Bijlage 2- Programma van Eisen

Aanbestedende Dienst stelt eisen aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze uitvoeringseisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk.

Het niet kunnen voldoen aan één van de eisen, zoals opgenomen in het Programma van Eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver aan deze Aanbestedingsprocedure.

Gunningseisen: Eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht

Hieronder staat weergegeven welke eisen door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan te voldoen aan het Programma van Eisen:

1. Algemeen	
Nr.	Omschrijving
1.1	De gemeente wenst een integrale dienstverlening op het gebied van bedrijfshulpverlening (BHV). De dienstverlening omvat ten minste: A. Training en opleiding. Het verzorgen van BHV-gerelateerde opleidingen en certificering, inclusief opleidingsadministratie en planning; B. BHV-middelenbeheer. Beheer van AED's en daarnaast levering, controle en beheer van medische en overige BHV-hulpmiddelen; C. Bedrijfsnoodplannen. Advisering over het opstellen, actualiseren en verbeteren van bedrijfsnoodplannen; D. Ontruimingsoefeningen. Voorbereiding, begeleiding en evaluatie van evacuatie- en ontruimingsoefeningen.
1.2	De dienstverlening geldt voor alle huidige en toekomstige locaties, bedrijfsonderdelen en werkgebieden van de gemeente Tilburg. De opdrachtnemer moet de dienstverlening organisatiebreed kunnen uitvoeren en afstemmen op de aard, gebruiksfunctie, risico's en omstandigheden van de betreffende locatie. Onder de opdracht vallen onder meer kantoor- en publiekslocaties, sport- en recreatievoorzieningen, milieustraten, werkplaatsen, buitendienst- en stadsbeheerlocaties, wijkcentra, verhuurobjecten en tijdelijke project- en werklocaties. Deze opsomming is niet limitatief. De actuele locatielijst is opgenomen in bijlage 11; wijzigingen in het locatiebestand gedurende de looptijd vallen eveneens binnen de reikwijdte van de overeenkomst.
1.3	De opdrachtnemer voert de dienstverlening uit volgens de actuele wet- en regelgeving en de voor de opdracht relevante normen en richtlijnen. Daarbij wordt in ieder geval aangesloten op de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit, de geldende eisen van NIBHV en de Nederlandse Reanimatie Raad en, waar relevant, NEN 8112. Daarnaast handelt de opdrachtnemer conform het arbo- en BHV-beleid, de RI&E, bedrijfsnoodplannen en locatie specifieke veiligheidsafspraken van de gemeente Tilburg.
1.4	De opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over alle voor de uitvoering noodzakelijke vergunningen, certificeringen, erkenningen en verzekeringen. Daarnaast wijst de opdrachtnemer één contractmanager aan als vast aanspreekpunt voor de opdrachtgever.
1.5	Incidenten, waaronder ongevallen, bijna-ongevallen, letsel, schadegevallen en andere relevante veiligheidsafwijkingen die plaatsvinden tijdens de uitvoering van de overeenkomst, worden direct aan opdrachtgever gemeld. Klachten worden binnen 24 uur in behandeling genomen en uiterlijk binnen 72 uur inhoudelijk teruggekoppeld aan de contactpersoon van de Gemeente Tilburg.
1.6	De opdrachtnemer mag voor de uitvoering van de overeenkomst slechts gebruikmaken van onderaannemers of andere derden na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden of deze weigeren. De opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor het handelen, de kwaliteit en de prestaties van

	de door hem ingeschakelde onderaannemers of andere derden. Alle eisen uit de overeenkomst en het Programma van Eisen gelden onverkort voor deze partijen. De inzet van onderaannemers of andere derden leidt niet tot aanvullende kosten voor de opdrachtgever.
1.7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere medewerker die voor de uitvoering van de Opdracht wordt ingezet, voorafgaand aan diens eerste inzet beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die passend is bij de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gerechtigd bewijs hiervan op te vragen. Opdrachtnemer dient dit bewijs op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen te verstrekken.
1.8	Door opdrachtgever verstrekte sleutels, passen en overige toegangsmiddelen blijven eigendom van opdrachtgever, mogen niet worden overgedragen en worden zorgvuldig beheerd. Verlies wordt direct gemeld en alle middelen worden uiterlijk bij beëindiging van de overeenkomst geretourneerd.
1.9	De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van geplande opleidingen, trainingen en oefeningen bij ziekte of uitval van een docent. Een vervangende docent beschikt minimaal over dezelfde vereiste kwalificaties en ervaring. Voor de uitvoering van opleidingen, trainingen en oefeningen gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: - Annulering tot en met 10 werkdagen voor aanvang: kosteloos - Annulering tussen 10 en 5 werkdagen voor aanvang: maximaal 50% van het overeengekomen groepstarief. - Annulering binnen 5 werkdagen voor aanvang: maximaal 100% van het overeengekomen groepstarief. Annuleringen dienen schriftelijk (per e-mail) te worden gemeld. Als werkdagen worden maandag tot en met vrijdag aangemerkt. Annulering of vervanging van individuele deelnemers wegens overmacht, waaronder ziekte of operationele noodzaak, is te allen tijde kosteloos. Indien als gevolg van annulering het minimale groepsaantal niet wordt gehaald, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om kosteloos een alternatieve uitvoeringsdatum vast te stellen. Indien een opleiding door toedoen van opdrachtnemer moet worden verplaatst, wordt in overleg met opdrachtgever binnen 10 werkdagen een vervangende datum aangeboden. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
1.10	Opdrachtgever is gerechtigd opleidingen, trainingen en oefeningen bij te wonen en de kwaliteit en uitvoering daarvan te beoordelen. Indien de dienstverlening niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteit, treft opdrachtnemer binnen een door opdrachtgever gestelde redelijke termijn passende herstelmaatregelen.
1.11	Opdrachtnemer adviseert gevraagd en ongevraagd ten aanzien van de Dienstverlening en signaleert (tijdig) knelpunten of kansen met als doel de Dienstverlening te verbeteren dan wel efficiënter in te richten.
1.12	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: Consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; Aansprakelijkheid; Planning en samenhang andere activiteiten.

