

Bijlage 4 Programma van Eisen

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'inschrijver' te worden gelezen.

Algemeen	
1.	Door een inschrijving in te dienen, gaat Inschrijver akkoord met de algemene voorschriften beschreven in de aanvraag tot Inschrijving.
Dienstverlening	
2.	Opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon tegen lokaal tarief. Ieder (telefonisch) verzoek wordt binnen twee werkdagen behandeld.
3.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die de dienstverlening voor Opdrachtgever coördineert, toeziet op de naleving van de Raamovereenkomst en de kwaliteit van de totale dienstverlening waarborgt. De contactpersoon (en vervanger) is van maandag t/m vrijdag bereikbaar via telefoon en e-mail.
4.	Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening en zorgt tijdig voor vervanging van de instructeur bij ziekte of anderszins. Opdrachtnemer informeert per direct de Opdrachtgever hierover. Indien Opdrachtnemer niet tijdig zorgt voor vervanging van een instructeur of opleidingslocatie, waardoor een lesdag later moet aanvangen en/of geen doorgang kan vinden, komen de kosten waaronder het opnieuw inplannen van lessen, de lessen en kosten van cursisten waaronder de personele vervangingskosten, voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de kosten die aan zijn kant zijn gemaakt op redelijke gronden, beargumenteerd en schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken.
5.	Indien gedurende de contractperiode de Opdrachtgever van mening is dat de samenwerking met de accountmanager niet functioneert, is de Opdrachtnemer verplicht een vervangend accountmanager in overleg met Opdrachtgever aan te stellen.
6.	Vier maal per jaar kwartaaloverleg met Zuyd Hogeschool (contractmanager opdrachtgever) en opdrachtnemer hierbij kunnen ook de contactpersonen per locatie aansluiten. Accountmanager van Opdrachtnemer dient te allen tijde hierbij aanwezig te zijn. Onder anderen te bespreken in dit kwartaaloverleg: - Jaarlijkse Managementrapportage per locatie - Tevredenheid afgelopen kwartaal - Verbeterpunten - Adviezen - Planning - Toekomst
7.	Opdrachtnemer dient na afloop, doch uiterlijk binnen 1 week na overleg (zie punt 6), een verslag plus actiepuntenlijst te verstrekken van het overleg aan contactpersonen van Zuyd en contractmanager opdrachtgever.
Opleidingen	
8.	De lesuren van fysieke opleidingen zijn maandag tot en met vrijdag tussen 8.30-17.00 uur.
9.	Opdrachtnemer biedt afhankelijk van de opleiding zowel besloten als open opleidingen aan:

