

Bijlage 1 - Programma van Eisen

Versie 2.0 – aanpassingen n.a.v. Nota van Inlichtingen zijn aangegeven in het rood.

Versie 3.0 – aanpassingen n.a.v. Nota van Inlichtingen zijn aangegeven in het blauw.

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen (knock-out criteria) waar inschrijver aan dient te voldoen. Door een inschrijving en offerte uit te brengen, stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit PvE. Mocht dit PvE onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dient dit kenbaar gemaakt te worden in de 'Nota van Inlichtingen' via de 'vraag en antwoord module' op de aanbestedingswebsite.

Het Programma van Eisen is opgebouwd uit de volgende onderdelen:

- Algemeen
- Opleidingen, trainingen en oefeningen
- Administratieve taken en planning
- Keuring en onderhoud
- Personeel
- Contractmanagement en communicatie
- ~~"de Beste EHBOdoos"~~
- Privacy & Security
- Prijzen en facturering

Algemeen

1. Inschrijver dient alle in het aanbestedingsdocument genoemde producten en dienstverlening te kunnen leveren.
2. Hanze maakt onderscheid in beginners en gevorderden in onderhavige aanbesteding. Beginners zijn de personen die een basisopleiding volgen. Gevorderden zijn de personen die een herhalingsopleiding volgen. De opleidingen voor de beginners en gevorderden worden in principe gegeven op de locatie van de Inschrijver. De Hanze kan bij uitzondering aanvragen dat een gevorderden training op locatie van de Hanze dient plaats te vinden. Bijv. bij de kunstenopleidingen of bij een lab-locatie.
3. Scenario-oefeningen (ontruimingsoefeningen + maatwerkscenario's) vinden plaats op de Hanze-locaties. Hierbij vindt er van tevoren overleg met opdrachtgever over de specifieke 'maatwerk' locatie-oefeningen.
4. De Hanze heeft veel verschillende locaties met verschillende specifieke opleidingen. Dit heeft consequenties voor de BHV-kennis en vaardigheden. Daarom moet er bij het opleiden van de gevorderde BHV'ers sprake zijn van maatwerk gericht op de specifieke situaties in de locaties. Gevorderden trainingen bestaan naast 'standaard' activiteiten (zoals blussen, verbinden, reanimeren) ook uit 'maatwerk' activiteiten (zoals agressie, crowd management, gebruik portofoons of BHV-app). Hierbij is het van belang dat inschrijver openstaat voor suggesties en wensen van opdrachtgever wat betreft de 'maatwerk' activiteiten.
5. Inschrijver dient op basis van het bedrijfsnoodplan, bedrijfscontinuïteitsplan en het gehanteerde crisismanagement van de Hanze-draaiboeken voor oefeningen (ontruimingen) op te stellen en uit te voeren. Verbeteringen en actiepunten worden meegenomen in het OTO-plan.
6. Inschrijver verleent te allen tijde alle medewerking aan de overdracht van de cursistenadministratie op het moment dat de overeenkomst afloopt en een nieuwe opdrachtnemer de werkzaamheden gaat overnemen.

7. De Hanze heeft, naast vestigingen in Groningen, vestigingen in Leeuwarden en Assen. Inschrijver dient de scenario-oefeningen aan te bieden op de desbetreffende vestigingen.
8. De trainingen, oefeningen en bijbehorend (digitaal) lesmateriaal moeten ook in het Engels kunnen worden gegeven.