2. Training en opleiding (onderdeel A)

Nr.	Omschrijving
2.1	De opdrachtnemer ondersteunt de gemeente Tilburg gedurende de gehele looptijd bij het organiseren, uitvoeren en bewaken van de opleidingen. Dit omvat minimaal het adviseren over de benodigde opleidingen, het opstellen en bewaken van de opleidingsplanning, het verzorgen van de opleidingen en certificering en het actueel houden van behaalde kwalificaties en geldigheidsdata. De opdrachtnemer rapporteert periodiek over deelname, resultaten, verloopdata en eventuele knelpunten en adviseert waar nodig over verbetering van het opleidingsprogramma.
2.2	Opdrachtnemer verzorgt BHV-basisopleidingen conform NiBHV richtlijnen. • BHV Basis • BHV herhaling • BHV ploegleider • BHV hoofd BHV • Brandbestrijding, Ontruiming en Communicatie (BOC) **Aanvullende opleidingen**; Daarnaast verzorgt de opdrachtnemer op aanvraag themabijeenkomsten en workshops over BHV, EHBO, reanimatie en aanverwante onderwerpen. De inhoud wordt afgestemd op de doelgroep, locatie en actuele behoefte van de gemeente Tilburg.
2.3	EHBO opleidingen • Basis cursus Rode of Oranje Kruis. • Herhaling BHV alleen BOC, bedoeld voor opgeleide EHBO'ers • Herhaling Rode of Oranje Kruis EHBO uitgebreid, volgens richtlijn 4300 (kinder EHBO aantekening). Nieuwe aanbieder neemt de bestaande Rode Kruis EHBO certificaten over en gaat als dat nodig is over in Oranje Kruis (na verlopen van het bestaande certificaat). • Basis MFA Medical First Aid • Herhaling MFA Medical First Aid
2.4	Aanbestedende Dienst houdt voor de opleidingsduur van de verschillende opleidingen onderstaande aan, met als doel om de behaalde certificaten jaarlijks geldig te houden: <u>Basisopleidingen (inclusief examens)</u>:

Opleiding	Duur
BHV basis	2 dagen of 4 dagdelen (inclusief zelfstudie) [1]
BHV ploegleider	1 dag (op locatie opdrachtgever) [1]
BHV BOC	Maximaal 2 dagdelen [1]
Rode Kruis of Oranje Kruis EHBO, richtlijn 4300	Maximaal 5 dagdelen [2]
MFA	Maximaal 2 dagen [1]

<u>Jaarlijkse herhalingsopleidingen, voor iedere BHV'er/EHBO'er</u>:

Herhaling	Duur
BHV (compleet) herhaling	1 dag of 2 dagdelen (op locatie opdrachtgever) [1]
BHV PL (koude en warme)	1 dagdeel (op locatie opdrachtgever) [1]
BHV BOC	1 dagdeel [1]
Rode Kruis of Oranje Kruis EHBO, richtlijn 4300	1 dagdeel [1]
MFA	1 dagdeel [1]

Op verzoek moet Inschrijver in staat zijn om in de avonduren de opleiding te verzorgen.
[1]) een dag is 8 uur, een dagdeel is 4 uur.
[2]) twee hele dagen van 8 uur en een halve dag van 4 uur

