

Bijlage 4a - Programma van eisen perceel 1 Opleidingen

In dit hoofdstuk staan de eisen beschreven die het Kadaster stelt aan de gevraagde dienstverlening. De inschrijver dient te voldoen aan de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk en de bijlagen. Het niet (onvoorwaardelijk) accepteren van de gestelde eisen betekent uitsluiting van verdere beoordeling.

1.1 Algemeen

Eis 1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationele beheer van de interne veiligheidsopleidingen en bijbehorende, benodigde faciliteiten op locaties van het Kadaster.	
Eis 2.	Opdrachtnemer benoemt een centrale eerste contactpersoon. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst	
Eis 3.	Opdrachtnemer communiceert en adviseert proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties en overige relevante risico's en ontwikkelingen.	
Eis 4.	De Opdrachtnemer draagt, in overleg met het Hoofd-BHV (HBHV) per locatie van het Kadaster, zorg voor de planning van de te organiseren trainingen. De planning van het Kadaster is hierbij doorslaggevend.	
Eis 5.	De Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om naast groepstrainingen voor het Kadaster ook individuele kandidaten van het Kadaster in te schrijven op open cursussen.	
Eis 6.	Individuele opleidingen/trainingen dienen gelijk te zijn aan groepstrainingen. Indien een Kadaster medewerker niet aanwezig kan zijn bij een opleiding/training kan hij/zij deze bij een andere, gelijkwaardige organisatie de BHV training volgen.	
Eis 7.	Basis- en herhalingstrainingen BHV en HBHV worden ook blended aangeboden: deels/modulair in e-learning.	
Eis 8.	De deelnemers worden na afloop van de basis- en herhalingsopleidingen getoetst middels een schriftelijk erkend NIBHV examen, of gelijkwaardig.	
Eis 9.	De uitslag van het schriftelijk examen wordt uiterlijk twee weken na afname (digitaal) aan het Kadaster beschikbaar gesteld.	
Eis 10.	Na succesvolle afronding van een (herhalings)training, ontvangt een deelnemer binnen 1 week een bewijs/certificaat hiervan.	
Eis 11.	De certificaten zijn minimaal één jaar (vanaf datum van afgifte) geldig binnen Nederland.	
Eis 12.	Opzet opleiding BHV	
	a. Basis opleiding (H)BHV (+certificaat)	open inschrijving op locatie van Opdrachtnemer
	b. Basis opleiding (H)BHV (+certificaat) groepstraining	op locatie van het Kadaster
	c. Herhalingsopleiding HBHV (+certificaat)	op locatie Opdrachtnemer (individuele trainingen) op locatie van het Kadaster (groepstrainingen)
	d. Basis opleiding EHBO (+certificaat)	op locatie van het Kadaster
	e. Herhalingsopleiding EHBO (+certificaat)	op locatie van het Kadaster
	f. Groepstrainingen	op locatie van het Kadaster
	g. Training receptionistes/en	op locatie van het Kadaster
	h. Training crisisteam/ontruimingsoefening	op locatie van het Kadaster
	i. Landelijke themadag	op locatie van het Kadaster
Eis 13.	Opdrachtnemer zal bij alle opleidingen/trainingen ervoor zorgen dat het benodigde studiemateriaal minimaal tien (10) werkdagen voor aanvang in bezit is van de deelnemers.	

Eis 14.	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.
Eis 15.	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.
Eis 16.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opleidingen van Opdrachtnemer kwalitatief te laten toetsen door een onafhankelijke derde partij.
Eis 17.	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.

1.2 Groepstrainingen

Eis 18.	Doel/uitgangspunten van de groepstrainingen per locatie is: zorgen voor een goede groepsdynamiek en borgen BHV geoefendheid volgens NIBHV.
Eis 19.	Tijdens de trainingen wordt ook geoefend met de BHV-alarmeringsapp die binnen het Kadaster wordt gebruikt door de BHV-organisatie.
Eis 20.	Doel/uitgangspunten van de landelijke themadag is/zijn: Teambuilding en in een ontspannen sfeer delen van kennis en ervaringen, gecombineerd met een thema en activiteiten als sport, spel, training, presentaties en workshops. Er kan bijvoorbeeld worden ingezoomd op brandweer, ambulance EHBO, inzet van politie en communicatie.
Eis 21.	De trainingen worden gegeven op werkdagen tussen 08.00 - 17.00 uur.
Eis 22.	De trainingen vinden verspreid over een kalenderjaar plaats.
Eis 23.	De trainingen vinden plaats op locatie van het Kadaster, de landelijke themadag vindt plaats op een gezamenlijk af te stemmen centrale locatie in Nederland.
Eis 24.	Groepsgrootte is minimaal 5 tot maximaal 15 ~~ea. 10 tot 15~~ personen per training (per locatie).
Eis 25.	Indien een deelnemer bij een groepstraining op zijn eigen locatie verhinderd is, moet het mogelijk zijn dat hij/zij deze training inhaalt bij een groepstraining op een andere locatie van het Kadaster.