Opleidingen, trainingen en oefeningen

9. De trainingen, opleidingen en oefeningen dienen te voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. De BHV-opleidingen en de BHV-herhalingsopleidingen voldoen aan de eisen van het Nederlands Instituut voor Bedrijfs hulpverlening (NIBHV), **BVNB** of gelijkwaardig. De EHBO-opleidingen en EHBO-herhalingsopleidingen voldoen aan de eisen van het Oranje Kruis of gelijkwaardig. Inschrijver mag een eigen certificering toepassen zolang deze de gelijkwaardigheid kan aantonen.
10. Inschrijver hanteert opleidingsvoorwaarden, lesplannen, lesmateriaal en een examenreglement ~~van een onafhankelijke derde instantie~~ die gelijkwaardig zijn aan die van het NIBHV en conform artikel 15 Arbwet om de kwaliteit van alle aangeboden opleidingen te waarborgen.
11. De opleidingen worden gegeven op werkdagen in de uren tussen 8.30 uur en 17.00 uur tenzij anders overeengekomen met de Hanze.
12. Inschrijver dient de BHV-herhalingsopleiding te geven bij een groepsgrootte van 6-12 cursisten. Met uitzondering van de herhalingsopleiding voor ploegleider, hierbij dient inschrijver een maximale groepsgrootte te hanteren van 8 cursisten. Inschrijver biedt voor de Hanze de herhalingsopleidingen in besloten vorm aan, welke alleen voor medewerkers van de Hanze toegankelijk zijn. In overleg met de Hanze kan hiervan worden afgeweken. Minimale groepsgrootte is leidend voor in rekening te brengen kosten. **Minimaal 6 deelnemers worden in rekening gebracht, tot een maximum van 12 deelnemers.**
13. Tijdens de opleiding dient de instructeur rekening te houden met verschillende achtergronden en functies van de cursisten.
14. De Instructeur let op de juiste eigenschappen en capaciteiten van medewerkers van de Hanze. Indien een cursist niet voldoet aan de gewenste gedragscompetenties wordt dit gerapporteerd aan de Hanze.
15. Inschrijver is, indien van toepassing, verantwoordelijk voor het aanmelden van de kandidaten voor de diverse examens, het afnemen van het examen, het regelen van eventuele externe examinatoren, het insturen van de gemaakte examens aan de examenverstrekker en het overhandigen van de behaalde examens aan de contactpersoon van de Hanze.
16. Bij het met goed gevolg afronden van de opleiding wordt door inschrijver een digitaal of gescand certificaat aan de cursist en een kopie aan de contactpersoon Hanze verstrekt. Alle bewijzen van bevoegdheid (o.a. diploma, certificaat, pasje) voor opleidingen dienen door het NIBHV, **BVBN** of gelijkwaardig en voor EHBO door het Oranje Kruis **of gelijkwaardig** verstrekt te worden.
17. Inschrijver dient op verzoek van de Hanze scholing op maat te kunnen bieden, al dan niet uitgevoerd door een derde. Bijvoorbeeld in situaties waarbij specialistische kennis is vereist van bijvoorbeeld gevaarlijke stoffen, aardbevingen en dergelijke. Trainingen en cursussen zijn, waar mogelijk, zoveel mogelijk afgestemd op de dagelijkse praktijk bij de Hanze, bijv. scenario-oefeningen, die op een specifieke locatie van de Hanze gehouden worden.
18. Sommige opleidingen verplichten studenten een BHV- of EHBO-opleiding af te nemen, dit kan desgewenst via inschrijver afgenomen worden.