	Besloten: Een opleiding die speciaal wordt georganiseerd voor medewerkers van de opdrachtgever. Dit geldt voor de herhalingen van BHV en EHBO. Indien mogelijk, ook voor de herhaling van de opleiding Ploegleider. Open: Een opleiding die door opdrachtnemer volgens een reguliere planning wordt aangeboden, waarbij medewerkers van verschillende bedrijven en instellingen tegelijk les krijgen. Dit geldt voor de opleidingen/cursussen van BHV, EHBO, Ploegleider en Hoofd BHV.
10.	Opdrachtnemer beschikt over een e-learning tool als alternatief voor klassikale theorielessen. Deze e-learning omgeving is een online platform waar cursisten toegang hebben tot diverse educatieve materialen en lessen. Cursisten kunnen in deze omgeving op hun eigen tempo en op momenten die voor hen het beste uitkomen, leren. De omgeving biedt onder andere video's, interactieve oefeningen, quizen en leesmateriaal. Het belangrijkste kenmerk is dat cursisten zelfstandig kunnen werken zonder directe begeleiding van een instructeur.
11.	Opdrachtnemer biedt minimaal de volgende opleidingen aan: • Hoofd/coördinator BHV (opleiding), NIBHV gecertificeerd • BHV ploegleider (opleiding + herhaling), gelijkwaardig aan NIBHV • BHV (opleiding + herhaling), gelijkwaardig aan NIBHV • EHBO (opleiding + herhaling), Oranje Kruis gecertificeerd
12.	Duur opleidingen / tijdsinvestering cursist. Hier gaat het dus over de tijd die een cursist kwijt is aan de cursus/opleiding. Dit is de optelsom van de theorie (fysiek of e-learning) en het praktijkgedeelte. • Hoofd/coördinator BHV (opleiding) 2 dagen conform NIBHV • BHV ploegleider opleiding - 2 dagen / 4 dagdelen • BHV ploegleider herhaling - 1 dag / 2 dagdelen • Basis BHV opleiding - 2 dagen / 4 dagdelen • Basis BHV herhaling - 1 dag / 2 dagdelen • EHBO opleiding - 2 dagen / 4 dagdelen • EHBO herhaling - 1 dag / 2 dagdelen
13.	Geen volledig online onderwijs: De opleiding bevat altijd een praktijkcomponent. • Blended learning: Theorie online, praktijk op locatie (bij Zuyd of de Opdrachtnemer). • Volledig klassikaal: Theorie en praktijk op locatie (bij Zuyd of de Opdrachtnemer).
14.	Bestaande EHBO-certificaten moeten via de herhalingslessen worden omgezet naar Oranje Kruis diploma's.
15.	Jaarlijks worden de lesplannen voor de herhalingsopleidingen Ploegleider, BHV en EHBO door de Opdrachtnemer opgesteld. Deze lesplannen moeten worden afgestemd met en goedgekeurd door de Opdrachtgever.
16.	De Opdrachtnemer stemt de herhalingstraining af met de Opdrachtgever en levert maatwerk op basis van de specifieke situaties en behoeften van gebouwen/locaties van Zuyd Hogeschool.
17.	Alle theorieboeken van bovenstaande opleidingen worden digitaal (in PDF-formaat) aangeboden aan de cursisten.
18.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan om een instructeur per dagdeel in te huren. Deze instructeur kan verschillende trainingen verzorgen, zoals bijvoorbeeld ontruimen, het gebruik van kleine blusmiddelen, scenariotrainingen, het gebruik van een evac-chair, portofoonoefeningen, enz.

19.	De opdrachtnemer dient zowel simulaties van vuurhaarden (nep) als echte vuurhaarden te kunnen aanbieden bij blusoefeningen. De keuze tussen deze opties gebeurt in overleg met de Opdrachtgever.
20.	De Opdrachtnemer moet zowel theorie- als praktijkopleidingen kunnen geven op een van de locaties van Zuyd en/of op een van de locaties van de Opdrachtnemer.
21.	Opdrachtnemer hanteert opleidingsvoorwaarden, lesplannen, lesmateriaal en een examenreglement dat voldoet aan de eisen van het NIBHV of Oranje kruis.
22.	Na het succesvol afronden van de opleiding of herhalingsopleiding dient de cursist een diploma of certificaat te ontvangen.
23.	Opdrachtnemer moet naar behoefte van de Opdrachtgever kunnen adviseren en assisteren bij: • het opstellen van ontruimingsplannen en bedrijfsnoodplannen conform NEN 8112, • het opstellen van (ontruimings-) plattegronden conform NEN 1414, • het inrichten van de BHV organisatie,
24.	Groepsgrootte voor de fysieke opleiding/herhalingsopleiding • Ploegleider BHV is maximaal 8 personen. • BHV en EHBO is maximaal 12 personen.
25.	Ingeschreven cursisten dienen twee weken voor aanvang van de opleiding een herinnering per e-mail te ontvangen van de Opdrachtnemer.
26.	De opleidingen voor Hoofd BHV en Ploegleider worden in het Nederlands gegeven. De BHV- en EHBO-opleidingen en herhalingen worden zowel in het Nederlands als in het Engels aangeboden.
27.	Een opleiding tot Hoofd BHV, ploegleider, BHV en EHBO moet binnen 2 maanden na de aanvraag gevolgd kunnen worden.
28.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en logistiek van de opleiding. Dit omvat ten minste: • Plannen van trainingen; • Uitnodigen van deelnemers op naam; • Verzorgen van actueel opleidingsmateriaal; • Zorgdragen voor evaluatieformulieren en rapportages; • Zorgdragen voor presentielijsten per opleiding; • Bewaken en signaleren van de geldigheid van certificaten en diploma's; • Verzorgen van het certificeringstraject; • Regelen van de trainingslocatie; • Voorzien in benodigde apparatuur en materialen; • Communiceren van eventuele wijzigingen in de planning; • Ondersteunen bij vragen en problemen van deelnemers.
29.	Bij (gedeeltelijke) absentie van de cursist dient de opdrachtnemer de afwezigheid te registreren en terugkoppeling te geven aan de contactpersoon op locatie.
30.	Jaarplanning dient minimaal te bestaan uit: Planningseisen De basisopleidingen en herhalingsopleidingen moeten gespreid over het jaar worden aangeboden, met een minimale verdeling per kwartaal.