	In alle gevallen betreffen het hier contacturen.
2.5	De groepsgrootte wordt afgestemd op de opleiding en de benodigde praktijkbegeleiding en bedraagt tussen de 12 en 16 deelnemers per docent, tenzij voor de betreffende opleidingsnorm een lager maximum geldt.
2.6	Na succesvolle afronding van een opleiding verstrekt de opdrachtnemer het bijbehorende diploma, certificaat en/of pasje op naam, inclusief de geldigheidsduur indien van toepassing aan Het Leerhuis (leerhuis@tilburg.nl), de contactpersoon van Gemeente Tilburg en aan de betreffende deelnemers. Wanneer een cursist onvoldoende competenties toont voor één of meer hulpverleningstaken, informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover en verstrekt zij een onderbouwd advies over de geschiktheid van de cursist en/of benodigde aanvullende ontwikkeling. Een cursist die niet slaagt, krijgt eenmaal kosteloos de mogelijkheid tot een herexamen. Indien de opdrachtgever gegronde bezwaren heeft tegen het functioneren of gedrag van een ingezette docent, kan zij verlangen dat de opdrachtnemer deze docent vervangt. Dit geldt onder meer bij ongewenst, intimiderend of grensoverschrijdend gedrag.
2.7	De opdrachtnemer beschikt gedurende de overeenkomst over een Nederlandstalige, 24/7 beschikbare digitale opleidingsomgeving waarin medewerkers zich zelfstandig kunnen aanmelden voor opleidingen en herhalingen. De digitale omgeving geeft inzicht in beschikbare opleidingen, geplande data en relevante deelname-informatie. Na inschrijving kunnen wijzigingen, vervangingen en afmeldingen digitaal worden verwerkt. De opdrachtnemer beheert gedurende de overeenkomst de volledige digitale opleidingsadministratie van de gemeente Tilburg. Deze administratie bevat minimaal: • deelnemersgegevens; • gevolgde opleidingen; • certificaten en diploma's; • geldigheidsperioden; • herhalings- en verloopdata; • toekomstige opleidingsmomenten; Het systeem signaleert automatisch wanneer certificeringen of opleidingen opnieuw moeten worden gevolgd en stuurt herinneringen aan deelnemers. Minimaal één keer per kwartaal wordt de contactpersoon van de Gemeente Tilburg op de hoogte gebracht van komen te verlopen certificaten. De opdrachtgever heeft gedurende de overeenkomst permanent toegang tot de relevante gegevens en kan deze raadplegen, analyseren en exporteren naar Excel. Alle opleidingsgegevens blijven eigendom van de opdrachtgever. Certificaten en andere opleidingsbewijzen worden digitaal beschikbaar gesteld. Presentielijsten worden uiterlijk binnen 24 uur na de opleiding verstrekt aan Het Leerhuis (leerhuis@tilburg.nl) en de contactpersoon van Gemeente Tilburg. Eventuele originele certificaten en/of pasjes worden uiterlijk binnen één maand aan de betreffende medewerker verstrekt. Na iedere opleiding faciliteert de opdrachtnemer een digitale evaluatie richting de deelnemers. De resultaten worden beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever en gebruikt als input voor periodieke evaluatie- en voortgangsgesprekken en voor de verdere verbetering van de dienstverlening.
2.8	Opleidingen en oefeningen worden zoveel mogelijk in-company op locaties van de opdrachtgever verzorgd, zodat de inhoud aansluit op de werkomgeving en locatie specifieke risico's.

	Basisopleidingen worden minimaal op maandelijkse basis verzorgt. In overleg kunnen Basisopleidingingen bij een te gering aantal deelnemers om de opleidingsklas door te laten gaan, ook binnen een straal van 25 km van de hoofdlocatie van de Opdrachtgever plaatsvinden. Hierbij dient Opdrachtnemer tevens te faciliteren in zaken als koffie/thee/fris en lunch. De opdrachtnemer zorgt voor passende oefenvormen, voldoende en geschikt oefenmateriaal en voldoende variatie in praktijksituaties en scenario's. Bij praktijkonderdelen waarbij een slachtofferrol noodzakelijk is, kan een gekwalificeerd en ervaren LOTUS-slachtoffer worden ingezet. De kosten hiervan zijn onderdeel van de dienstverlening. Het LOTUS-slachtoffer kan deelnemers tevens van inhoudelijke feedback voorzien. Tijdens trainingen en oefeningen worden veiligheid, hygiëne en het juiste gebruik van beschermingsmiddelen geborgd. De opdrachtnemer werkt conform de toepasselijke veiligheids-, milieu- en wettelijke voorschriften. Het les- en oefenmateriaal wordt ten minste eenmaal per jaar beoordeeld en waar nodig geactualiseerd op basis van gewijzigde wet- en regelgeving, certificeringseisen, normen en relevante ontwikkelingen binnen het vakgebied. Het materiaal is praktisch toepasbaar en afgestemd op de doelgroep en werkomgeving. De opdrachtgever stelt een geschikte lesruimte beschikbaar. De opdrachtnemer adviseert vooraf over de benodigde voorzieningen en stemt eventuele aanvullende faciliteiten tijdig af. Indien een opleiding niet op locatie kan plaatsvinden, wordt in overleg een passende alternatieve locatie bepaald. Voor theoretische onderdelen kan, waar passend, e-learning worden ingezet. Voor medewerkers die dit nodig hebben, worden tevens Engelstalige BHV- en EHBO-opleidingen aangeboden.
2.9	De opdrachtnemer ondersteunt de opdrachtgever bij de jaarlijkse opleidingsplanning en stemt deze af met de betrokken afdelingen. Voor ieder nieuw opleidingsjaar wordt tijdig een voorstel voor de opleidingsplanning opgesteld. De opdrachtnemer verstrekt minimaal twee keer per jaar een digitale managementrapportage met inzicht in: • de opleidings- en certificeringssituatie; • uitgevoerde opleidingen en oefeningen; • deelname en afmeldingen; • behaalde certificeringen; • geldigheids- en verloopdata; • toekomstige opleidingsbehoefte; • evaluatieresultaten; • aandachtspunten en klachten; • verbeteracties; • relevante risico's en knelpunten. Op basis van deze informatie adviseert de opdrachtnemer de opdrachtgever gedurende de looptijd over eventuele verbeteringen in het opleidings- en oefenprogramma. Minimaal eenmaal per jaar wordt op basis van de managementinformatie, evaluatieresultaten, KPI's, ervaringen uit opleidingen en oefeningen en signalen vanuit de organisatie een integraal advies uitgebracht over de opleidings- en oefenbehoefte voor het volgende jaar.
2.10	Opdrachtnemer levert maandelijks een overzicht met deelnemers van de basisopleidingen. Opdrachtgever levert maandelijks een overzicht met BHV-ers en EHBO-ers die uit dienst zijn. Zo zijn overzichten altijd actueel.
2.11	In het najaar stelt de opdrachtnemer een advies op voor het programma Opleiden, Trainen en Oefenen (OTO). Het advies is gebaseerd op ervaringen uit opleidingen en oefeningen, evaluaties, signalen vanuit de organisatie, relevante risico's en geconstateerde ontwikkelpunten. Het OTO-advies bevat ten minste: • ontwikkelpunten;

