

Bijlage 1 – Programma van Eisen

Europese aanbesteding 'BHV opleidingen,
middelen en aanverwante dienstverlening'

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
1 Eisen aan de Opdracht.....	3
1.1 Algemene Eisen	3
1.2 Eisen inzake de dienstverlening	3
1.2.1 <i>BHV-middelen</i>	3
1.2.2 <i>BHV-Opleidingen</i>	7
1.2.3 <i>Overige eisen aan de dienstverlening</i>	9
2 Eisen inzake IT	10
2.1 Eisen aan Portal	10
3 Eisen inzake security	11
3.1 Eisen inzake privacy	11
3.2 Eisen inzake informatiebeveiliging	11
4 Eisen inzake de implementatie van de raamovereenkomst.....	12

1 Eisen aan de Opdracht

1.1 Algemene Eisen

E 1.	Inschrijver gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) raamovereenkomst, condities en eisen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.
E 2.	Er geldt geen afnameverplichting onder de raamovereenkomst voor het CBR.
E 3.	Inschrijver is in staat om de gevraagde BHV-diensten en -middelen landelijk aan te bieden.
E 4.	Opdrachtgever kan te allen tijde het assortiment uitbreiden of inkrimpen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
E 5.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de binnen de branche geldende en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu. Nadere informatie over verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.
E 6.	Indien regelgeving gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigt, dient de opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 7.	De opdrachtnemer zal alle wettelijke veiligheidsvoorschriften en/of overheidsvoorschriften betreffende veiligheid en alle reglementen die van toepassing zijn in de objecten van de opdrachtgever in acht nemen. De opdrachtnemer verklaart met de veiligheidsvoorschriften en reglementen bekend te zijn.
E 8.	Er wordt een centrale eerste contactpersoon bij de opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de raamovereenkomst.
E 9.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door opdrachtnemer onder de raamovereenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 10.	De opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.
E 11.	Opdrachtnemer is verplicht de opdrachtgever direct te rapporteren inzake (bijna-) ongevallen tijdens of ten gevolge van de uitvoering van werkzaamheden.
E 12.	Opdrachtnemer heeft de plicht schade aan personen/en of zaken, gesignaleerd door werknemers van opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer direct te melden aan de opdrachtgever.
E 13.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel tijdens de uitvoering van de werkzaamheden zich representatief zullen gedragen en communiceren, met fatsoenlijke en schone werkkleding en een servicegerichte instelling.
E 14.	De opdrachtnemer zal zich houden aan de huisreglementen die geldig zijn op de locatie.
E 15.	De opdrachtgever of beheerder is niet aansprakelijk voor diefstal, verlies of breuk van enig gereedschap, werktuig of hulpmiddel van de opdrachtnemer tijdens gebruik en achterlaten.

1.2 Eisen inzake de dienstverlening

1.2.1 BHV-middelen

E 16.	Opdrachtnemer is in staat om de BHV-middelen, zoals opgenomen in het basisassortiment, op de locaties van het CBR af te leveren.
--------------	--

