

Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen behorende bij Educatieve maatregelen

Europese aanbesteding Educatieve Maatregelen

22 mei 2022

Status: Concept
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Opdracht	3
1 Eisen aan de Opdracht	4
1.1 Algemene Eisen gerelateerd aan de opdracht	4
1.2 Eisen inzake de dienstverlening ondersteund in de vorm van de SLA	4
1.2.1 Algemeen	4
1.2.2 Eisen aan inplannen van de opdrachten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.3 Eisen aan uitvoering opdrachten	5
1.2.4 Eisen aan afmelding	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.5 Eisen aan afmelding / afloopbericht	5
1.2.6 Eisen ter optimalisatie van de cursus inzet.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.2.7 Eisen aan de toekomstige ontwikkeling	5
1.2.8 Eisen inzake managementinformatie en facturatie	6
1.2.9 Eisen inzake help-/servicedesk	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2 Eisen aan Personeel.....	7
2.1 Eisen aan Trainers	7
2.2 Eisen aan Personeel van de Opdrachtnemer, niet zijnde trainers Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
3 Eisen inzake IT	8
3.1 Eisen inzake continuïteit	8
3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)	8
3.3 Eisen en Richtlijnen beeldbellen	9
4 Eisen inzake security	10
4.1 Eisen inzake privacy	10
4.2 Eisen en wensen inzake bewaartermijnen	10
5 Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst	10

Opdracht

De Opdrachtnemer treedt op als uitvoerende partij met betrekking tot de dienstverlening van het geven van interventiecurssussen gericht op Educatieve Maatregelen in het verkeer, als gevolg van een mededeling en doet dat op zodanige wijze dat de cursussen voor het uitvoeren van de Educatieve Maatregelen binnen de kaders van de (Raam)Overeenkomst wordt uitgevoerd. De Opdrachtnemer is daarbij onder andere verantwoordelijk voor het volgende:

1. Het correct uitvoeren van de opdracht conform de gestelde afspraken in de SLA;
2. De uitvoering van opdracht van het geven van de educatieve maatregelen, zodat de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst over voldoende trainers beschikt;
3. De uitvoering van:
 - *Uitvoering*
 - *Afmelding*
 - *Afloopbericht*
4. Medewerking aan toekomstige ontwikkeling en optimalisatie;
5. De coördinatie en afhandeling van alle met de Opdracht samenhangende (financieel)administratieve werkzaamheden, alsmede het leveren van een klantenservice;
6. De beheersing, registratie en rapportage van de leveranciersprestaties middels de managementrapportage;
7. Het leveren van personeel en trainers die voldoen aan de eisen van de IBKI-examens en de gestelde eisen van het CBR;
8. Het ter beschikking stellen en operationeel houden van ondersteunende faciliteiten ten behoeve van de educatieve maatregelen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
9. Bijdragen aan de realisatie van de aanbestedingsdoelstellingen.

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen gerelateerd aan de opdracht

		Eis	Wens
Eis 1	Opdrachtnemer accepteert de rol van CBR als Opdrachtgever.	X	
Eis 2	Opdrachtnemer heeft de aanbestedingsstukken gelezen en geeft aan deze te begrijpen en accepteert deze als onderdeel van de uitvoeringsvoorwaarden van de Opdracht.	X	
Eis 3	Opdrachtnemer begrijpt de procesflow van het mededelingenproces.	X	
Eis 4	Opdrachtnemer begrijpt de blauwdrukken en handboeken van de producten.	X	
Eis 5	Opdrachtnemer denkt proactief mee over digitale ontwikkelingen/digitaliseren ten aanzien van trainingen.		X
Eis 6	Opdrachtnemer werkt mee aan het uitwerken en implementeren van de wensen inzake online trainingsontwikkelingen, blended learning en andere nieuw (digitale) trainingsvormen.	X	
Eis 7	Opdrachtnemer moet tussen 3 en 6 maanden na het in werking treden van de overeenkomst in staat zijn zelfstandig cursussen te geven.	X	
Eis 8	Opdrachtnemer heeft een Implementatieplan geschreven. Opdrachtnemer accepteert dat de uitvoering van dit plan onderdeel is van de overeenkomst.	X	
Eis 9	Opdrachtnemer zal altijd meewerken aan een eventuele re-transitie en het meewerken aan een re-transitieplan.	X	
Eis 10	Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de door de opdrachtgever of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.	X	
Eis 11	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een de overgangsregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde overgangsregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De overgangsregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.	X	