	• benodigde of verder te ontwikkelen competenties; • voorstellen voor oefenscenario's; • aanbevelingen voor opleidingen en oefeningen; • aanbevelingen voor het komende jaar.
2.12	Alle docenten beschikken aantoonbaar over de voor de opleiding vereiste certificeringen en minimaal een jaar aantoonbare ervaring in het verzorgen van BHV-, EHBO- of veiligheidsopleidingen. Op verzoek verstrekt opdrachtnemer curriculum vitae en bewijsstukken.

3. BHV-middelenbeheer (onderdeel B)	
Nr.	Omschrijving
3.1	De opdrachtnemer levert, beheert, controleert en onderhoudt de overeengekomen AED's, EHBO-middelen en overige BHV-middelen op alle locaties van de gemeente Tilburg. De gemeente kan het assortiment gedurende de looptijd uitbreiden of beperken. De opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig de actuele wet- en regelgeving, geldende veiligheidsvoorschriften, huisregels en aanwijzingen van de gemeente en past de dienstverlening hierop aan wanneer regelgeving of omstandigheden wijzigen. Onder EHBO-middelen worden onder meer alle middelen verstaan die bestemd zijn voor het verlenen van eerste hulp, waaronder EHBO-koffers, verbandmiddelen, oogspoelvoorzieningen, pleistervoorzieningen, brandwondvoorzieningen, beademingshulpmiddelen, traumamaterialen, navullingen en overige eerstehulpartikelen. De opdrachtnemer houdt een actueel digitaal beheerregister bij van alle middelen die onder de overeenkomst vallen. Dit bevat minimaal locatie, serienummer waar van toepassing, onderhoudsstatus, uitgevoerde controles en werkzaamheden, vervaldata, geconstateerde afwijkingen en benodigde vervolgacties. De gemeente heeft inzicht in deze informatie via een centraal digitaal platform. Naderende onderhouds- en vervaldata worden minimaal drie maanden vooraf actief gesignaleerd.
3.2	De opdrachtnemer levert, plaatst, controleert en onderhoudt EHBO-koffers, verbandmiddelen, oogspoelvoorzieningen en overige medische hulpmiddelen die onder de overeenkomst vallen. De geleverde middelen voldoen aan de actuele wet- en regelgeving en de geldende richtlijnen van het Rode of Oranje Kruis en zijn nieuw, compleet, inzet gereed en voorzien van een toereikende resterende houdbaarheid. Verbandkoffers zijn afgestemd op de risico's en het gebruik van de betreffende locatie. Tijdens controles worden gebruikte, beschadigde of verlopen middelen vervangen en wordt de koffer opnieuw verzegeld. Indien directe vervanging uitzonderlijk niet mogelijk is, vindt deze uiterlijk binnen vijf werkdagen plaats. Los bestelde EHBO-middelen worden eveneens uiterlijk binnen vijf werkdagen geleverd. Niet meer bruikbare middelen worden door de opdrachtnemer verantwoord afgevoerd. Herbruikbare middelen kunnen in overleg met de gemeente een andere bestemming krijgen.
3.3	De opdrachtnemer levert en beheert waar gevraagd overige BHV-middelen, waaronder evacuatiemiddelen, communicatie- en herkenningsmiddelen, oogspoelvoorzieningen, megafoons, zaklampen, reddingsdekens, afzetmateriaal, pictogrammen en overige BHV-signing. De middelen zijn geschikt voor het beoogde gebruik en voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke, technische en functionele eisen. Tijdens controles signaleert de opdrachtnemer ontbrekende, beschadigde, afgekeurde of niet meer geschikte middelen en rapporteert dit aan de gemeente. Benodigde vervanging vindt zo mogelijk direct en uiterlijk binnen vijf werkdagen plaats. Op nieuw geleverde BHV-middelen geldt minimaal 24 maanden garantie. De opdrachtnemer kan tevens door de gemeente aangeleverde ontruimingsplattegronden, bereikbaarheidskaarten, pictogrammen en overige BHV-signing controleren op aanwezigheid, actualiteit en juiste plaatsing.
3.4	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, registratie, monitoring, onderhoud en inzetgereedheid van de AED's gedurende de overeenkomst. De AED's zijn geschikt voor gebruik door niet-professionele hulpverleners, voldoen aan de geldende regelgeving