	Locaties: <u>Basisopleidingen</u> BHV, EHBO en Ploegleider BHV vinden plaats op de locatie van de Opdrachtnemer. <u>Herhalingsopleidingen</u> BHV, EHBO en Ploegleider BHV kunnen zowel op een Zuyd-locatie als op de locatie van de Opdrachtnemer plaatsvinden. De definitieve keuze zal door Zuyd begin van elk jaar worden gecommuniceerd. Eén ontruimingsoefening per locatie, waarbij Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft.
31.	Het diploma/certificaat moet minimaal de volgende informatie bevatten: • Volledige voor- en achternaam van de cursist; • Geboortedatum van de cursist; • Datum van afgifte van het certificaat/diploma; • Naam van de gevolgde opleiding (bijv. Basisopleiding BHV of Herhaling EHBO); • Geldigheidsduur van het certificaat/diploma; • Uniek certificaatnummer; • Naam en logo van de certificerende instantie (bijv. NIBHV of Rode Kruis); • Naam van instantie waar opleiding is gevolgd; • Specificatie van de behaalde bevoegdheden (bijv. "Levensreddend handelen en eerste hulp verlenen").
32.	Op verzoek kan de Opdrachtnemer ondersteuning en begeleiding bieden bij het opzetten van een maatwerk ontruimingsoefening, afgestemd op de specifieke locatie. De ondersteuning omvat ten minste: • Voorbespreking: Tijdig inplannen van een overlegmoment voorafgaand aan de oefening (niet op de dag zelf); • Gebruik van hulpmiddelen: Indien nodig inzetten van middelen zoals een rooksimulator en LOTUS-slachtoffers; • Scenario-advies: Adviseren over de invulling van verschillende oefenscenario's; • Afstemming met externe hulpdiensten: De alarmcentrale en relevante externe hulpdiensten tijdig informeren over de oefening; • Evaluatie: Uitvoeren van een evaluatie na afloop van de oefening; • Verslaglegging: Opleveren van een verslag binnen vijf werkdagen. Het format van het verslag wordt in overleg tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.
33.	Elke opleiding en herhalingsopleiding wordt door de Opdrachtnemer afgesloten met een kwaliteitsmeting en evaluatie. Op basis van de analyse van de algemene competenties doet de Opdrachtnemer een voorstel voor verbeterpunten in het lesprogramma. De resultaten van de kwaliteitsmeting en evaluatie worden gedeeld met de Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever kan incidenteel opleidingsverzoeken doen (Hoofd BHV, Ploegleider, EHBO, BHV) waarbij op zeer korte termijn een beperkt aantal personen opgeleid dient te worden. Opdrachtnemer dient dit binnen 3 werkweken uit te voeren (lees: opleiding verzorgen). Indien Opdrachtnemer hieraan niet kan voldoen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor het incidentele opleidingsverzoek bij een derde partij neer te leggen.
Oefenlocatie opdrachtnemer	
35.	Opdrachtnemer zal zijn opleidingen en trainingen zowel op locaties van Opdrachtgever (oefenlocaties) als de eigen opleidingslocatie(s) verrichten.
36.	De opleidingslocatie(s) van de Opdrachtnemer dienen binnen een straal van 30 kilometer van de locaties van de Opdrachtgever te liggen en goed bereikbaar te zijn met zowel het openbaar vervoer als eigen vervoer. Daarnaast moet er voldoende gratis parkeergelegenheid beschikbaar zijn voor de cursisten.