1.2 Eisen inzake de dienstverlening ondersteund in de vorm van de SLA

1.2.1 Algemeen

		Eis	Wens
Eis 12	De dienstverlening wordt ondersteund door uitvoeringsafspraken in de vorm van een SLA, Opdrachtnemer heeft deze SLA gelezen.	X	
Eis 13	Tussentijdse wijzigingen kunnen worden besproken tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer. De voorgestelde wijzigingen worden vastgelegd in een Service Level Request. Vervolgens worden de wijzigingen opgenomen in de SLA.	X	
Eis 14	De duur van deze SLA is gelijk aan de duur van de dienstverleningsovereenkomst.	X	
Eis 15	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 3 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (4 t/m 6) en eisen omtrent informatie-uitwisseling.	X	
Eis 16	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 4 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (7 t/m 9) en eisen omtrent gegevensverstrekking.	X	
Eis 17	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 5 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (10 t/m 13) en eisen omtrent gegevensbescherming en privacy.	X	
Eis 18	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 6 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (14 & 15) en eisen omtrent uitvoering van de dienstverlening.	X	

Eis 19	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 7 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (16 & 17) en eisen omtrent locaties en faciliteiten.	X	
Eis 20	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 8 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (18) en eisen omtrent administratieve afhandeling.	X	
Eis 21	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 9 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (19) en eisen omtrent incidentenmelding.	X	
Eis 22	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 10 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (20 & 21) en eisen omtrent communicatie.	X	
Eis 23	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 11 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (22) en eisen omtrent trainers en opleiding.	X	
Eis 24	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 12 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (23 t/m 26) en eisen omtrent overleg, effectiviteit en kwaliteitsmeting.	X	
Eis 25	Opdrachtnemer heeft hoofdstuk 12 gelezen en accepteert alle bijbehorende artikelen (23 t/m 26) en eisen omtrent bijzondere situaties en calamiteiten.	X	

Aanvullend stelt het CBR de volgende aanvullende Wensen en Eisen

1.2.2 Eisen aan uitvoering opdrachten

		Eis	Wens
Eis 26	De cursussen worden initieel gegeven op de 6 aangewezen locaties van het CBR [Amsterdam / Rotterdam / Utrecht / Eindhoven/ Zwolle / Assen].	X	
Eis 27	De mogelijkheid moet bestaan om uit te wijken naar locatie van de Opdrachtnemer.		X
Eis 28	Opdrachtnemer is aangesloten bij onafhankelijke geschillencommissie, zoals bij de NRTO, of gelijkwaardig.	X	

1.2.3 Eisen aan afloopbericht

		Eis	Wens
Eis 29	Zie bijlage2.1 Protocol afloopbericht.	X	
Eis 30	Opdrachtnemer dient afloopberichten uit te voeren conform SLA Afloopbericht.	X	

1.2.4 Eisen aan de toekomstige ontwikkeling

In de aankomende contractperiode worden er naar verwachting minstens 2 nieuwe producten opgenomen, maar wenst het CBR ook mee te bewegen naar nieuwe trainingsvormen. Hiervoor is het verbeterplan en toekomstvisie opgezet waaruit de volgende eisen naar voren zijn gekomen.

		Eis	Wens
Eis 31	Opdrachtnemer dient mee te werken aan het door CBR doorgevoerde wijzigingen in de manier van uitvoering van cursussen.	X	
Eis 32	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren, instrueren en opleiden van de trainers over de doorgevoerde wijzigingen.	X	
Eis 33	Kosten verbonden aan het informeren, instrueren en opleiden van de trainers over de doorgevoerde wijzigingen komen toe aan Opdrachtnemer.	X	

1.2.5 Eisen inzake managementinformatie en facturatie

De contractmanager van het CBR heeft behoefte aan actuele en correcte managementinformatie over de dienstverlener en de leveranciersprestaties van de Opdrachtnemer. Niet alleen ten behoeve van de Kandidaten van het CBR, maar ook ten behoeve van de centrale sturing op de bedrijfsvoering.