19. Inschrijver zorgt ervoor dat alle cursisten na afloop van elke opleiding een digitaal evaluatieformulier invullen, waarin o.a. het lesmateriaal, de lesinhoud, de opleidingslocatie, het theoriegedeelte en de instructeur kunnen worden beoordeeld. De resultaten worden verwerkt in het OTO-plan van de Hanze.
20. Inschrijver draagt er zorg voor dat de instructeur een observatieformulier invult van de cursussen. De resultaten worden verwerkt in het OTO-plan van de Hanze. De inrichting van het observatieformulier wordt indien nodig aangepast aan de wensen van de Hanze.
21. De frequenties van de opleidingen zijn als volgt, alleen in overleg met de Hanze kan hiervan worden afgeweken:
- BHV-basis: 2 x 1 praktijkdag, binnen 2 weken afronden.
 - BHV-herhaling: eerst e-learning, daarna 1 praktijkdag.
 - Ploegleider basis: 2 praktijkdagen, , binnen 2 weken afronden.
 - Ploegleider herhaling: 1 praktijkdag ploegleider (ploegleider moet ook in bezit zijn van BHV)
 - Maatwerk scenario-oefeningen op locatie van de Hanze: op afroep
 - EHBO-basis: 3 x 1 praktijkdag, binnen 4 weken afronden (op afroep en open inschrijving)
 - EHBO-herhaling: **1 praktijkdag** (volgens 'Oranje Kruis', op afroep en open inschrijving)
 - VCA **basis** en VCA vol: **1 lesdag (theorie behandelen) en aansluitend examen** (op afroep en open inschrijving).
22. Inschrijver dient, in incidentele gevallen, op verzoek van de Hanze blustrainingen voor studenten die les krijgen in laboratoria en specialistische ruimtes, te kunnen verzorgen.
23. Inschrijver dient het theoriegedeelte van **de BHV-herhalingscursussen** via een e-learning module aan te bieden. Alleen de cursisten die geslaagd zijn voor het theoriegedeelte worden toegelaten tot het praktijk gedeelte van de cursus. ~~Er dient minimaal 24 uur te zitten tussen het behalen van de e-learning met en het uitvoeren praktijkherhaling, het is niet toegestaan om op de praktijkdag de e-learning af te ronden.~~
24. De e-learning module dient de mogelijkheid te bieden om het examen voor het theoriegedeelte driemaal te herkansen.
- ~~25. De e-learning module dient de mogelijkheid te bieden om Hanze specifieke elementen (specifieke Hanze vragen) aan toe te voegen.~~
26. De trainingslocatie dient zodanig te zijn ingericht dat alle opleidingen zoals door de Hanze aangegeven hierin gegeven kunnen worden (inclusief bijvoorbeeld blustrainingen). Daarnaast dient de opleidingslocatie van inschrijver te voldoen aan de volgende punten:
- **De locatie bevindt zich binnen een straal van 10km van het centrum van Groningen en is goed te bereiken met het openbaar vervoer.**
 - **Mogelijkheden voor het realistisch oefenen van verschillende praktijksituaties/scenario's.**
 - Voldoet aan de NIBHV standaard of vergelijkbaar.
 - Er is voldoende gratis parkeergelegenheid bij de locatie.
 - Deelnemers hebben voldoende ruimte in de oefenlokalen.
 - Lesstof kan via scherm(en), (beamer(s) en digiborden worden aangeboden.
 - Er is beschermende kleding en uitrusting aanwezig bij (brandblus)oefeningen.
27. Inschrijver voorziet deelnemers van koffie en thee gedurende de trainingsdag op **locatie van inschrijver**. Bij twee aaneengesloten dagdelen wordt tijdens de lunchpauze door inschrijver een eenvoudige gezonde lunch geserveerd aan de cursisten.
28. Inschrijver dient de jaarlijkse ontruimings/scenario-oefeningen van Hanze te begeleiden per locatie. Vooraf dient de inschrijver samen met de opdrachtgever een scenario te bedenken. Binnen twee weken na de ontruimingsoefeningen dient een evaluatie van de ontruimingsoefening gedaan te

worden samen met Hanze. Van deze evaluatie dient een verbeterplan/adviesrapport opgesteld te worden door inschrijver waarbij suggesties worden gedaan voor verbeteringen en actiepunten.

Opdrachtgever verwacht dat leverancier beschikt over een eigen evaluatieformulier. Gezamenlijk wordt dit jaarlijks vastgesteld.

29. De planning van de ontruimingsoefening/oefening dient in overleg opgesteld te worden met Hanze.
30. Inschrijver dient tijdens de opleidingen en bij (ontruimings)oefeningen in overleg en op aanvraag lotus-slachtoffers in te zetten.
31. Naast de BHV organisatie, hebben schools ook veiligheidsspecialisten in dienst die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid in de skillslabs, werkplaatsen en laboratoria. Locatiemanagers, locatie coördinatoren en ploegleiders moeten op de hoogte zijn van de specifieke veiligheidseisen en in staat zijn om te controleren op de naleving daarvan. Dit dient inschrijver mee te nemen in de opleidingen.

Administratieve taken en planning

32. Inschrijver maakt de jaarplanning en de Hanze bemenst deze, conform de onderwijsjaarplanning. Inschrijver neemt contact op met de locatiecoördinatoren voor het inplannen van de cursisten van het Facilitair Bedrijf. De cursisten van de andere organisatieonderdelen dienen zelf te kunnen plannen via het digitale portal van inschrijver.
33. Inschrijver stuurt via de digitale aanmeldportal minimaal twee separate herinneringen (binnen twee werkweken) voor de trainingsdatum aan de cursisten via de e-mail.
34. Inschrijver dient te beschikken over een digitaal **aanmeld** portal. In de digitale **aanmeld** portal(s) kunnen cursisten de e-learning afnemen, de trainingen inplannen en de details van hun aanmelding bekijken.
35. De Hanze heeft de mogelijkheid om in de digitale aanmeldportal in te loggen in meerdere functieniveaus. Zodat de mogelijkheid bestaat dat de contactpersoon van de Hanze een overzicht kan krijgen van alle activiteiten en opleidingen.
36. Inschrijver dient bij communicatie met de Hanze gebruik te maken van de communicatiematrix, deze matrix wordt na gunning gedeeld met de opdrachtnemer.