37.	Tijdens een opleiding of training op de locatie van de Opdrachtnemer voorziet de opdrachtnemer de cursisten van koffie en thee. Indien het programma twee opeenvolgende dagdelen omvat, biedt de Opdrachtnemer een lunch aan. Daarnaast wordt bij de catering tijdens de training rekening gehouden met diverse dieetwensen, waaronder halal en vegetarische opties. De kosten voor catering zijn inbegrepen in het tarief voor de opleiding of training.
38.	Mochten de praktijkoefeningen dit vereisen, dan dient de Opdrachtnemer de cursisten te voorzien van adequaat beschermende kleding en uitrusting. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Instructeurs	
39.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle opleidingen en trainingen worden verzorgd door een instructeur die: • de Nederlandse taal beheerst in woord en geschrift; bij een Engelstalige basisopleidingen en herhalingsopleidingen dient de instructeur de Engelse taal eveneens in woord en geschrift te beheersen. • op de hoogte is van de laatste/actuele Nederlandse wet- en regelgeving omtrent BHV/EHBO; • beschikt over aantoonbare didactische vaardigheden en relevante praktijkervaring in het verzorgen van BHV- en/of EHBO-opleidingen. De Opdrachtnemer toont aan dat de docent/instructeur over de benodigde vakinhoudelijke kennis en instructievaardigheden beschikt, bijvoorbeeld door middel van certificeringen, referenties of eerdere opdrachten. • handelt en communiceert op een professionele en respectvolle wijze naar zowel cursisten als de Opdrachtgever. • kan omgaan met cursisten van verschillende opleidingsniveaus en achtergronden binnen de organisatie • op de hoogte is van de structuur en werkwijze van de BHV-organisatie van de Opdrachtgever. • opleidingen en trainingen kan afstemmen op specifieke locatiemarkers, zoals laboratoria, technisch onderwijs en andere relevante werkomgevingen bij Opdrachtgever.
40.	De door de Opdrachtnemer in te zetten instructeurs beschikken aantoonbaar over een geldige NIBHV- en Oranje Kruis-certificering of een gelijkwaardig erkend certificaat.
41.	Indien de Opdrachtgever, met onderbouwing van de reden, niet tevreden is over een ingezette instructeur, dient de opdrachtnemer deze op verzoek te vervangen door een andere gekwalificeerde instructeur.
Portal	
42.	Opdrachtnemer beschikt over een web-based applicatie (portal) voor de opleidingsadministratie, met zowel een leesfunctie voor de opdrachtgever(s) als de mogelijkheid voor de opdrachtgever(s) om in te loggen als een Zuyd-cursist, zodat zij specifiek de informatie van die cursist kunnen inzien.
43.	De opleidingsadministratie van de Opdrachtgever wordt digitaal uitgevoerd door de opdrachtnemer via een online systeem (portal), toegankelijk voor cursisten, de contractmanager en contactpersonen van de opdrachtgever. Cursisten kunnen zich zelf inschrijven voor (herhalings)cursussen, terwijl contactpersonen en de contractmanager minimaal toegang hebben tot de cursusplanning en bezetting. Ook de contactpersoon van de locatie moet in staat zijn om cursisten via het portal in te schrijven voor (herhalings)cursussen.

44.	Alle trainingen op basis van de jaarplanning moeten zichtbaar zijn in de portal en door elke cursist geboekt kunnen worden.
45.	De cursusdagen, herhalingsdata en behaalde competenties/certificaten van elke cursist moeten geregistreerd, gecontroleerd en gemonitord worden. Dit geldt ook voor elders verworven competenties en diploma's, die door de contactpersonen (FACO) van de Opdrachtgever in de portal toegevoegd moeten kunnen worden. Cursisten moeten deze gegevens zelf kunnen raadplegen en certificaten kunnen downloaden.
46.	Bij uitdiensttreding van een medewerker of indien de medewerker de herhaling van de cursus/opleiding na 24 maanden niet heeft gevolgd, moeten de gegevens van de betreffende medewerker op verzoek van Zuyd worden verwijderd uit de portal van de Opdrachtnemer.
47.	Elke contactpersoon van de Opdrachtgever moet via filters overzichten van zijn/haar eigen locatie en BHV'ers, EHBO'ers kunnen inzien in de portal. Tevens moet de mogelijkheid bestaan om rapportages van deze informatie te genereren.
48.	BHV'ers, EHBO'ers en Ploegleiders dienen jaarlijks hun certificaat/diploma te verlengen door de herhaalopleiding met goed resultaat te volgen. Er is een uitloop van 3 maanden toegestaan, wat betekent dat de herhalingsopleiding uiterlijk 15 maanden na de vorige opleiding moet zijn afgerond (12 maanden + 3 maanden). In uitzonderlijke gevallen, en in overleg met de coördinator BHV van de betreffende locatie, kan de periode voor het behalen van de herhaling worden verruimd met maximaal 9 maanden, zonder dat het certificaat/diploma verloopt. (totaal 24 maanden)
49.	Zuyd verlangt dat BHV, Ploegleider BHV en EHBO jaarlijks worden herhaald. 12 weken voor einde van dat jaar dient de cursist automatisch een e-mailmelding te ontvangen vanuit Opdrachtnemer(/portal) met de inschrijflink naar betreffende herhalingsopleiding. Mits de cursist zich niet heeft aangemeld dient 4 weken voor het einde van dat jaar zowel de cursist als ook de contactpersoon van de locatie automatisch een e-mailmelding te ontvangen vanuit Opdrachtnemer(/portal).
50.	Elke contactpersoon per locatie moet automatisch een e-mailmelding ontvangen wanneer: • Een cursist niet op de training verschijnt (ook bij online trainingen); • Een cursist het certificaat niet behaalt (inclusief de motivatie); • Het diploma/certificaat van een cursist is verlopen.
51.	Diploma's/certificaten dienen binnen 1 week na behalen digitaal beschikbaar te zijn in de portal.
52.	Het geëiste systeem is een goed functionerend Nederlandstalige systeem dat minimaal 1 jaar succesvol in gebruik is bij Opdrachtnemer (gerekend vanaf de datum van indiening van de inschrijving).
53.	Het cursistengedeelte van de portal moet zowel in het Nederlands als Engels beschikbaar zijn.
54.	De server waarop de portal draait, bevindt zich bij de Opdrachtnemer of een door de Opdrachtnemer gecontracteerde partij.
55.	Alle functionaliteiten van de portal zijn toegankelijk via een internet browser.
56.	De portal werkt zonder dat er clientsoftware geïnstalleerd hoeft te worden op een computer, laptop, tablet of mobiel apparaat, behalve een internetbrowser.