	voor medische hulpmiddelen, zijn CE-gemarkeerd en voorzien van Nederlandstalige instructies en de actuele Nederlandse reanimatieprotocollen. De opdrachtnemer bewaakt de onderhouds- en vervaldata van AED's, elektroden, batterijen en overige toebehoren en vervangt deze vóór het einde van hun gebruiksduur. Iedere AED wordt minimaal jaarlijks en overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant gecontroleerd en onderhouden. Na iedere daadwerkelijke inzet wordt de AED gecontroleerd, worden gebruikte onderdelen vervangen en wordt deze zo spoedig mogelijk weer volledig inzetgereed gemaakt. Een storing wordt uiterlijk binnen één werkdag in behandeling genomen. Wanneer de AED niet tijdig inzetgereed kan worden gemaakt, wordt binnen 48 uur kosteloos een gelijkwaardige vervangende AED geleverd. Voor buiten geplaatste AED's worden geschikte weers- en vandalismebestendige voorzieningen toegepast. Indien een AED onderdeel uitmaakt van een publiek toegankelijk AED-netwerk, wordt rekening gehouden met de vereiste bereikbaarheid en registratie. De opdrachtnemer adviseert de gemeente desgevraagd over de meest geschikte plaatsing van AED's op basis van het gebruik en risicoprofiel van de locatie, waaronder bezoekersaantallen, gebruikersgroepen, activiteiten en bereikbaarheid van professionele hulpverlening. Nieuw geleverde AED's hebben een verwachte technische gebruiksduur van minimaal tien jaar. Essentiële onderdelen blijven gedurende minimaal tien jaar na levering verkrijgbaar. Op een nieuw geleverde AED geldt minimaal vijf jaar garantie en op elektroden en batterijen minimaal twee jaar.
3.5	De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de staat en inzetbaarheid van de beheerde middelen. Uit de rapportages blijkt minimaal: • welke middelen zijn gecontroleerd of onderhouden; • welke onderdelen zijn vervangen; • welke onderhouds- of vervaldata naderen; • welke afwijkingen of tekortkomingen zijn geconstateerd; • welke vervolgacties zijn uitgevoerd of nog noodzakelijk zijn. Voor AED's geldt als uitgangspunt dat zij inzetgereed zijn, dat onderhoud binnen de geplande termijn wordt uitgevoerd en dat onderdelen vóór hun vervaldatum worden vervangen. Afwijkingen hierop worden direct gemeld en voorzien van een herstelactie.

4. Bedrijfsnoodplannen (onderdeel C)	
Nr.	Omschrijving
4.1	De opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het ontwikkelen, onderhouden en actualiseren van bedrijfsnoodplannen. De plannen bieden een praktisch kader voor het handelen bij calamiteiten, incidenten en andere situaties die de veiligheid van medewerkers, bezoekers of de continuïteit van de organisatie kunnen beïnvloeden. De bedrijfsnoodplannen worden afgestemd op de specifieke locaties, risico's, organisatiestructuur en bedrijfsprocessen van opdrachtgever. Waar nodig worden hierin onder andere verantwoordelijkheden, communicatielijnen, alarmering, opvang, evacuatie, crisisorganisatie en continuïteitsmaatregelen uitgewerkt. De opdrachtnemer ondersteunt tevens bij het actueel houden van de plannen. Wijzigingen in de organisatie, gebouwen, processen, risico's en relevante wet- en regelgeving worden periodiek beoordeeld en waar nodig verwerkt. Ook ervaringen uit incidenten en oefeningen worden gebruikt om de plannen verder te verbeteren. Naast de planvorming adviseert de opdrachtnemer opdrachtgever gevraagd en ongevraagd over de inrichting van de noodorganisatie, de aansluiting met BHV, crisisbeheersing en bedrijfscontinuïteit. Relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, normen en veiligheidsmanagement worden actief onder de aandacht gebracht. Alle specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde plannen en bijbehorende documenten worden digitaal en, waar van toepassing, in een bewerkbaar formaat opgeleverd.

