwoorden. Tevens dient er één telefoonnummer beschikbaar te zijn waar spoedaanvragen afgehandeld kunnen worden.
Eis 19	De kandidaat ontvangt een digitale uitnodiging met informatie over doel, onderdelen, voorbereiding, duur, datum, locatie of inlogwijze, technische vereisten, ondersteuning en contactgegevens.
Eis 20	Afhankelijk van het soort assessment krijgt de kandidaat voldoende tijd om het assessment voor te bereiden, maar in ieder geval 1 dag.
Eis 21	De uitkomst wordt in begrijpelijk Nederlands opgesteld en sluit aan bij het werk- en denkniveau van de kandidaat. Scores, interpretaties, conclusies en eventuele beperkingen worden herkenbaar onderscheiden.
Eis 22	De uitkomst van het assessment dient uiterlijk 2 werkdagen na afronden van het selectieassessment in het bezit te zijn van de kandidaat (uiterlijk 4 dagen in geval van de andere soorten assessments). Pas na schriftelijke toestemming van de kandidaat wordt uitkomst van het assessment verstuurd naar de Opdrachtgever.
Eis 23	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever standaard de mogelijkheid tot het doorspreken van de resultaten van het assessment.
Eis 24	Opdrachtnemer kan op verzoek maximaal tweemaal per contractjaar een training verzorgen voor managers en recruiters over interpretatie en verantwoord gebruik van assessments. Hiervoor brengt Opdrachtnemer vooraf een afzonderlijke offerte uit.
Eis 25	Opdrachtnemer levert kosteloos ieder half jaar een rapportage aan. Hierbij kan gedacht worden aan (niet limitatief) aantallen, conclusies, correlaties tussen uitval in opleiding en testonderwerpen. In implementatieperiode zal de inhoud van de rapportage nader afgestemd worden.

2.3 Eisen inzake contractmanagement, evaluatie en rapportage

Eis 26	Bij aanvang van de Implementatie stelt Opdrachtnemer een communicatiematrix op met overlegmomenten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Na goedkeuring door het CBR wordt deze jaarlijks toegepast en indien nodig aangepast. In de communicatiematrix wordt vastgelegd welke onderwerpen op welk niveau worden besproken en met welke frequentie. Tijdens deze overleggen komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van het CBR en de kandidaten • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en -behandeling • Relevante managementinformatie: doorlooptijden, aantallen, rode draad in de uitkomsten
Eis 27	Verslaglegging van evaluatiegesprekken en overig overleg geschiedt door Opdrachtnemer en wordt uiterlijk 1 week na het gesprek inclusief actielijst ter goedkeuring aangeleverd bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.

Eis 28	Klachten van kandidaten zullen door Opdrachtnemer direct worden teruggekoppeld aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert een totaaloverzicht aan van de ontvangen klachten, de afhandeling van de klacht en de reactie van de kandidaat. De rapportage ten aanzien van klachten is tussentijds direct opvraagbaar en dient binnen 3 werkdagen na dit verzoek aangeleverd te worden.
Eis 29	Optioneel indien het CBR een SLA willen opstellen met KPI's. Opdrachtnemer doet tijdens de Implementatie een voorstel voor de KPI's waarmee de kwaliteit en prestaties van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden gemonitord. De definitieve KPI's worden in overleg tussen het CBR en Opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de realisatie van de overeengekomen KPI's.