Keuringen en onderhoud

37. Inschrijver verzorgt de registratie rondom de Evac-materialen en AED's (keuring, vervanging onderdelen, aanschaf); met registratie wordt bedoeld de registratie bij de Hanze. De registratie dient in Excel te worden aangeleverd zodat de Hanze deze kan verwerken (in de CMDDB (Centrale Middelen Data Base)). Op het moment van schrijven zijn er 39 Evac chairs en 28 AED's aanwezig op de Hanze.
38. Vervanging van onderdelen en aanschaf van nieuwe Evac-materialen en AED's gebeurt in overleg met en/of op verzoek van de Hanze. Eventueel nieuw aan te schaffen Evac-materiaal (zoals chairs en matrassen) dienen te zijn voorzien van een hoes, pictogrammen, gebruikershandleiding en ophangbeugels. Daarnaast dient de Inschrijver AED's te kunnen leveren.
- ~~39. Inschrijver dient de AED's ook op landelijk niveau (<https://hartslagnu.nl>) te registreren.~~
40. Evac-materialen dienen één keer per twee jaar gekeurd te worden. De keuring dient uitgevoerd te worden in de maand september. Inschrijver doet een voorstel voor data en stemt dit af met de Hanze.

41. AED's dienen jaarlijks gekeurd te worden. De keuring dient uitgevoerd te worden in de maand september. Inschrijver doet een voorstel voor data en stemt dit af met de Hanze.
42. Alle AED's dienen te zijn voorzien van zowel Nederlands- als Engelstalige instructies.

Personeel

43. Inschrijver zal voor het uitvoeren van de werkzaamheden uitsluitend gecertificeerd personeel inzetten die op de hoogte is van de vigerende wet- en regelgeving binnen de branche en deze weet toe te passen.
44. Inschrijver heeft een vast team van instructeurs en contactpersonen voor de Hanze. Bij uitval van een instructeur wordt er een vervangende instructeur ingezet.
45. De opleidingen worden gegeven door instructeurs die:
 - De Nederlandse en Engelse taal vloeiend in woord en geschrift beheerst.
 - Beschikt over sociale vaardigheden en de cursist kan enthousiasmeren.
 - Minimaal twee jaar ervaring heeft met het daadwerkelijk uitvoeren van BHV en/of EHBO activiteiten, in de hoedanigheid van bevoegd BHV-er en/of EHBO-er.
 - Volledig op de hoogte is van de Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van bedrijfshulpverlening.
 - Bevoegd is om BHV- en/of EHBO-opleidingen te geven.
46. De Hanze verlangt dat alle informatie die, bedoeld of onbedoeld, ter kennis komt van inschrijver of het personeel van inschrijver, dat vertrouwelijk is of waarvan zij het vertrouwelijke karakter behoort te begrijpen, strikt vertrouwelijk wordt behandeld.
47. Indien de Hanze van mening is dat de ingezette instructeur van inschrijver in de uitvoering van de opdracht niet naar behoren functioneert en dit ook kan aantonen, dient inschrijver de betreffende instructeur te vervangen door een andere instructeur.

Contractmanagement en communicatie

48. Inschrijver zorgt voor een centraal aanspreekpunt voor de Hanze met een vast contactpersoon. Het aanspreekpunt is bereikbaar via e-mail en telefoon. De contactpersoon is op de hoogte van de geldende contractafspraken, heeft een proactieve houding en is goed telefonisch en per e-mail bereikbaar (in elk geval op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur). Inschrijver dient de Hanze tijdig te informeren bij het eventueel vervangen van de contactpersoon.
49. Inschrijver rapporteert periodiek op de overeengekomen en door inschrijver te meten KPI's. De resultaten, die door inschrijver worden gemeten, worden door inschrijver in eerste instantie gerapporteerd middels een managementrapportage. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de leveranciersmanager van de Hanze de KPI's borgen en volgen.
50. Inschrijver verleent zijn medewerking aan leveranciersbeoordelingen, op basis van periodieke KPI- (Kritische Prestatie Indicatoren) rapportages. Hiertoe stelt de inschrijver een aantal KPI's voor, inclusief meetinstrument, beoogde minimale KPI score en meetfrequentie. De KPI's worden in de implementatiefase (na gunning) door de opdrachtnemer en Hanze definitief vastgesteld.