		Eis	Wens
Eis 34	Het periodiek rapportagesysteem rapporteert ook op de KPI's uit de SLA.	X	
Eis 35	<p>De Opdrachtnemer levert op verzoek ieder kwartaal managementinformatie in de vorm van een rapportage aan. In de rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KPI's uit de SLA; - totale omzet per maand; aantallen cursussen, deelnemers; - welke producten er zijn gegeven en op welke locaties; - of men zich aan de leveringsafspraken houdt (kwalitatieve eisen aan de cursussen, volgen van draaiboeken, blauwdrukken, SLA's en protocollen etc); - klachten, oplossingen en opgelost binnen welke termijn, melder e.d.; - algemene verbeteracties. <p>In overleg kunnen nog onderwerpen worden toegevoegd of verwijderd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>Digitale overzichten dienen periodiek aangeleverd te worden in bijvoorbeeld een Excel-document of andere rapportagevorm.</p>	X	
Eis 36	Opdrachtnemer moet zowel de ruwe data als een rapportage kunnen opleveren over de inzichten van het gedrag van de cursist zowel voor en na de training. Hiervoor gebruik men de standaard vragenlijsten die de cursist voor en na de training invult. Dit levert een 0 en 1 meting op. Opdrachtnemer dient zowel de data als de rapportage geanonimiseerd per cursus te kunnen leveren.	X	
Eis 37	Een gesprek tussen de Opdrachtgever en de contactpersoon van de Opdrachtnemer vindt plaats indien één van beide partijen dit wenst.	X	
Eis 38	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever. Opdrachtgever zal tijdig worden geïnformeerd bij opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon.	X	
Eis 39	Contactpersoon van de Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.00 uur tot en met 18.00 uur (telefonisch) bereikbaar voor Opdrachtgever.	X	
Eis 40	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.	X	
Eis 41	<p>De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam van de contactpersoon opdrachtgever, facturatie periode, , ordernummer, aantal en benaming van de gegeven cursussen, netto prijs per cursus en totaalprijs inclusief BTW. Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen onder vermelding van het verstrekt order nummer.</p> <p>Facturatie vindt maandelijks? achteraf plaats. Op de factuur dienen de kosten duidelijk te worden gespecificeerd. Op een factuur dient in elk geval te worden vermeld: inkoopordernummer van Opdrachtgever</p> <ul style="list-style-type: none"> - datum factuur en het factuurnummer; - de betreffende periode; - aantallen uitgeleverde type en aantallen dienste en de waarde - het totaalbedrag inclusief en exclusief BTW; - het BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag. <p>Indien van toepassing op de factuur ook vermelden en verrekenen van de in die periode ook de in mindering gebrachte kosten als gevolg van de boeteclausule waarbij een training geen doorgang kan vinden door toedoen van de Opdrachtnemer. Zie SLA artikel 18.</p> <p>Facturen worden digitaal als Pdf-bestand verstuurd aan: crediteurenadministratie@cbr.nl</p>	X	
Eis 42	De overeengekomen prijzen zijn gedurende het eerste kalenderjaar van deze Raamovereenkomst vast, daarna kunnen deze enkel middels onderstaande indexeringsmogelijkheden worden aangepast.	X	

	<p>Indien dienstverlener, de prijzen wenst aan te passen doormiddel van indexering legt hij een schriftelijk voorstel met een onderbouwing uiterlijk 2 maanden voor afloop van het contractjaar voor aan het CBR. Wanneer het CBR vaststelt dat het voorstel overeenstemt met de hiervoor genoemde afspraken en indexering, kan er schriftelijk goedkeuring gegeven worden voor de tariefaanpassing zodat deze geldt voor het volgende contractjaar.</p> <p>De maximale aanpassing van de prijzen wordt gebaseerd op het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer: CPI prijsindex 000000 Alle bestedingen, 2015=100 Peilmoment.</p> <p>Het maximale percentage waarmee geïndexeerd mag worden is het gemiddelde percentage van de in de afgelopen 5 jaar gepubliceerde en vastgestelde CPI jaarmutaties. In het jaar 2024 kan voor het eerst geïndexeerd worden met het gemiddelde percentage van de jaren 2019 – 2023. Hierbij is de peildatum september. Ieder opvolgend jaar schuiven deze 5 referentie jaren met een 1 jaar op.</p> <p>Zie ook: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1548850900169</p> <p>Ook in het geval van een negatieve indexering kan de herziening van het prijspeil plaatsvinden. Herziening vindt in alle gevallen pas plaats na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van het CBR.</p>		
Eis 43	Opdrachtnemer dient voor de verzending van facturen gedurende de looptijd van de Overeenkomst gebruik te maken van e-facturatie.	X	
Eis 44	Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen in het kader van de inleners aansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. Inschrijver overlegt hiervoor op verzoek van Opdrachtgever de benodigde documenten en rapporteert hierover.	X	
Eis 45	Indien zich incidenten voortdoen in relatie tot de inleners aansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid dan is dit voor risico en kosten van de Opdrachtnemer.	X	
Eis 46	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.	X	