E 17.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle ingenomen BHV-middelen volgens wet- en regelgeving en milieuvriendelijk worden afgevoerd.
E 18.	Elke door de opdrachtnemer geleverde verbandkoffer moet voldoen aan de richtlijnen van het Oranje Kruis zoals aangegeven in de "Verbandrichtlijnen 2021" of in een opvolgende nieuwe 'Verbandrichtlijn'.
E 19.	De EHBO-koffer wordt geleverd in een draagbare koffer met een afmeting van 32 x 22,5 x 12 cm. Het is mogelijk dat op verzoek van het CBR, afhankelijk van de locatie, een andere afmeting van EHBO-koffer gewenst is.
E 20.	Elke door opdrachtnemer geleverde verbandkoffer is modulair van opzet en bevat letselgerichte modules voorzien van een goedkeuringsnummer van het Oranje Kruis.
E 21.	De verbandkoffer dient bij aanschaf nieuw te zijn.
E 22.	Na controle dient een verbandkoffer verzegeld te worden. De verzegeling dient plaats te vinden door middel van een scheurbaar houdbaarheidsetiket, draadbreekverzegeling of plastic sealing.
E 23.	In overleg met het CBR plaatst de opdrachtnemer, indien niet aanwezig, pictogrammen volgens de geldende wet- en regelgeving en NEN-normen.
E 24.	De verbandkoffers worden op nader aan te wijzen locatie(s) van het CBR afgeleverd.
E 25.	Opdrachtgever kan losse EHBO-middelen bestellen zoals bijvoorbeeld pleisters en losse verbandrollen.
E 26.	De opdrachtnemer levert nieuwe EHBO-middelen die op het moment van levering een productiedatum hebben niet ouder dan 3 maanden.
E 27.	De opdrachtnemer verplicht zich de onderhoudshandelingen volgens de raamovereenkomst en de bepalingen uit te voeren met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving. Hierbij wordt door de opdrachtnemer rekening gehouden met door de opdrachtgever gegeven aanwijzingen alsook de onderhoudsrichtlijnen van de fabrikanten en het Oranje Kruis. De opdrachtnemer verplicht zich het onderhoud zodanig in kwaliteit en prestatie uit te voeren, zodat defecten of verstoringen en het verlopen van uiterste keuringsdata worden voorkomen. Dit met het doel zo groot mogelijke betrouwbaarheid, bedrijfszekerheid en veiligheid, optimaal en doelmatig binnen de gestelde eisen te laten functioneren.
E 28.	Indien de opdrachtnemer niet voldoende EHBO-middelen van het juiste type bij zich heeft om gedurende de onderhoudsronde het middel om te wisselen, wisselt de opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen het EHBO-middel zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen om. Opdrachtnemer kan hier geen (extra) kosten voor in rekening brengen.
E 29.	Opdrachtnemer levert de EHBO-middelen uiterlijk binnen 5 werkdagen aan het CBR.
E 30.	Alle overbodige, verouderde of verlopen verbandtrommels worden door de opdrachtnemer in principe afgevoerd. Er mogen geen overbodige, verouderde of verlopen verbandtrommels in een ruimte achterblijven. De overbodige, verouderde of verlopen verbandtrommels moeten beschikbaar gesteld worden voor goede doelen. Na gunning wordt met de opdrachtnemer hier nadere afspraken over gemaakt.
E 31.	De door opdrachtnemer eventueel nieuw te leveren AED's hebben een minimale levensduur van 10 jaar, waarbij voor de batterij en de elektroden een minimale levensduur van 24 maanden geldt. Voor de te leveren batterij en elektroden voor de reeds aanwezige AED's geldt een levensduur van minimaal 24 maanden. De huidige AED's van opdrachtgever worden op verzoek van of in overleg met opdrachtgever vervangen.
E 32.	Jaarlijks worden de AED's gecontroleerd en onderhouden. Indien van toepassing worden uitsluitend de verouderde of defecte onderdelen van de AED's vervangen.
E 33.	Opdrachtnemer levert gedurende de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, dezelfde type AED's.