De KPI's worden minimaal opgesteld over:

- Tijdig aanleveren managementrapportage
- Percentage aangemelde/geslaagde cursisten per jaar
- Evaluatie trainingen en BHV-maatwerkoefeningen

- Aanleveren op tijd jaarlijkse planning voor BHV-maatwerkoefeningen
- Uitvoering keuring en onderhoud
- Klanttevredenheid cursisten
- Advisering en innovatie – kwartaalgesprek
- Klanttevredenheid en kwaliteit OTO-plan

Indien de inschrijver herhaaldelijk de door hem afgegeven minimale KPI score niet behaald, kan dit worden aangemerkt als wanprestatie. Indien er sprake is van wanprestatie wordt de inschrijver in de gelegenheid gesteld een verbeterplan op stellen. Indien de inschrijver hetgeen gesteld in het verbeterplan niet realiseert is de Hanze gerechtigd de overeenkomst op te zeggen.

51. Inschrijver dient viermaal per jaar een managementrapportage op te leveren. De inhoud en het format van de rapportage kunnen te allen tijde worden gewijzigd of aangevuld. Gewenste wijzigingen in inhoud of vorm dienen per de eerstvolgende rapportage correct en volledig te zijn verwerkt. In de managementrapportage dient u de volgende informatie op te nemen:
 - Aantal gevolgde opleidingen BHV/ploegleiders, EHBO'ers en VCA.
 - Beginnend/gevorderd
 - Klachten
 - Rapportage op basis van de KPI's.
 - Financiële rapportage per kostensoort.
 - Rapportage van de jaarlijkse keuringen van de EHBO-dozen.
 - Rapportage van de jaarlijkse keuringen van de Evac-chairs/matrassen en AED's.
 - Evaluatie van geschiktheid BHV'ers en ploegleiders.
 - Advisering en professionalisering
52. Inschrijver dient naast het aanleveren van de evaluaties per oefening, een jaarlijkse totaal evaluatie van alle trainingen en oefeningen aan te leveren in juni van ieder jaar.
53. Inschrijver dient jaarlijks een OTO plan (opleidings-, trainings- en oefenplan) op te stellen. Dit plan dient in juni van het desbetreffende jaar opgeleverd te worden, zodat bij de start van het studiejaar (september) vanuit het nieuwe OTO-plan gewerkt kan worden. Het OTO plan dient minimaal gebaseerd te zijn op het centrale bedrijfshulpverleningsplan en de evaluaties van de trainingen en oefeningen.

~~“de Beste EHBOdoos”~~

- ~~54. Inschrijver sluit een overeenkomst af met ‘de Beste EHBOdoos’ voor het verzorgen en bijvullen van de EHBO dozen en middelen op de Hanze locaties.~~
- ~~55. Inschrijver neemt alle communicatie e.d. op zich met ‘de Beste EHBOdoos’. Hierin heeft Hanze geen rol. Facturatie van ‘de Beste EHBOdoos’ zal tevens plaatsvinden via Inschrijver.~~
- ~~56. ‘de Beste EHBOdoos’ dient jaarlijks een controle (controle op inhoud en houdbaarheid + bijvullen) uit te voeren van alle verbandtrommels. Deze jaarlijkse controle dient uitgevoerd te worden in september. Naast de jaarlijkse controle van alle verbandtrommels, dient ‘de Beste EHBOdoos’ op aanvraag van de Hanze te zorgen voor tussentijdse aanvulling van verbandmiddelen.~~
- ~~57. ‘de Beste EHBOdoos’ levert de gevraagde middelen en materialen, ten behoeve van aanschaf (op verzoek van de Hanze), tegen een marktconforme prijs. De Hanze behoudt zich het recht voor om de prijzen steekproefsgewijs te controleren door het opvragen van vergelijkbare offertes bij andere marktpartijen. Indien de aangeboden prijs van inschrijver >15% hoger is dan de laagste aanbieding van hetzelfde product onder dezelfde condities, zoals opgevraagd door de Hanze, is de Hanze vrij om voor de specifieke bestelling te gunnen aan de partij met de laagst geboden prijs.~~