5. Ontruimingsoefeningen (onderdeel D)	
Nr.	Omschrijving
5.1	De opdrachtnemer verzorgt de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van minimaal één ontruimingsoefening per gemeentelijke locatie per kalenderjaar. De jaarplanning wordt uiterlijk 31 oktober van het voorafgaande jaar met de gemeente afgestemd. De oefeningen worden per locatie ingericht op basis van de aanwezige risico's, de specifieke omstandigheden en relevante incidentscenario's. De invulling wordt afgestemd met de locatieverantwoordelijke en/of BHV-verantwoordelijke en kan waar passend onderdeel zijn van een bredere opleiding- of oefencyclus. De opdrachtnemer draagt zorg voor de organisatie, begeleiding en benodigde oefenmaterialen. Ook moet het mogelijk zijn om een LOTUS-slachtoffer in te zetten en hiervoor draagt de opdrachtnemer zorg. Na iedere oefening wordt een evaluatie uitgevoerd. Hierbij worden onder meer observaties, aandachtspunten, verbetermaatregelen en concrete aanbevelingen vastgelegd. Het evaluatierapport wordt uiterlijk vijf werkdagen na de oefening digitaal aan opdrachtgever verstrekt.
5.2	De opdrachtnemer kan op aanvraag locatiegerichte ontruimingsoefeningen, tabletopoefeningen en andere praktijkoefeningen voorbereiden, begeleiden en evalueren. Voor sportaccommodaties geldt als uitgangspunt minimaal één ontruimingsoefening en één tabletopoefening per jaar; aanvullend kunnen per accommodatie, afhankelijk van gebruikers, personeelswisselingen en risico's, maximaal vier tabletopoefeningen per jaar worden uitgevoerd. De opdrachtnemer verzorgt de voorbereiding, uitvoering, evaluatie, verslaglegging en concrete verbeteradviezen. Voor aanvullend advies, maatwerk, trainingen en oefeningen geldt het in Bijlage 2 opgenomen all-in uurtarief. Dit tarief omvat voorbereiding, uitvoering, nazorg, evaluatie en schriftelijke rapportage, tenzij vooraf anders overeengekomen.

6. Eisen bestelproces en logistieke eisen	
	Omschrijving
6.1	Bij de start van de overeenkomst verstrekt de opdrachtnemer een actuele digitale productcatalogus en een bewerkbaar Excelbestand met het assortiment, de artikelnummers en de overeengekomen prijzen. Deze gegevens sluiten aan op het overeengekomen prijzenblad en worden gedurende de looptijd actueel gehouden. Leveringen van materialen en goederen op gemeentelijke locaties zijn inbegrepen in de overeengekomen prijzen. Materialen worden gebruiksklaar aangeleverd en verpakkingsmateriaal wordt door de opdrachtnemer meegenomen en verantwoord afgevoerd. Leveringen en onderhoudswerkzaamheden vinden in principe plaats op werkdagen tussen 07.30 en 17.00 uur en worden vooraf afgestemd met de betreffende locatie. Gepland onderhoud wordt minimaal twee weken vooraf aangekondigd. De opdrachtnemer meldt zich bij aankomst en vertrek conform de geldende locatieafspraken. Na onderhoud ontvangt opdrachtgever uiterlijk de volgende werkdag een digitale rapportage met de locatie, datum, uitgevoerde werkzaamheden, bijzonderheden en eventuele vervolgacties. Reguliere verzoeken worden binnen vijf werkdagen inhoudelijk opgepakt, offerteaanvragen binnen tien werkdagen beantwoord en spoedverzoeken binnen twee werkdagen in behandeling genomen, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Kan de opdrachtnemer een overeengekomen levering of dienst niet tijdig uitvoeren, dan is opdrachtgever gerechtigd deze zonder aanvullende verplichtingen jegens de opdrachtnemer bij een derde af te nemen. Eventuele gevolgen van het niet tijdig leveren of uitvoeren komen daarbij voor rekening van de opdrachtnemer, voor zover dit aan de opdrachtnemer kan worden toegerekend. Indien een afspraak door onvoldoende afstemming vanuit de opdrachtnemer niet kan doorgaan, worden hiervoor geen kosten bij opdrachtgever in rekening gebracht. Wanneer contact met een locatie ondanks meerdere pogingen niet tot stand komt, wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd.
6.2	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan de volgende levertermijnen. Product / Dienst | Termijn

	Levering voorraadartikelen (verbandmiddelen, wandhouders, oogspoelmiddelen e.d.)	Binnen 5 werkdagen
	Levering niet-voorraadartikelen	Binnen 10 werkdagen
	Aanvulling na inspectie van gebruikte/verlopen EHBO-materialen	Binnen 5 werkdagen
	Vervanging afgekeurde of defecte BHV-middelen	Binnen 5 werkdagen
	Levering nieuwe AED	Binnen 10 werkdagen
	Levering vervangende AED bij storing of defect	Binnen 48 uur
	Vervanging batterijen en elektroden op basis van vervaldatum	Uiterlijk vóór vervaldatum
	Herstel inzetgereedheid AED na daadwerkelijke inzet	Binnen 48 uur
	Levering spoedbestellingen medische hulpmiddelen	Binnen 1 werkdag
6.3	Indien sprake is van een situatie waarbij de veiligheid van medewerkers, bezoekers of derden in het geding komt door het ontbreken van medische hulpmiddelen of BHV-middelen, levert opdrachtnemer een passende tijdelijke of definitieve voorziening binnen 24 uur na melding. Indien herstel niet binnen deze termijn mogelijk is, treft opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever passende compenserende maatregelen.	