E 34.	Indien de opdrachtnemer niet voldoende AED's/AED onderdelen van het juiste type bij zich heeft om gedurende de onderhoudsronde het onderdeel om te wisselen, wisselt de opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen de AED/het AED-onderdeel zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op dezelfde werkdag om. Opdrachtnemer kan hier geen (extra) kosten voor in rekening brengen.
E 35.	Onderdelen om de AED inzetbaar te houden moeten minimaal nog 10 jaar vanaf moment van plaatsing bij opdrachtgever geleverd kunnen worden.
E 36.	Opdrachtnemer garandeert dat bij storingen, defecten en/of vervanging na inzet van de AED, deze vervangen, gerepareerd of gebruik gereed gemaakt wordt op de volgende werkdag na melding van opdrachtgever.
E 37.	De AED is half (semi) automatisch en kan worden gebruikt door niet-professionele hulpverleners. De AED is compact en licht (maximaal 1,1 kilo) en te bedienen door pictogrammen. De AED voert dagelijks automatisch een zelftest uit en geeft een signaal af dat de AED klaar is voor gebruik. De AED heeft een batterij en elektroden combinatie (PadPak) en wordt geleverd inclusief een beschermende draagtas. De AED's hebben op het moment van levering een productiedatum niet ouder dan 3 maanden.
E 38.	De AED moet bij levering direct inzetbaar zijn met nieuwe batterijen én elektroden. Tevens moet de Nederlandse taal ingesteld zijn met de op dat moment geldende reanimatieprotocollen welke vastgesteld zijn door de Nederlandse Reanimatieraad.
E 39.	Bij de AED is een AED-reanimatie set bevestigd. De AED-reanimatie set is voorzien van een clip-haak voor bevestiging aan de AED en bevat een beademingsmasker, foliedeken, een goede functionele (kleding)schaar, scheermesje, (wegwerp)handschoenen en was/afdroogdoekje.
E 40.	Bij de AED is een beademingsmasker in een hardcase opbergdoos bevestigd. Het beademingsmasker is compleet en voor eenmalig gebruik. Het beademingsmasker beschermt zowel de hulpverlener als het slachtoffer bij het geven van mond-op-mond/neus beademing. Het gaat dus niet om een beademingsdoekje.
E 41.	De AED-kast heeft geen slot en wordt derhalve gebruikt als open systeem. De wandkast is voorzien van een magneetalarm welke in- en uitgeschakeld kan worden aan de binnenkant van de kast. Indien het alarm ingeschakeld is zal deze afgaan wanneer de deur van de kast wordt geopend.
E 42.	De opdrachtnemer geeft minimaal 5 jaar garantie op de AED, op de electrode/pad en accu minimaal 2 jaar.
E 43.	De AED's en bijbehorende accessoires dienen conform voorschrift leverancier, maar in ieder geval jaarlijks gecontroleerd te worden.
E 44.	Opdrachtnemer signaleert opdrachtgever bij software updates en draagt zorg voor tijdige uitvoering hiervan.
E 45.	De projectering van de BHV-middelen wordt uitgevoerd volgens de geldende normen. Onder overige BHV-middelen worden de volgende middelen verstaan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Communicatiemiddelen: portofoons 2. Persoonlijke BHV-herkenningsmiddelen, BHV-veiligheidshesjes; 3. Evacuatiemateriaal, megafoon, afzetlint, reddingsdeken; 4. Controle op aanwezige ontruimingsplattegronden (conform NE-1414) en bereikbaarheidskaarten; 5. BHV-pictogrammen leveren en plaatsen; 6. Signing: zoals bebording verzamelpunt op het buitenterrein of andersoortige signing voor de BHV en/of calamiteitenummers van CBR.
E 46.	De BHV-hesjes zijn leverbaar in diverse kleuren en maten en voorzien van nader te specificeren opdruk aan voor- en achterzijde.
E 47.	De megafoon is handzaam en is maximaal 1,5 kilo, heeft een vermogen van 25 watt en een bereik tot 600 meter en is uitgerust met een schakelbare sirene, microfoon en volumeregeling. De megafoon heeft een externe stroomvoorziening en werkt op batterij.
E 48.	De zaklamp is robuust, heeft een onbreekbare lens, is water- en schokbestendig en is voorzien van een opvallende kleur. De zaklamp heeft een lichtbereik van minimaal 75