58. De opdrachtnemer levert de Applicatie, Software, Systeem, verder te noemen Dienst op basis van Software as a Service (SaaS).
59. De opdrachtnemer levert de Dienst als één integraal werkend systeem. Als de Dienst bestaat uit deeloplossingen dan is de integratie van deze oplossingen de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
60. Wanneer de opdrachtnemer mobiele apps levert als onderdeel van de Dienst, dan werken deze altijd op de laatste drie versies (hele versie nummers) van Apple IOS en Google Android.
61. De Dienst werkt volledig webbased zonder gebruik te maken van lokaal op de werkplek geïnstalleerde software en/of browser plug-ins.
62. De Dienst ondersteunt bij aanvang van de dienstverlening en in toekomst de laatste 2 versies van gangbare browsers, inclusief maar niet beperkt tot: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox en Apple Safari.
63. Het contract is tussen de Hanze en Opdrachtnemer. Studenten en medewerkers van de Hanzehogeschool en andere gebruikers van de Dienst hebben geen directe rechtsverhouding met Opdrachtnemer. De Hanze communiceert met studenten en medewerkers over de gebruiksvoorwaarden, het privacybeleid en het cookiebeleid. Opdrachtnemer respecteert deze beleidsregels en vraagt studenten en medewerkers geen andere gebruiksvoorwaarden te accepteren.
64. De Dienst dient minimaal 99.9% beschikbaar te zijn, exclusief gepland onderhoud, per kwartaal. Gepland onderhoud buiten kantoor tijden uitgezonderd.
65. De Dienst wordt actief onderhouden. Indien noodzakelijk worden functionele- en of beveiligingsupdates uitgebracht.
66. De opdrachtnemer is ISO 27001 gecertificeerd en heeft in zijn Statement of Applicability nagenoeg alle normen geaccepteerd. In geval van hosting door derde partij (subverwerker): de subverwerker is ISO 27001 gecertificeerd en heeft in zijn Statement of Applicability nagenoeg alle normen geaccepteerd. Het certificaat wordt door de winnende inschrijver gedeeld met Hanze.
67. De opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn.
68. De opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen 24 uur wanneer een datalek of incident heeft plaats gevonden.
69. De opdrachtnemer heeft processen ingericht om proactief security incidenten, potentiële datalekken en andere privacy schendingen te detecteren.
70. Bij het invullen en ondertekenen van de verwerkersovereenkomst, dient de winnende inschrijver ook de genoemde certificaten of gelijkwaardige documenten aan te leveren bij Hanze.

Prijzen en facturering

71. Cursisten kunnen kosteloos annuleren 5 werkdagen voor de training/oefening. Bij annulering 3 werkdagen voor de training/oefening worden 50% van de kosten **per cursist** in rekening gebracht en

bij annulering 1 werkdag voor de training/oefening of geen afmelding wordt **per cursist 100%** in rekening gebracht. **Dit geldt ook voor incompany trainingen/oefeningen.**

72. De tarieven kunnen éénmaal per kalenderjaar worden geïndexeerd, de eerste keer indexeren kan vanaf januari 2027. De indexering van de aangeboden prijzen mag niet hoger zijn dan de indexering aangegeven in het 'CBS-prijsindexcijfer cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, categorie zakelijke dienstverlening' op basis van de voorafgaande 12 maanden, gemeten van het kwartaalcijfer van het derde kwartaal van het voorgaande derde kwartaal ten opzichte van het kwartaalcijfer van het derde kwartaal van het jaar daarvoor.

Prijsindexeringen worden tijdig (2 maanden voorafgaand aan de indexatiedatum) schriftelijk met een deugdelijke onderbouwing, kenbaar gemaakt aan Opdrachtgever.

73. Prijsindexeringen mogen alleen doorgevoerd worden na schriftelijk akkoord van de leveranciersmanager van Opdrachtgever en niet met terugwerkende kracht worden doorgevoerd. **Indien de dienstverlening conform de aanbesteding en inschrijving uitgevoerd wordt en inschrijver voldoet aan de KPI's, mag de indexatie doorgevoerd worden.**
74. De factuur dient minimaal als PDF te worden aangeleverd maar bij voorkeur als PDF in combinatie met een XML-bestand. Het XML-bestand dient daarbij te voldoen aan de UBL2.0/2.1 standaard. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
75. Eventuele aanvullende informatie in het mailbericht worden niet meegenomen aangezien de aangeleverde facturen automatisch verwerkt worden.
76. De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben:
Stichting Hanzehogeschool Groningen
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 751
9700 AT Groningen
77. De factuur dient voorzien te zijn van een volledige kostenplaats en/of een projectcode. Opdrachtnemer ontvangt deze van de opdrachtgever binnen de Hanze.
78. Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:
- Een uniek factuurnummer
 - Een factuurdatum
 - Naam, adres en woonplaats van leverancier
 - Volledig IBAN-nummer
 - BTW-nummer van leverancier
 - Toegepaste BTW-tarief en BTW-bedrag
 - Inschrijfnnummer Kamer van Koophandel
 - Duidelijke omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten
 - Vermelding van gehanteerde valuta
79. De btw-bedrag afronding moet voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.
80. Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
81. Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's worden niet geaccepteerd.