1.3 Trainingen Crisisteams

Eis 26.	Per vestiging wordt er jaarlijks in overleg een ontruimingsoefening georganiseerd door opdrachtnemer in samenwerking met opdrachtgever, waarbij er een scenario wordt uitgevoerd. Controle en evaluatie van de ontruimingsoefening dient door Opdrachtnemer te geschieden.
Eis 27.	Indien gewenst, ondersteuning bij het opstellen van een crisismanagementhandboek op onderdelen m.b.t. BHV ten behoeve van de leden van het crisismanagementteam om op een gestructureerde en adequate wijze calamiteiten af te handelen.
Eis 28.	Het auteursrecht met betrekking tot het crisishandboek ligt bij het Kadaster.

1.4 E-learning

Eis 29.	De theoretische lesstof is ook via de portal van de Opdrachtnemer beschikbaar
---------	---

Eis 30.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor individueel leren; tijd- en plaats onafhankelijk en in eigen tempo.
Eis 31.	Mogelijkheden voor elektronisch toetsen, waarbij diverse vraagvormen ondersteund worden.
Eis 32.	Kwaliteit van de lesstof in e-learning moet van voldoende niveau zijn om het examen (NIBHV erkend of gelijkwaardig) succesvol te kunnen afleggen.
Eis 33.	De e-learning module(s) is/zijn platformonafhankelijk (kan worden gebruikt met diverse besturingssystemen en browsers).

1.5 Materiaal en trainingslocatie

Eis 34.	De Opdrachtnemer beschikt/kan beschikken over trainingslocaties centraal in Nederland (voorzien van onder andere leslokalen, kantine, sanitaire voorzieningen, praktijkruimten voor o.a. brandbestrijding en ontruiming simulatie).
Eis 35.	Bij opleidingen van minimaal 2 dagdelen aaneengesloten, is een lunch inbegrepen. Opdrachtnemer verzorgt deze lunch (met uitzondering van de situatie bij eis 40); kosten hiervoor zijn in de prijs inbegrepen. De lunch dient ten minste te bestaan uit een warme soep, een warme snack, diverse belegde en/of te beleggen broodjes, fruit, melk/karnemelk.
Eis 36.	Er dient voldoende parkeergelegenheid te zijn bij de trainingslocaties van Opdrachtnemer. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
Eis 37.	De trainingslocaties van Opdrachtnemer dienen eenvoudig per openbaar vervoer bereikbaar te zijn.
Eis 38.	Opdrachtnemer is in het bezit van een veiligheidsplan/calamiteitenplan van de betreffende locatie waar een opleiding/training wordt verzorgd.
Eis 39.	De trainingsmiddelen en materialen worden geleverd door Opdrachtnemer. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden.
Eis 40.	Op de locatie van het Kadaster draagt deze zorg voor faciliteiten in de zin van trainingsruimte, AV-middelen, flip-over, catering en sanitaire voorzieningen. Kosten hiervan zijn rechtstreeks voor het Kadaster.
Eis 41.	Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer en verwerking van reststoffen met in achtneming van geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu.

1.6 Instructeurs

Eis 42.	Het Kadaster behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen een trainer op de locatie van het Kadaster te weigeren. Het Kadaster zal deze weigering met redenen omkleeden.
Eis 43.	De Opdrachtnemer zal ten behoeve van deze Raamovereenkomst uitsluitend aantoonbaar gekwalificeerde instructeurs inzetten. Niveau NIBHV (BHV) en/of Oranjekruis (EHBO).
Eis 44.	Van alle op locatie(s) van het Kadaster in te zetten instructeurs wordt vooraf een VOG, maximaal 3 maanden oud, overlegd aan het Kadaster. Een VOG is enkel verplicht bij de eerste training van de betreffende instructeur. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 45.	Jaarlijks wordt de VOG, van de in eis 44 genoemde instructeurs, op eerste verzoek daartoe vernieuwd en overlegd aan het Kadaster. Kosten welke hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 46.	Iedere werknemer van Opdrachtnemer, of uit naam van Opdrachtnemer, heeft legitimatieplicht bij het betreden van een Kadaster locatie (middels een geldig legitimatiebewijs).
Eis 47.	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.

Eis 48.	Het Kadaster is gerechtigd om minimaal 72-uur voorafgaand aan de opleiding deze kosteloos te annuleren. Annuleren binnen 72 uur wordt 100% doorbelast.
---------	--

1.7 Risico en aansprakelijkheid

Eis 49.	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.
Eis 50.	Ingeval een incident, met (letsel)schade plaatsvindt wordt direct het Kadaster en de wettelijk voorgeschreven instantie verwittigd.