	meter een lichtopbrengst van 40 lumen/1407 Candel en geeft op basis van volle batterijen 200 uur licht. De zaklamp is voorzien van krachtige led-module met een levensduur van minimaal 30.000 uur.
E 49.	Het afzetlint is geschikt voor het afbakenen van ruimten, verboden en gevaarlijke plaatsen - tevens is afzetlint geschikt voor evenementen, tijdelijke afzettingen en parcours - Lengte: 500 meter - Breedte: 7,5 cm
E 50.	De door opdrachtnemer te controleren ontruimingsplattegronden en bereikbaarheidskaarten dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en geldende NEN-normen.
E 51.	Opdrachtgever levert de plattegronden van de desbetreffende locatie(s) aan. Opdrachtnemer plaatst de plattegronden in overleg met opdrachtgever.
E 52.	Opdrachtnemer voorziet de overige BHV-middelen, indien van toepassing, van keuringsstickers. Indien een middel afgekeurd is of vervangen dient te worden meldt opdrachtnemer dit uiterlijk binnen 5 werkdagen bij opdrachtgever. Een afgekeurd middel dient direct duidelijk zichtbaar door middel van een afkeursticker te worden aangemerkt.
E 53.	Indien de opdrachtnemer niet voldoende BHV-middelen van het juiste type bij zich heeft om gedurende de onderhoudsronde het middel om te wisselen, wisselt de opdrachtnemer in uitzonderlijke gevallen het BHV-middel zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen om.
E 54.	De opdrachtnemer geeft minimaal 12 maanden garantie op de overige BHV-middelen.
E 55.	Opdrachtnemer levert bij aanvang van de opdracht een Excelbestand aan met de aangeboden artikelen, de bijbehorende artikelnummers en de prijzen zoals aangeboden in de offerte.
E 56.	De opdrachtnemer levert aan opdrachtgever een productcatalogus + bijbehorend prijzenformulier.
E 57.	De geleverde en/of bezorgde goederen en materialen zijn direct gebruiksklaar.
E 58.	Verpakkingsmateriaal wordt direct retour genomen door opdrachtnemer.
E 59.	Alle door de opdrachtnemer te verrichten leveringen en werkzaamheden zullen in principe geschieden op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur, voor zover de locatie geopend is tijdens dit tijdsvenster. Indien dit niet het geval is wordt een afzonderlijke afspraak met de servicedesk gemaakt.
E 60.	De opdrachtnemer kondigt zelf, per e-mail 2 weken voor aanvang van de onderhoudswerkzaamheden, de bezoeken aan bij de servicedesk FM CBR. Indien een bezoek niet is afgestemd met de servicedesk FM kan de toegang tot het object worden geweigerd. Bij weigering van toegang omdat niet is voldaan aan het bovengenoemde, kunnen de gemaakte kosten voor het vergeefse bezoek niet in rekening worden gebracht.
E 61.	De opdrachtnemer meldt zich bij aanvang van het onderhoud bij de contactpersoon en meldt zich hier bij afronding van de onderhoudswerkzaamheden ook weer af. Bij afmelding zal direct de digitale werkbon, voorzien van het adres van de locatie, datum, en een korte omschrijving van de werkzaamheden worden ondertekend en toegestuurd.
E 62.	Veiligheidsvoorschriften en aanwijzingen van personen belast met toezicht, beveiliging en veiligheid dienen te worden opgevolgd.
E 63.	De opdrachtnemer lost storingen binnen de termijnen op zoals vermeld in het programma van eisen tenzij, in overleg met opdrachtgever, anders wordt beslist. In uw terugkoppeling via het digitale portal maakt de opdrachtnemer hier na het oplossen van de storing/klacht melding van.
E 64.	De prijzen die de opdrachtnemer invult, zijn vast en inclusief alle kosten benodigd voor de dienstverlening gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zoals beschreven in het Beschrijvend document.

E 65.	Tijdens de uitvoering zijn geen nieuwe kostencomponenten mogelijk om de aangegeven eisen af te dekken, zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
E 66.	Onvoorziene kosten kunnen enkel en alleen in rekening worden gebracht na overleg en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
E 67.	Inschrijver gaat akkoord dat toe- dan wel afname van de locaties alsmede de aantallen BHV-middelen niet van invloed zullen zijn op de vastgestelde prijzen.
E 68.	De in uw inschrijving genoemde tarieven en prijzen gelden voor alle organisatieonderdelen van het CBR.
E 69.	Kosten voor het verhelpen van storingen die verwijtbaar ontstaan zijn door de uitvoering van eerder onderhoud door de opdrachtnemer worden door opdrachtnemer niet in rekening gebracht.
E 70.	Tijdens de garantietermijn worden geen kosten in rekening gebracht voor bijv. reparatie, service of transport indien de mankementen binnen de garantie vallen.
E 71.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om artikelnummers, prijzen of besteleenheden te wijzigen zonder dit vooraf te overleggen met de opdrachtgever.