2 Eisen aan Personeel

2.1 Eisen aan Trainers

		Eis	Wens
Eis 47	De trainers moeten de voorgeschreven examens van IBKI succesvol hebben afgerond.	X	
Eis 48	De trainers moeten aangewezen zijn door het CBR.	X	
Eis 49	Een trainer zal pas aangewezen worden nadat hij onder toezicht van een CBR medewerker zelfstandig een cursus van de Educatieve maatregel gegeven heeft.	X	
Eis 50	De trainers moeten hun jaarlijkse bijscholing en cursusdagen volgen.	X	
Eis 51	Indien het CBR besluit dat er bedrijfskleding gedragen moet worden voor mensen met direct klantcontact dan zullen Opdrachtnemer en trainers zich hieraan conformeren. De kosten van de bedrijfskleding komen voor rekening van Opdrachtnemer.	X	
Eis 52	Een trainer verliest zijn aanwijzing op het moment dat hij of zij zelf een maatregel krijgt opgelegd binnen de mededelingenprocedure.	X	
Eis 53	Alvorens een trainer voor het CBR aan de slag kan zal het CBR de Opdrachtnemer verplichten een VOG van zijn werknemers op te vragen met een nader af te stemmen risicoprofiel.	X	
Eis 54	Van Opdrachtnemer kan geëist worden dat zij aan hun medewerkers vragen een integriteitscode en gedragscode te tekenen die aansluit bij de CBR gedragscode over hoe men zich dient te gedragen in het verkeer.	X	

Eis 55	Trainers zijn vloeiend in spraak en schrift in de Nederlandse taal. De cursus wordt ook in de Nederlandse taal gegeven.	X	
Eis 56	Opdrachtnemer is bekend met de huisregels Opdrachtnemer leeft de huisregels na Opdrachtnemer verplicht de trainers de CBR huisregels na te laten leven https://www.cbr.nl/nl/over-het-cbr/over/huisregels.htm	X	

3 Eisen inzake IT

3.1 Eisen inzake continuïteit

De continuïteit van de kwaliteit, integriteitsborging en beschikbaarheid van de dienstverlening is voor het CBR en zijn Kandidaten van belang. Om ervoor te zorgen dat systeemtechnisch zo min mogelijk verstoringen optreden, wordt de volgende Eis gesteld.

		Eis	Wens
Eis 57	De Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode van een eventuele ICT technische ontwikkeling een continuïteitsplan aan bij het CBR. Dat plan dient conform het Normenkader te zijn opgesteld en te beschrijven op welke wijze de Opdrachtnemer ervoor zorgt dat verstoringen in de systemen van de Opdrachtnemer de uitvoering van de Educatieve Maatregelen niet negatief beïnvloeden. De Opdrachtnemer levert het continuïteitsplan aan conform de bepalingen van de BIO. Voor nadere informatie omtrent veiligheid en software bij de overheid zie https://bio-overheid.nl/	X	

3.2 Eisen aan IT-voorziening(en)

De door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde IT-voorziening(en) voor de ondersteuning van het (primaire) proces moeten voldoen aan de onderstaande Eisen.

		Eis	Wens
Eis 58	Opdrachtnemer gaat akkoord met het gebruik van het systeem / platform van Opdrachtgever.	X	
Eis 59	Opdrachtnemer gebruikt het systeem / platform conform de door het CBR voorgeschreven gebruiksregels.	X	
Eis 60	De Opdrachtnemer dient als ondersteuning van de Educatieve maatregelen, ten behoeve van Kandidaten , over een beveiligd werkende IT-voorziening te kunnen beschikken waarop gegevens opgeslagen en gedeeld kunnen worden.	X	
Eis 61	Op het moment van aanbesteding worden bedrijfsmiddelen en ICT middelen geleverd door het CBR aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de overeenkomst de door het CBR geleverde middelen te gebruiken.	X	
Eis 62	Als het CBR als opdrachtgever beslist dat ICT beleid op bepaalde vlakken gaat veranderen dan dient Opdrachtnemer aan te sluiten bij het beleid van CBR t.a.v. het beschikbaar stellen van middelen.		
Eis 63	Voor beeldbellen heeft Opdrachtnemer een eigen systeem en device nodig en dient deze wel zelf te organiseren.	X	
Eis 64	Iedere IT-voorziening die de Opdrachtnemer in de toekomst en op verzoek van het CBR inzet moet voldoen aan het normenkader en heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De IT-voorziening toont alleen feitelijke informatie. Vertoning van reclame op de IT-voorziening is niet toegestaan.	X	
Eis 65	Iedere IT-voorziening die de Opdrachtnemer in de toekomst en op verzoek van het CBR inzet biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen: - gegevens opslaan en delen.	X	
Eis 66	Iedere IT-voorziening die de Opdrachtnemer in de toekomst en op verzoek van het CBR inzet is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel van 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.	X	
Eis 67	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.	X	
Eis 68	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de IT-voorziening komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.	X	