2.4 Financiële eisen

Eis 30	De geoffreerde prijzen dienen all-in te zijn. Alle kosten dienen in de prijsstelling/ tarieven te zijn verwerkt. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan: implementatiekosten, salariskosten, kennisoverdracht en inwerken, evaluaties, reistijd, reiskosten, overheadkosten, screeningskosten/VOG, intake voor- en nabespreking, rapportagewerkzaamheden, telefoonkosten, locatie- en cateringkosten, de kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur & software, parkeerkosten en logistieke kosten. Kortom; inclusief alle kosten, maar exclusief btw.
Eis 31	Opdrachtnemer heeft een contactpersoon/afdeling beschikbaar die vragen van het CBR over facturatie van Assessments kan beantwoorden.
Eis 32	Opdrachtnemer factureert 4-wekelijks danwel maandelijks.
Eis 33	De factuur dient aangeleverd te worden via Peppol aan het CBR beschikbaar gesteld worden.
Eis 34	Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR.
Eis 35	Op de factuur van een ontwikkel- en selectie assessment dient minimaal vermeld te worden: • Naam kandidaat/medewerker; • Inkooporder nummer zoals door CBR afgegeven; • Type assessment; Het CBR kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd.
Eis 36	De overeengekomen tarieven uit het Prijzenblad staan vast gedurende de eerste 2 jaar van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer kan bij het lichten van de optie voor een derde en vierde contractjaar, eenmalig, voorafgaand aan het optiejaar een onderbouwd voorstel voor een marktconforme prijsindexering indienen op basis van de CBS-index. Het indexeringsvoorstel wordt gebaseerd op het CBS-indexcijfer voor Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 M-N Zakelijke dienstverlening), inclusief bijzondere beloning, met basisjaar 2010=100 (of bij wijziging door CBS van basisjaar tijdens de contractduur het meest recente basisjaar). Het indexcijfer wordt afgerond op twee decimalen. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de indexering worden doorgevoerd. Opdrachtnemer kan éénmaal per jaar per zijn verzoek tot indexatie indienen, waarbij de eerst toegestane datum voor indexatie 1 januari 2029 is. Hierbij moet Opdrachtnemer 2 maanden van tevoren (november 2028) het indexatieverzoek ter goedkeuring ingediend hebben.

3 Eisen aan Assessments

3.1 Eisen aan online-assessments

Eis 37	Opdrachtnemer biedt een beveiligd digitaal platform voor het uitvoeren en verwerken van online assessments.
Eis 38	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van het digitale instrument van minimaal 99,9% gedurende de overeengekomen gebruikerstijden. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever over de uptime.
Eis 39	Gepland onderhoud aan het digitale instrument wordt vooraf aangekondigd aan Opdrachtgever en zoveel mogelijk buiten de reguliere gebruikerstijden (tussen 8:00 en 18:00 uur) gepland.
Eis 40	Opdrachtnemer verstuurt de uitkomst van het assessment digitaal naar kandidaat en vraagt kandidaat om schriftelijke toestemming de uitkomst van het assessment te mogen delen met Opdrachtgever.
Eis 41	Binnen 2 werkdagen na afname van het assessment dient de uitkomst van het assessment in het bezit te zijn van Opdrachtgever (vooropgesteld dat hiervoor door de kandidaat toestemming is gegeven).

4. Eisen inzake privacy en security

4.1	De Inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de Verwerkers-overeenkomst zoals gevoegd bij de Aanbestedingsstukken. De Verwerkers-overeenkomst wordt na gunning nader opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
4.2	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4.3	Opdrachtnemer neemt zodanige maatregelen mbt veiligheid en beveiliging dat alle handelingen die plaatsvinden onder deze overeenkomst (zoals bijvoorbeeld gegevensbewerkingen, bestandsoverdrachten, inzages etc.) op zodanige wijze worden uitgevoerd en begeleid dat deze in voldoende mate passend zijn gezien de aard en inhoud van de betreffende gegevens. Dit naar beoordeling van Opdrachtgever en nader uit te werken in de af te sluiten Nadere Overeenkomst.
4.4	De hierboven genoemde maatregelen betreffen zowel geautomatiseerde verwerkingen als handmatige handelingen die door of onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden uitgevoerd.
4.5	De Inschrijver voldoet bij aanvang van de Opdracht aan de door Inschrijver ingevulde requirements en eisen en wensen zoals in gevuld in bijlage A.1 CIO Office requirements.
4.6	De Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de Opdracht aan de door Inschrijver ingevulde requirements en eisen en wensen zoals in gevuld in bijlage A.1 CIO Office requirements.
4.7	De Inschrijver verklaart dat bijlage A.1 CIO Office requirements naar waarheid is ingevuld.

5. Eisen inzake koppeling

5.1	De Inschrijver verklaart dat de aangeboden oplossing beschikt over een API en/of standaardkoppelingen waarmee integratie met gangbare Applicant Tracking Systems (ATS) mogelijk is. De Inschrijver geeft bij inschrijving aan welke ATS-platformen standaard worden ondersteund en op welke wijze overige ATS-systemen via de API kunnen worden gekoppeld.