1.2.2 BHV-Opleidingen

E 72.	Op de diensten ten aanzien van de BHV-opleidingen zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten (ARVODI-2018) van toepassing.
E 73.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationele beheer van de interne veiligheidsopleidingen en bijbehorende, benodigde faciliteiten op locaties van het CBR.
E 74.	De opdrachtnemer draagt, in overleg met het de planningsdiensten van de divisies (Rijvaardigheid, Rijgeschiktheid, Theorie, CCV en Staf), zorg voor de planning van de te organiseren trainingen. De planning vanuit de divisies is hierbij doorslaggevend.
E 75.	De opdrachtnemer biedt groepstrainingen aan die alleen toegankelijk zijn voor medewerkers van het CBR.
E 76.	De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om naast groepstrainingen voor het CBR ook individuele kandidaten van het CBR in te schrijven op open cursussen van de opdrachtnemer.
E 77.	Indien een opleidingsvraag van het CBR niet door leverancier kan worden ingevuld, dient deze leverancier zelf een gelijkwaardig extern alternatief aan te bieden.
E 78.	De theoretische lesstof is ook via de portal van opdrachtnemer beschikbaar.
E 79.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor individueel leren; tijd- en plaats onafhankelijk en in eigen tempo.
E 80.	Er zijn mogelijkheden voor elektronisch toetsen, waarbij diverse vraagvormen ondersteund worden.
E 81.	De e-learning module(s) is/zijn platformafhankelijk (kan worden gebruikt met diverse besturingssystemen en browsers).
E 82.	Een basistraining (BHV) mag blended worden aangeboden bestaande uit een één-daagse praktijkdag en/of met een e-learning.
E 83.	Een herhalingstraining (BHV) moet fysiek aangeboden worden bestaande uit maximaal een dagdeel praktijktraining.
E 84.	Een training HBHV moet fysiek worden aangeboden bestaande uit twee praktijkdagen en één examendag.
E 85.	De basistraining ploegleider BHV moet fysiek aangeboden worden bestaande uit een één-daagse praktijktraining
E 86.	Een herhalingstraining BHV voor ploegleiders moet fysiek aangeboden worden bestaande uit een één-daagse praktijktraining.

E 87.	De BHV-light training wordt jaarlijks gehouden met een duur van 2 uur met afwisselend de onderwerpen levensreddend handelen of ontruiming kleine blusmiddelen.
E 88.	De deelnemers krijgen na afloop een uniforme toetsing van behandelde kennis en vaardigheden. De Opdrachtnemer mag hier zelf invulling aan geven.
E 89.	Kwaliteit van de lesstof in e-learning moet van voldoende niveau zijn om het examen (NIBHV erkend of gelijkwaardig) succesvol te kunnen afleggen.
E 90.	De uitslag van het schriftelijk examen wordt uiterlijk twee weken na afname (digitaal) aan opdrachtgever beschikbaar gesteld.
E 91.	Na succesvolle afronding van een (herhalings)training, ontvangt een deelnemer binnen 1 week een bewijs/certificaat hiervan.
E 92.	De certificaten zijn minimaal één jaar (vanaf datum van afgifte) geldig binnen Nederland.
E 93.	Aangeboden BHV-opleidingen: a. Basis opleiding (H)BHV (+certificaat) open inschrijving op locatie van opdrachtnemer b. Basis opleiding BHV (+ certificaat) groepstraining op locatie van het CBR c. Herhalingsopleiding BHV (+ certificaat) op locatie van het CBR d. BHV-light training op locatie van het CBR (+ bevestiging van deelname)
E 94.	Opdrachtnemer zal bij alle opleidingen ervoor zorgen dat het eventueel benodigde studiemateriaal minimaal tien (10) werkdagen voor aanvang in bezit is van de deelnemers.
E 95.	Opdrachtnemer zal zorgen dat het studiemateriaal: a. is afgestemd op de (certificerings)eisen van de lessen; b. is afgestemd op relevante wet- en regelgeving; c. is gesteld in begrijpelijke Nederlandse taal; d. functioneel, overzichtelijk, compact en uitnodigend is; e. ervaringsgerichte oefeningen bevat; f. theorie die vertaald is naar richtlijnen voor de praktijk; g. uit de meest actuele uitgave(n)/versie(s) bestaat.
E 96.	Opdrachtnemer garandeert een slagingspercentage van 90% of hoger per jaar, over zowel de basis- als de herhalingsopleidingen. Indien het slagingspercentage lager is dan 90% komen de kosten voor herkansingen voor rekening van opdrachtnemer.
E 97.	Doel/uitgangspunten van de groepstrainingen per locatie is: zorgen voor een goede groepsdynamiek en borgen van de BHV geoefendheid volgens richtlijnen NIBHV.
E 98.	De opleidingen worden gegeven op werkdagen tussen 08.00 - 17.00 uur. Met uitzondering van de BHV-light trainingen, deze kunnen eventueel ook in de avonden plaatsvinden.
E 99.	De opleidingen vinden verspreid over een kalenderjaar plaats.
E 100.	De opleidingen vinden plaats op locatie van de opleider en op verzoek van het CBR incompany.
E 101.	Groepsgrootte bestaat uit maximaal 12 personen per training.
E 102.	De opdrachtnemer beschikt/kan beschikken over trainingslocaties verspreid over Nederland (voorzien van onder andere leslokalen, kantine, sanitaire voorzieningen, praktijkruimten voor o.a. brandbestrijding en ontruiming simulatie).
E 103.	Er dient voldoende parkeergelegenheid te zijn bij de trainingslocaties van opdrachtnemer. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
E 104.	De trainingslocaties van opdrachtnemer dienen eenvoudig per openbaar vervoer bereikbaar te zijn.
E 105.	De trainingsmiddelen en materialen worden geleverd door opdrachtnemer. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.