1.8 Klachten

Eis 51.	Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en binnen 72 uur afgehandeld en aan het Kadaster teruggekoppeld. Een klacht = elke blij van onvrede vanuit het Kadaster inzake de service en dienstverlening van Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de uit deze aanbesteding voortvloeiende Raamovereenkomst.
---------	--

1.9 Online portal

Eis 52.	Opdrachtnemer beschikt over een online service portal welke 24/7 bereikbaar is.
Eis 53.	De portal die de Opdrachtnemer inzet heeft een overzichtelijke en gebruikersvriendelijke interface. De portal toont alleen feitelijke informatie van en over Kadaster.
Eis 54.	De portal wordt aangeboden in Nederlandse taal.
Eis 55.	De portal biedt ten minste functionaliteiten ter ondersteuning van de onderstaande workflow-processen a. het reserveren, wijzigen en annuleren van opleidingen; b. Een plannings- en resultatenvolgsysteem voor het Kadaster en de deelnemers van het Kadaster aan opleidingen; c. Een e-learning module voor de basis- en herhalingstrainingen (BHV en HBHV); d. Het per mail naar de deelnemer bevestigen van de ontvangst van een reservering, wijziging of annulering van de reservering; e. Het opvragen van reserveringen/bestellingen, wijzigingen en annuleringen; f. Het portaal slaat behaalde certificaten van medewerkers veilig en centraal op; g. Certificaten moeten gekoppeld zijn aan individuele deelnemers, met inzicht in vervaldata's en herinneringen voor benodigde her-certificering; h. Certificaten moeten op eenvoudige gedownload of gedeeld kunnen worden door bevoegde gebruikers.
Eis 56.	In het online portal kan het Kadaster managementinformatie/ -overzichten bekijken en downloaden.
Eis 57.	Informatieverstrekking middels dit online service portal dient beveiligd te zijn op basis van gebruikersnaam gekoppeld aan uniek wachtwoord.
Eis 58.	De portal dient binnen twee maanden na aanvang van de Raamovereenkomst gereed en operationeel te zijn
Eis 59.	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 te voren aangekondigd op de portal en/of via een e-mail aan de contactpersoon van het Kadaster, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze beschikbaarheid geldt niet voor de eerste twee maanden na aanvang van de Raamovereenkomst (de implementatietijd).

Eis 60.	Bij gelijktijdig gebruik door alle gebruikers mag geen verstoring/vermindering in functionaliteit en/of performance optreden.
Eis 61.	Bij onderhoudswerkzaamheden aan de portal komt de veiligheid van de informatie niet in het geding en gaan geen gegevens verloren.

1.10 Eisen met betrekking tot prijzen/tarieven

Eis 62.	Opdrachtnemer vrijwaart het Kadaster voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 63.	Indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, dan gaat u ermee akkoord dat u de bewijsmiddelen ten aanzien van de reden die hieraan ten grondslag liggen, aan het Kadaster overlegt, binnen 20 dagen na diens verzoek hiertoe.
Eis 64.	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij het Kadaster in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer het Kadaster een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Nederlandse fiscus over deze in Nederland verrichte dienst(en).
Eis 65.	De prijs dient/de tarieven dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn derhalve begrepen: de salariskosten, de overheadkosten (als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van apparatuur (als onder meer pc's, die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht en de winst, de verzekeringskosten, reis- en verblijfkosten, etc. De tarieven dienen te worden uitgedrukt in euro's.
Eis 66.	De overeengekomen (maximale) prijzen en (maximale) tarieven kunnen voor het eerst op 1 januari 2027 éénmaal per jaar worden bijgesteld met een percentage tot maximaal het Indexcijfer CBS-arbeid en sociale zekerheid/Cao lonen; maandcijfers/Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen/particuliere bedrijven/M-N zakelijke dienstverlening. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van oktober gehanteerd ten opzichte van het maandcijfer van oktober van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer dient zijn prijsverhoging minimaal vier weken voor de indexatiedatum schriftelijk bekend te maken aan het Kadaster. Gewijzigde tarieven gaan pas in na schriftelijke instemming van het Kadaster.
Eis 67.	De tarieven van reeds verstrekte Nadere Opdrachten binnen de Raamovereenkomsten mogen niet worden geïndexeerd.