57.	De portal moet compatibel zijn met de volgende browsers: Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari en Edge.
58.	Aanmelden/inloggen/authenticatie op de portal zal moeten verlopen middels de Single Sign On (SSO) oplossing van Surfconnext. Meer informatie hierover zie: https://servicedesk.surf.nl/wiki/display/IAM/SURFconext+for+Service+Providers
59.	Nieuwe versies van browsers en, indien relevant, nieuwe versies van besturingssystemen (zoals Microsoft Windows, macOS, Linux, ChromeOS, iOS en Android) moeten binnen twee maanden na release worden ondersteund.
60.	Het database schema van het systeem is beschikbaar.
61.	De portal is een online website die op elk moment en vanaf elke locatie toegankelijk is voor gebruikers.
62.	De portal en de data mogen uitsluitend toegankelijk zijn voor bevoegde gebruikers.
63.	Er moet altijd een back-up van de data beschikbaar zijn.
64.	Data moet eenvoudig te exporteren zijn naar een XML of database.
65.	De portal moet altijd up-to-date en toegankelijk zijn, met een uptime van minimaal 99%, exclusief de in de SLA vastgelegde onderhoudsperioden.
66.	De opdrachtnemer (verwerker) garandeert dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen opdat zijn verwerkingen aan de vereisten van de AVG voldoen en de rechten van de betrokkenen zijn gewaarborgd. Er moeten maatregelen zijn genomen om: • de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van uw verwerkingssystemen en diensten te garanderen; • bij een incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig te kunnen herstellen; • met vaste regelmaat te testen of de genomen beveiligingsmaatregelen nog steeds effectief genoeg zijn, waarbij u gebruikmaakt van een plan-do-check-act-cyclus. Dit moet aangetoond kunnen worden middels: • Of een ISO-certificering conform ISO27001 (eventueel NEN7510 zoals van toepassing voor zorginstellingen of eventueel NIS2 voor branches die daaronder vallen) aangaande beveiligingsmaatregelen • Of een het beveiligingsbeleid van de opdrachtnemer/verwerker/leverancier • Of middels het invullen van de lijst (Bijlage B van de 'format-verwerkersovereenkomst-zuyd-hogeschool-middel-risico.docx') waarbij wordt aangegeven welke beveiligingsmaatregelen genomen worden, dezen worden dan binnen Zuyd Hogeschool ter beoordeling aangeboden aan de (interne) PSJ board (Privacy, Security, Juridische Board).
Online leeromgeving	
67.	Opdrachtnemer beschikt over een web-based applicatie (online leeromgeving) voor het volgen van de online lessen, die per cursist toegankelijk is.
68.	De server waarop de online leeromgeving draait, bevindt zich bij de opdrachtnemer of een door de opdrachtnemer gecontracteerde partij.
69.	De online leeromgeving moet zowel in het Nederlands als Engels beschikbaar zijn.