E 106.	Op de locatie van het CBR draagt deze zorg voor faciliteiten in de zin van trainingsruimte, AV middelen, flip-over, koffie, thee en sanitaire voorzieningen. Kosten hiervan zijn rechtstreeks voor het CBR.
E 107.	Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer en verwerking van reststoffen met in achtname van geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu.
E 108.	Het CBR behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen een trainer op de locatie van het CBR te weigeren. Het CBR zal deze weigering met redenen omkleeden.
E 109.	De opdrachtnemer zal ten behoeve van deze overeenkomst uitsluitend aantoonbaar gekwalificeerde instructeurs inzetten. Niveau NIBHV (BHV) en/of Oranjekruis (EHBO).
E 110.	Van alle op locatie(s) van het CBR in te zetten instructeurs wordt vooraf een VOG, maximaal 3 maanden oud, overlegd aan het CBR. De kosten die hiermee gemoeid zijn zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
E 111.	Jaarlijks wordt de VOG, van de instructeurs, op eerste verzoek daartoe vernieuwd en overlegd aan het CBR. Kosten welke hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
E 112.	Iedere werknemer van opdrachtnemer, of uit naam van opdrachtnemer, heeft legitimatieplicht bij het betreden van een locatie van het CBR (middels een geldig legitimatiebewijs).
E 113.	Ziekte of andere calamiteiten aan de zijde van opdrachtnemer kan nooit reden zijn voor annulering van een training/opleiding. Opdrachtnemer draagt tijdig zorg voor gelijkwaardige vervanging van de instructeur in geval van diens afwezigheid.
E 114.	De opdrachtgever is gerechtigd om minimaal 24-uur voorafgaand aan de opleiding deze kosteloos te annuleren.
E 115.	Opdrachtnemer verplicht zich alle denkbare risico's in het kader en als gevolg van de opleiding en/of training naar redelijkheid en billijkheid te voorkomen.
E 116.	Ingeval een incident, met (letsel)schade plaatsvindt wordt direct het CBR en de wettelijk voorgeschreven instantie verwittigd.
E 117.	Ingeval van aantoonbare verhaalbare schade belast opdrachtnemer het CBR hiervoor.
E 118.	Beschikkingen opgelegd door wettelijke instanties als gevolg van het uitvoeren van een opleiding en/of training zijn voor rekening en risico van opdrachtnemer.
E 119.	De opdrachtnemer is gedurende de opleiding/trainingen aansprakelijk voor (letsel)schade bij de deelnemers die ontstaan is tijdens of als gevolg van de training. Waar nodig stelt opdrachtnemer beschermende kleding ter beschikking.
E 120.	Alle trainingen worden aangeboden inclusief middelen en materialen, hiervoor mogen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