7. Communicatie	
Nr.	Omschrijving
7.1	De opdrachtnemer is op werkdagen van 08.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar en communiceert schriftelijk en mondeling in het Nederlands. Digitale berichten die buiten deze tijden worden ontvangen, worden uiterlijk de eerstvolgende werkdag opgepakt. De opdrachtnemer wijst één vaste contractmanager aan als eerste aanspreekpunt; deze rol mag worden gecombineerd met het aanspreekpunt voor de opleidingsadministratie. Omstandigheden, problemen of klachten die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst worden direct gemeld bij de contractmanager van de opdrachtgever. Indien nodig volgt uiterlijk binnen één week een schriftelijke rapportage met daarin de aard, oorzaak, gevolgen, betrokkenen, voorgestelde oplossing en eventuele impact op planning en dienstverlening. Klachten worden afgehandeld volgens de overeengekomen klachtenprocedure. Na gunning vindt een startbijeenkomst plaats waarin onder meer implementatie, planning, communicatie, facturatie, managementinformatie, evaluaties en de inrichting van de opleidingsadministratie worden afgestemd. Gedurende de overeenkomst vindt minimaal tweemaal per contractjaar overleg plaats over onder meer prestaties en KPI's, kwaliteit van opleidingen en docenten, planning, administratie, samenwerking, klachten, kosten, verbetermaatregelen en relevante ontwikkelingen. Strategisch/tactisch en operationeel overleg kunnen in onderling overleg worden gecombineerd. De opdrachtnemer neemt het initiatief voor de overleggen en verzorgt de verslaglegging. Verslagen en actiepunten worden uiterlijk binnen twee weken na het overleg digitaal aan de betrokkenen verstrekt.

8. Kwaliteitsborging en prestatiebewaking		
Nr.	Omschrijving	
8.1	De volgende KPI's zijn in het kader van de dienstverlening van minimaal van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken deze gedurende de implementatieperiode gezamenlijkheid verder uit.	
	KPI	**Prestatie-eis / Norm**
	Uitvoering opleidingen conform planning	Minimaal 95% uitgevoerd conform planning.

	Beschikbaarheid opleidingen	Minimaal 98% van aangevraagde opleidingen kan binnen overeengekomen afspraken worden gepland.
	Uitval opleidingen door opdrachtnemer	Maximaal 2% van de geplande opleidingen wordt door Opdrachtnemer geannuleerd of verplaatst per jaar.
	Tijdige bevestiging opleidingsaanvragen	Minimaal 95% binnen 2 werkdagen
	Tijdige verstrekking certificaten	Minimaal 95% binnen 10 werkdagen
	Actualiteit deelnemers- en certificeringsgegevens	100% actueel en juist, mutaties aangeleverd door opdrachtgever worden binnen 5 dagen verwerkt.
	Verwerking evaluatieresultaten	Binnen 10 werkdagen verwerkt
	Waardering deelnemers aan de opleidingen	Minimaal ruim voldoende
	Tijdige afhandeling klachten	100% binnen 10 werkdagen
	Tijdige oplevering managementrapportages	100% conform planning
	Levertermijnen medische hulpmiddelen	100% conform afspraken levertermijnen
	Operationeel inzetbare AED's	100% operationeel inzetbaar
	Jaarlijkse inspectie en keuring AED's	100% uitgevoerd
	Tijdige signalering vervaldata	100% van relevante vervaldata van elektroden, batterijen, en overige AED-componenten wordt minimaal 90 dagen vooraf gemeld aan Opdrachtgever.
	Actualiteit AED-register	Minimaal 99% actueel
	Verwerking inspectiebevindingen	Binnen 10 werkdagen gerapporteerd aan Opdrachtgever.
	Uitvoering geplande oefeningen	Minimaal 95% uitgevoerd
	Oplevering evaluatierapport ontruimingsoefening	95% binnen 5 werkdagen

8.2

Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende meetperioden niet wordt behaald, levert opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan aan. Dit plan bevat ten minste een oorzaakanalyse, corrigerende maatregelen, verantwoordelijke functionarissen, planning en wijze van monitoring.

8.3

Opdrachtgever kan de naleving van de KPI's toetsen op basis van rapportages, audits, steekproeven en overige beschikbare informatie.

8.4

Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde contract- en leveranciersmanagementcyclus gericht op continue verbetering van de BHV-dienstverlening. Hiervoor wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst een overlegstructuur ingericht bestaande uit operationele, tactische en strategische overleggen.

Operationeel overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal eenmaal per kwartaal deel aan een operationeel overleg met opdrachtgever.
Het operationeel overleg heeft als doel de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening te monitoren en eventuele knelpunten tijdig te signaleren en op te lossen.
Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken:

- Overzicht van de uitgevoerde opleidingen, trainingen en oefeningen;
- Aantal inschrijvingen, annuleringen en no-shows;
- Realisatie van afgesproken doorlooptijden;
- Overzicht van ontvangen klachten, meldingen en verbetermaatregelen;
- Evaluatieresultaten van deelnemers en opdrachtgever;
- Planning van toekomstige opleidingen en activiteiten;
- Actiepunten uit eerdere overleggen.

Van ieder overleg wordt door opdrachtnemer een verslag opgesteld inclusief actiepunten, verantwoordelijke functionarissen en planning.