70.	Alle functionaliteiten van de portal zijn toegankelijk via een internetbrowser.
71.	De online leeromgeving werkt zonder dat er clientsoftware geïnstalleerd hoeft te worden op een computer, laptop, tablet of mobiel apparaat, behalve een internetbrowser.
72.	De online leeromgeving moet compatibel zijn met de volgende browsers: Chrome, Firefox, Internet Explorer, Safari en Edge.
73.	Aanmelden/inloggen/authenticatie op de portal zal moeten verlopen middels de Single Sign On (SSO) oplossing van Surfconnext. Meer informatie hierover zie: https://servicedesk.surf.nl/wiki/display/IAM/SURFconnext+for+Service+Providers
74.	Nieuwe versies van browsers en, indien relevant, nieuwe versies van besturingssystemen (zoals Microsoft Windows, macOS, Linux, ChromeOS, iOS en Android) moeten binnen twee maanden na release worden ondersteund.
75.	Het database schema van het systeem is beschikbaar.
76.	De online leeromgeving is een educatieve website die deelnemers in staat stelt om tijd- en plaats onafhankelijk te leren.
77.	De e-learning modules moeten volledig zelfstandig door de cursist worden doorlopen.
78.	De online leeromgeving en de data mogen uitsluitend toegankelijk zijn voor bevoegde gebruikers.
79.	Er moet altijd een back-up van de data beschikbaar zijn.
80.	Data moet eenvoudig te exporteren zijn naar een XML of database.
81.	De online leeromgeving moet altijd up-to-date en toegankelijk zijn, met een uptime van minimaal 99%, exclusief de in de SLA vastgelegde onderhoudsperioden.
82.	De Opdrachtnemer (verwerker) garandeert dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen opdat zijn verwerkingen aan de vereisten van de AVG voldoen en de rechten van de betrokkenen zijn gewaarborgd. Er moeten maatregelen zijn genomen om: • de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van uw verwerkingssystemen en diensten te garanderen; • bij een incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig te kunnen herstellen; • met vaste regelmaat te testen of de genomen beveiligingsmaatregelen nog steeds effectief genoeg zijn, waarbij u gebruikmaakt van een plan-do-check-act-cyclus. Dit moet aangetoond kunnen worden middels: • Of een ISO-certificering conform ISO27001 (eventueel NEN7510 zoals van toepassing voor zorginstellingen of eventueel NIS2 voor branches die daaronder vallen) aangaande beveiligingsmaatregelen • Of een het beveiligingsbeleid van de opdrachtnemer/verwerker/leverancier • Of middels het invullen van de lijst (Bijlage B van de 'format-verwerkersovereenkomst-zuyd-hogeschool-middel-rijsch-2025.docx') waarbij wordt aangegeven welke beveiligingsmaatregelen genomen worden, dezen worden dan binnen Zuyd Hogeschool ter beoordeling aangeboden aan de (interne) PSJ board (Privacy, Security, Juridische Board).