1.2.3 Overige eisen aan de dienstverlening

E 121.	Per locatie wordt er jaarlijks een ontruimingsoefening georganiseerd door opdrachtgever in samenwerking met opdrachtnemer. Voorafgaande aan wordt voorbereid en tijdens een ontruimingsoefening wordt een scenario uitgevoerd. Controle en evaluatie van de ontruimingsoefening dient door opdrachtnemer te geschieden.
E 122.	Opdrachtnemer communiceert en adviseert proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties en overige relevante risico's en ontwikkelingen.
E 123.	De opdrachtnemer maakt per kalenderjaar voorafgaand een onderhoudsplanning, inclusief financiële planning, en deelt deze tijdig met opdrachtgever.
E 124.	De opdrachtnemer zal telkens binnen twee (2) weken na afloop van elk kwartaal de managementinformatie, in Excel format, indienen waarin tenminste wordt vermeld: 1. Een totaaloverzicht per organisatieonderdeel en per locatie met het type productsoort en indien beschikbaar het merk, bouwjaar, specificatie (bijv. inhoud), serienummer, soort ruimtenummer (of bij afwezigheid ruimtenummer een beschrijving van het deel van het gebouw);

	<p>2. Een mutatieoverzicht per organisatieonderdeel en per locatie waarin per productsoort het aantal oude en aantal nieuwe eenheden staat;</p> <p>3. Een klachten- en storingsoverzicht en oplossingen;</p> <p>4. Een overzicht van uitgevoerde en komende werkzaamheden, dit kan in de planning worden aangegeven.</p> <p>5. Een overzicht van het aantal uitgevoerde opleidingen.</p> <p>Voorts is er de mogelijkheid dat opdrachtgever op een later tijdstip andere rapportages opvraagt. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen beide partijen vastgesteld.</p>
E 125.	<p>Aan het begin van iedere maand geeft de opdrachtnemer in een overzicht weer welke locaties die maand ingepland zijn en op welke dag.</p> <p>Aan het begin van het jaar wordt een globale jaarplanning aangeleverd.</p>
E 126.	<p>Opdrachtnemer levert per BHV-middel een digitaal inspectierapport op waarin minimaal wordt omschreven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Type BHV-middel; 2. Serienummer 3. Locatie en evt. ruimtenummer; 4. Controledatum; 5. Goedgekeurd: ja/nee; 6. Maand volgende controle; 7. Datum jaar vervanging.
E 127.	<p>De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat nieuwe locaties kosteloos door opdrachtnemer geïnventariseerd en verwerkt worden in het locatieoverzicht. Het geactualiseerde locatieoverzicht is onderdeel van de managementrapportage.</p>
E 128.	<p>De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst het aantal locaties van de opdrachtgever toe- dan wel kan afnemen. Wijzigingen van locaties worden door het CBR bijgehouden op een locatieoverzicht. Bij wijzigingen wordt er een geactualiseerd overzicht gestuurd. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze wijzigingen binnen twee werkdagen worden doorgevoerd in het administratiesysteem en de onderhoudsplanung.</p>
E 129.	<p>Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur afgehandeld en aan het CBR teruggekoppeld.</p>

2 Eisen inzake IT

2.1 Eisen aan Portal

De door de opdrachtnemer beschikbaar gestelde portal, voor opleidingen en inzake huidige middelen, moet voldoen aan de onderstaande eisen.

E 130.	De Opdrachtnemer dient een werkende (webbased) portal aan te bieden.
E 131.	De portal die de opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De portal toont alleen feitelijke informatie van en over het CBR.
E 132.	De portal wordt aangeboden in de Nederlandse taal.
E 133.	<p>De portal biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het reserveren, wijzigen en annuleren van opleidingen. • Een plannings- en resultaatvolgsysteem voor de opdrachtgever en de deelnemers van opdrachtgever aan opleidingen. • Een e-learning module voor de basis- en herhalingstrainingen (BHV en HBHV). • Het per mail naar de deelnemer bevestigen van de ontvangst van een reservering, wijziging of annulering van de reservering;