1.11 Eisen met betrekking tot facturatie

Eis 68.	De factuur moet voldoen aan de wettelijke vereisten van de Belastingdienst. Buiten de wettelijke vereisten moeten de volgende punten op de factuur worden vermeld: • Het inkoopordernummer dat door het Kadaster wordt verstrekt; • Indien van toepassing: facturen van (eventuele) onderaannemer(s) als bijlage.
Eis 69.	Indien een factuur deze zaken niet vermeldt wordt het ontvangen stuk niet beschouwd als factuur. Een nieuwe factuur dient te worden verzonden onder gelijktijdige creditering van de oude onjuiste factuur. Zolang geen nieuwe factuur en een gecrediteerde oude factuur is ontvangen, gaan de daaraan eventueel afgesproken ontvangst- dan wel betalingstermijnen niet lopen.
Eis 70.	Facturatie vindt plaats per nadere opdracht met een vast inkoopordernummer per jaar per vestiging en een landelijk inkoopordernummer voor landelijke opdrachten.

Eis 71.	Facturen worden per opdracht digitaal als Pdf-bestand en XML/UBL-bestand (minimaal versie 2.1) verstuurd aan: facturen@kadaster.nl . Een factuur bevat maximaal één (1) inkoopordernummer.
Eis 72.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige en juiste factuur.

1.12 Eisen met betrekking op informatiebeveiliging

Eis 73.	Het Kadaster blijft te allen tijde eigenaar van haar data. De leverancier mag de data niet gebruiken voor andere doeleinden dan de afgesproken dienstverlening.
Eis 74.	De leverancier is verantwoordelijk voor het voorkomen van datalekken of ongeautoriseerde toegang tot de datadragers.
Eis 75.	De locatie van de verwerking van data (daaronder begrepen maar niet beperkt tot: data in rust, productie, back-ups, etc.) vindt plaats binnen de Europese Economische Ruimte waar minimaal Europees recht van toepassing is. Voor zover (sub)verwerking plaatsvindt buiten de EER is dat alleen toegestaan op grond van door een bevoegde toezichhoudende autoriteit goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften zoals is bedoeld en voor zover die voldoen aan alle eisen zoals genoemd in artikel 47 Algemene Verordening Gegevensbescherming. De leverancier informeert het Kadaster over de locaties waar de data wordt verwerkt en houdt het Kadaster op de hoogte van eventuele wijzigingen.
Eis 76.	De leverancier heeft aantoonbaar maatregelen genomen tegen cyberrisico's op basis van een risico-inschatting.
Eis 77.	De leverancier stelt zijn medewerkers minimaal jaarlijks op de hoogte van de procedure waarop zij beveiligingsincidenten en datalekken moeten aanmelden.
Eis 78.	Binnen de organisatie van de leverancier zijn de verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden voor het risicobeheer, Informatiebeveiliging en compliance vastgesteld en belegd.
Eis 79.	Medewerkers van de leverancier hebben enkel toegang tot Kadaster data op need-to-know basis.
Eis 80.	Niet openbare gegevens inclusief persoonsgegevens worden altijd versleuteld in transport (over niet Kadaster netwerken) en bij opslag. Versleuteling in transport en opslag voldoet aan de hedendaagse geaccepteerde standaarden voor versleuteling in opslag.
Eis 81.	De leverancier versleutelt bij communicatie met het Kadaster alle berichten en bestandsuitwisselingsmogelijkheden.
Eis 82.	Indien cookies nodig zijn, dienen deze versleuteld te worden.

1.13 Eisen op gebied van rapportage en verantwoording

Eis 83.	Beveiligingsincidenten en datalekken die impact hebben op de aan het Kadaster aangeboden dienstverlening en/of data worden zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 24 uur) gemeld door de leverancier aan het Kadaster. Het meldpunt is de ServiceDesk. Telefoon: +31 (0)88- 183 21 00, KSD@kadaster.nl .
Eis 84.	Om de effectiviteit van de maatregelen, compliance aan het beleid en voldoen aan wet- en regelgeving te kunnen waarborgen, heeft het Kadaster de mogelijkheid om dit te verifiëren middels een formele audit. De leverancier kan dit ook zelf aantonen middels een onafhankelijke audit door een gecertificeerd auditor met inachtneming van de juiste scope en reikwijdte. Het niet voldoen aan de mogelijkheid om een audit te laten uitvoeren dan wel het niet opleveren van de juiste assurance verklaringen kan leiden tot het voortijdig beëindigen van de overeenkomst.

Eis 85.	Het algemene niveau van de informatiebeveiliging blijkt uit één van het volgende: a. Periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISO27001 inclusief Verklaring van Toepasselijkheid, ISAE3000 (ook wel SOC T2)); b. Een Assurance rapport van een auditor die is aangesloten bij NOREA én in het bezit is van de RE certificering;
Eis 86.	De leverancier heeft een vastgestelde procedure voor beveiligingsincidenten (CVD) en datalekken, waarin de taken en verantwoordelijkheden staan beschreven. De beschreven taken en bevoegdheden zijn belegd in de organisatie.