3.3 Eisen en Richtlijnen beeldbellen

Opdrachtnemer stelt de mogelijkheid beschikbaar voor het inzetten van beeldbellen binnen de educatieve maatregelen. Hieronder staan de eisen en richtlijnen beschreven met betrekking tot het proces en de uitvoer van het beeldbellen. Het generieke proces moeten voldoen aan de onderstaande Eisen.

3.3.2 CBR & Opdrachtnemer richtlijnen videobellen

		Eis	Wens
Eis 69	Het systeem dat Opdrachtnemer gebruikt voor veilig videobellen is NEN7510 gecertificeerd.	X	
Eis 70	Het gebruik van beeldbellen moet voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in de SLA en de bijbehorende bijlagen de procedure nagesprekken via beeldbellen en richtlijnen inzet beeldbellen.	X	

3.4 Richtlijnen aan trainingsruimte zijnde geen eigen ruimte van CBR (gefaciliteerd door Opdrachtnemer, indien van toepassing)

<p><u>Locatie/situering:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Bereikbaar met OV (verbinding met frequentie 2x per uur) Minimaal 10 parkeerplaatsen, dichtbij en liefst onbetaald Centraal gelegen in Nederland (Utrecht / Overijssel / Gelderland)
<p><u>Functionele eisen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Locatie heeft minimaal 1 ruimten voor maximaal 14 cursisten per lokaal Minimale omvang: (50 m2) Dimensionering waarbij U-opstelling mogelijk is, liefst voor elke deelnemer een multi-use tafel Trainer moet te positioneren zijn bij de ingang Ruimte voor pauzemomenten (niet persé eigen ruimte, mag gecombineerd)
<p><u>Technisch:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Representatieve ruimte met: Voldoende daglichttoetreding (zicht naar buiten) Voldoende ventilatie die voldoet aan de nieuwe richtlijnen https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/ventilatie De ruimte waarin de cursus gegeven wordt moet geen geluidshinder van buiten naar binnen, en van binnen naar buiten moet de privacy van cursisten gewaarborgd zijn Een alarmknop
<p><u>Voorzieningen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Klanten moeten ontvangen kunnen worden in een ontvangstruimte (Receptie/balie) Ten minste een water/koffie/thee Liefst catering aanwezig (waar cursisten zelf iets kunnen halen) Presentatie mogelijkheid plus geluid (beamer, scherm, flipover, of smartboard) Computer inclusief printer Ophangstelsysteem voor papieren (magneet, tape, klemmen)

4 Eisen inzake security

4.1 Eisen inzake privacy

Oprachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende Eis:

		Eis	Wens
Eis 71	Opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke. Oprachtnemer is verwerker van de persoonsgegevens. De trainers die aangesloten zijn bij opdrachtnemer vallen onder de verantwoordelijkheid van Oprachtnemer. Er dient een verwerkersovereenkomst afgesloten te worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.	X	
Eis 72	Ingeval sprake is van een ernstig datalek, dient de Oprachtnemer het CBR hierover onmiddellijk te informeren.	X	

4.2 Eisen en wensen inzake bewaartermijnen

		Eis	Wens
Eis 73	Oprachtnemer volgt de bewaartermijn richtlijnen voor de beschermde dataopslag zoals gespecificeerd in de bijlage Bewaartermijn richtlijnen dataopslag leverancier.	X	

5 Eisen inzake de implementatie van de Overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De Eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

		Eis	Wens
Eis 74	De Oprachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de Educatieve Maatregelen (zoals aangeboden in de Inschrijving en maakt onderdeel uit van de overeenkomst). De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig de aangeboden en het opgestelde implementatieplan dat tijdens het startgesprek op planniveau verijnd zal worden.	X	
Eis 75	De Oprachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener de Educatieve Maatregelen tijdens de periode van implementatie, tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst, aan het CBR blijft leveren.	X	
Eis 76	De Oprachtnemer garandeert dat de continuïteit van het verzorgen van de Educatieve Maatregelen en de bijbehorende informatievoorziening aan het CBR tijdens de implementatie niet worden verstoord.	X	