Administratie en rapportages

83.	De privacy van de gegevens dient, conform de wettelijke eisen, gewaarborgd te zijn.
84.	Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure. Incidenten/klachten worden door opdrachtnemer direct aan betreffende contactpersoon op locatie gemeld en binnen 1 week na optreden van het incident/klacht schriftelijk gerapporteerd met de volgende elementen (voor zover van toepassing): • Nauwkeurige omschrijving klacht of probleem; • Datum incident; • Betrokken personen; • De voorgenomen/ uitgevoerde oplossing/eventuele termijn; • De consequenties/ risico's van het incident / klacht; • De invloed op de opleiding en planning • Overige relevante informatie.
85.	Opdrachtnemer verzorgt een managementrapportage voorafgaand aan het kwartaaloverleg met de contractmanager opdrachtgever en de aangewezen contactpersonen van opdrachtgever per locatie met de volgende onderdelen: • Toelichting invulling opleidings- en trainingsprogramma's; • Percentage bezetting per cursusonderdeel plus overzicht (deels) afwezige cursisten per locatie; • Totaaloverzicht huidige cursisten per locatie gespecificeerd op naam, rol BHV (BHV, EHBO, ploegleider, hoofd BHV) en behaalde cursussen (incl. data); • Klachtenregistratie en afhandeling; • Kwaliteitsrapportage (samenvatting evaluaties van de lessen) plus verbeter suggesties; • Ontwikkelingen op gebied van opleidingen, BHV-branche, wet- en regelgeving; De managementrapportage dient uiterlijk 5 werkdagen voorafgaand aan het kwartaaloverleg digitaal gestuurd te worden naar de contractmanager.
Prijzen	
86.	De Inschrijver dient prijzen op te geven conform het bijgevoegde Prijzenblad. De opgegeven prijzen luiden in euro, zijn inclusief alle bijkomende kosten, maar niet beperkt tot: administratiekosten, kosten voor trainers, reiskosten etc. exclusief btw.
87.	Indexeringen 1. De afgegeven prijzen zijn vast vanaf ingangsdatum overeenkomst tot en met 31 maart 2027. De prijzen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 april 2027) geïndexeerd worden. 2. Partijen hebben de inspanningsverplichting om indexering te maximaliseren tot de materiele indexering rijksbijdrage (2023 = 1.55%). Mochten partijen vaststellen en overeenkomen dat dit ontoereikend is dan geldt dat indexeringen gemaximaliseerd worden op basis onderstaande methodiek. 3. Een eventuele indexering vindt plaats en voor ten hoogste het CBS indexcijfer diensten prijs index (DPI) met het jaar 2021 als basis (31 = 100) categorie Dienstenprijsindex (DPI). Volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal] - indexcijfer [oud kwartaal]) / indexcijfer [oud kwartaal] x 100%. Als nieuw kwartaal wordt gehanteerd het meest recente kwartaal waarvan het definitieve indexcijfer bekend is, als oud kwartaal wordt hetzelfde kwartaal genomen van het jaar daarvoor. Het voor indexering gekozen kwartaal dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd een geheel jaar. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30

	dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractmanager van de opdrachtgever. 4. Na schriftelijke goedkeuring door Zuyd Hogeschool worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.
88.	Inschrijver communiceert het voornemen voor een prijsverhoging inclusief onderbouwing en berekening minimaal acht weken voor de ingangsdatum aan de contractmanager van Zuyd Hogeschool. Gewijzigde prijzen gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.
89.	Inzet van een lotusslachtoffer tijdens (herhalings)opleidingen/cursussen is in overleg met Opdrachtgever, deze worden apart in het prijzenblad opgenomen.
90.	Inzet van middelen en/of lotusslachtoffer tijdens ontruimingsoefeningen is in overleg met Opdrachtgever, deze worden apart in het prijzenblad opgenomen.
Annuleringsvoorwaarden	
91.	Indien er afmeldingen zijn die binnen 48 uur voor aanvang van de betreffende cursus worden doorgegeven wordt in overleg met Opdrachtnemer een oplossing gezocht. Leidt dit overleg niet tot een afspraak over een vervangende opleiding of training, dan heeft Opdrachtnemer het recht annuleringskosten in rekening te brengen ter grootte van 100% van het bedrag dat voor deze opleiding of training gefactureerd zou worden. Tot 2 dagen voor start cursus kan Opdrachtgever/cursist kosteloos annuleren.
92.	Indien er zich wijzigingen voordoen in cursuslocatie of cursustijden/data (waaronder ook annuleringen), dan stuurt de Opdrachtnemer informatie hieromtrent naar de reeds ingeschreven deelnemers van de opleiding of training en wordt de contactpersoon van de betreffende locatie waar cursist werkt ook geïnformeerd. Minimaal 48 uur voorafgaande aan de opleiding/training.
Facturatie	
93.	Facturatie vindt plaats op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven.
94.	De facturen worden voorzien van een inkoopordernummer en conform factuurvereisten van Opdrachtgever (Zie bijlage 9) als .PDF of .XML, verzonden naar inkoopfacturen@zuyd.nl .
95.	Op factuur mag geen naam deelnemers/cursisten voorkomen. Aan de hand van de factuur (factuurnummer) moeten de contactpersonen van de locatie in de portal kunnen achterhalen op welke cursisten en cursus/opleidingen factuur betrekking heeft.
96.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats per locatie/kostenplaats.
97.	Facturering vindt enkel plaats op basis van het werkelijk aantal deelnemers.