	<ul style="list-style-type: none"> • Het opvragen van reserveringen/bestellingen, wijzigingen en annuleringen; • Een overzicht van de BHV-middelen per locatie, inclusief de specifieke locatie van deze middelen; • Informatie over de laatst uitgevoerde keuringen en de geldigheid van deze keuringen; • Het portaal slaat behaalde certificaten van medewerkers veilig en centraal op; • Certificaten moeten gekoppeld zijn aan individuele deelnemers, met inzicht in vervaldatum en herinneringen voor benodigde her-certificering; • Certificaten moeten op eenvoudige wijze gedownload of gedeeld kunnen worden door bevoegde gebruikers.
E 134.	De portal moet binnen twee maanden na aanvang van de raamovereenkomst gereed en operationeel te zijn.
E 135.	De portal is zeven dagen per week bereikbaar en operationeel minimaal tussen 06:00 uur 's ochtends tot 0:00 uur 's nachts.
E 136.	In de portal kan opdrachtgever managementinformatie/-overzichten bekijken en downloaden.
E 137.	Het beschikbaarheidspercentage van de portal is ten minste 99,5% op maandbasis, met uitzondering van gepland onderhoud. Onderhoud, met impact op de gebruiker, vindt uitsluitend buiten kantooruren plaats. Gepland onderhoud aan de portal wordt tenminste zeven dagen van tevoren aangekondigd op de portal en/of via een e-mail aan de contactpersoon van het CBR, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee maanden na aanvang van de raamovereenkomst (de implementatietijd).
E 138.	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
E 139.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de portal komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

3 Eisen inzake security

3.1 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende eisen:

E 140.	De inschrijver gaat akkoord met en conformeert zich aan de verwerkersovereenkomst zoals gevoegd bij de aanbestedingsdocumenten.
E 141.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.2 Eisen inzake informatiebeveiliging

E 142.	De opdrachtnemer overlegt bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst een geldig ISO 27001-certificaat, inclusief de verklaring van toepasselijkheid of een gelijkwaardige voorziening, dat van toepassing is op de processen en systemen die hij ten behoeve van de opdracht inzet.
E 143.	De opdrachtnemer zorgt er bij beëindiging van de inzet van personeel voor dat dat personeel geen enkele toegang meer heeft tot informatie die voortvloeit uit de dienstverlening van de opdrachtnemer.
E 144.	De opdrachtnemer brengt geen informatie over de dienstverlening naar buiten zonder voorafgaande toestemming van het CBR.
E 145.	Bij uitbesteding van de werkzaamheden gelden de eisen inzake informatiebeveiliging ook voor de door de opdrachtnemer ingeschakelde derden en diens personeel.

E 146.	De opdrachtnemer maakt geen audio-opnames ten behoeve van kwaliteits- en/of trainingsdoeleinden.
E 147.	De IT-voorziening die de opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van de opdracht inzet, is beoordeeld op basis van de OWASP (Open Web Application Security Project), de top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's. Zie tevens de website: www.owasp.org .
E 148.	De opdrachtnemer beoordeelt de OWASP top-10 meest kritieke Web Applicatie Security Risico's regelmatig en lost eventuele geconstateerde tekortkomingen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst planmatig, aantoonbaar en doelmatig op.
E 149.	De gegevens van het CBR die voortvloeien uit de uitvoering van de dienstverlening en die onder de raamovereenkomst vallen, worden niet bij derden opgeslagen, zonder dat de opdrachtnemer daartoe met de desbetreffende derde(n) een passende (verwerkings)overeenkomst heeft afgesloten. Deze eis heeft bijvoorbeeld – maar niet uitsluitend – betrekking op derden die de opdrachtnemer inzet ten behoeve van de dienstverlening en die publiek toegankelijke cloudoplossingen aanbieden, zoals Dropbox, Google drive, Google Translate, etc.

4 Eisen inzake de implementatie van de raamovereenkomst

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:

E 150.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het ingediende implementatieplan.
E 151.	De Opdrachtnemer dient de implementatie van de opdracht af te ronden binnen twee maanden.
E 152.	De opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener van de BHV-opleidingen, -middelen en aanverwante dienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de raamovereenkomst aan het CBR blijft leveren.
E 153.	De opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van dienstverlening aan het CBR tijdens de implementatie niet worden verstoord.