Tactisch overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal eenmaal per halfjaar deel aan een tactisch overleg met opdrachtgever.

	Het tactisch overleg heeft als doel de prestaties van de dienstverlening te evalueren, ontwikkelingen te bespreken en verbeteringen voor te bereiden. Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: • Realisatie van de overeengekomen KPI's en servicelevels; • Analyse van trends en ontwikkelingen ten aanzien van BHV-bezetting, opleidingsgraad en verzuim; • Procesverbeteringen en optimalisatievoorstellen; • Innovaties binnen BHV, EHBO, crisismanagement en opleidingsmethodieken; • Relevante wijzigingen in wet- en regelgeving; • Risico's, knelpunten en beheersmaatregelen; • Evaluatie van de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het overleg een managementrapportage aan waarin bovenstaande onderwerpen inzichtelijk worden gemaakt. **Strategisch overleg** Opdrachtnemer neemt minimaal eenmaal per jaar deel aan een strategisch overleg met opdrachtgever. Het strategisch overleg heeft als doel de dienstverlening op langere termijn te evalueren en richting te geven aan de verdere ontwikkeling van de samenwerking. Tijdens dit overleg worden ten minste de volgende onderwerpen besproken: • Jaarlijkse evaluatie van de overeenkomst en samenwerking; • Bereikte resultaten en toegevoegde waarde van de dienstverlening; • Marktontwikkelingen en relevante ontwikkelingen binnen BHV- en arbodienstverlening; • Ontwikkelingen binnen de organisatie van opdrachtgever die impact hebben op de dienstverlening; • Verlengingsopties en contractuele afspraken; • Innovatie- en verbeteragenda voor het komende jaar; • Doorontwikkeling van dienstverlening, systemen en rapportages. Opdrachtnemer stelt jaarlijks een strategische evaluatie op waarin de behaalde prestaties, verbetermogelijkheden en aanbevelingen voor de komende periode zijn opgenomen.

9. Eisen met betrekking tot prijzen en tarieven	
Nr.	Omschrijving
9.1	Tarieven en prijzen worden vastgelegd in het Prijzenblad in bijlage 8.
9.2	Indexatie overeenkomstig het bepaalde in de Raamovereenkomst.
9.3	De in het Prijzenblad opgenomen tarieven blijven gedurende de contractperiode geldig, behoudens de in de Raamovereenkomst opgenomen indexeringsbepalingen.
9.4	De aangeboden tarieven zijn all-in tarieven en omvatten alle kosten die noodzakelijk zijn voor een volledige uitvoering van de Opdracht, waaronder in ieder geval voorbereidingstijd, reistijd, reiskosten, administratiekosten, plannings- en coördinatiekosten, rapportagekosten, certificaatverstrekking en overige kosten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Opdracht.
9.5	De Opdrachtnemer brengt uitsluitend de in het Prijzenblad opgenomen tarieven in rekening. Het rekenen van toeslagen, opslagen of aanvullende kosten die niet expliciet zijn opgenomen in het Prijzenblad is niet toegestaan.
9.6	Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in het prijzenblad of de Raamovereenkomst, komen geen aanvullende kosten voor vergoeding in aanmerking.
9.7	De in het Prijzenblad opgenomen tarieven geven geen recht op een minimale afname. Aan de vermelde aantallen, volumes en/of ramingen kunnen geen rechten worden ontleend.

10. Eisen met betrekking tot facturatie	
Nr.	Omschrijving

10.1	De Opdrachtnemer neemt uitsluitend opdrachten in behandeling die digitaal zijn bevestigd door middel van een vanuit gemeente Tilburg verzonden opdrachtbrief, voorzien van een inkoopordernummer. De Opdrachtnemer dient hiervoor een geschikt e-mailadres beschikbaar te stellen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaand overleg en toestemming van gemeente Tilburg artikelnummers, prijzen of besteleenheden te wijzigen.
10.2	Na uitvoering van de levering of dienst verstrekt de Opdrachtnemer een prestatieverklaring of ander daartoe aangewezen document. Hierop worden ten minste de volgende gegevens vermeld: • het inkoopordernummer (bestelnummer); • het callnummer, zijnde het interne ordernummer van gemeente Tilburg; • de naam van de aanvrager, zijnde de medewerker van gemeente Tilburg; • het adres en de nadere aanduiding van de locatie waar de levering of dienst is uitgevoerd, zoals vermeld op de inkooporder; • een omschrijving van de verrichte levering of dienst; • de ondertekening of andere bevestiging van gemeente Tilburg waaruit blijkt dat de levering of dienst is uitgevoerd en akkoord bevonden.
10.3	De factuur moet voldoen aan de wettelijke vereisten van de Belastingdienst. Daarnaast moeten op de factuur ten minste de volgende gegevens worden vermeld: • het door gemeente Tilburg verstrekte inkoopordernummer; • indien van toepassing, de facturen van eventuele onderaannemers als bijlage. Facturatie vindt achteraf plaats middels maandelijkse verzamelfactuur gespecificeerd per onderdeel per categorie zoals in het prijzenblad A t/m D (A1, A2, A3, etc. B1, B2, B3, etc.). Een factuur bevat maximaal één inkoopordernummer. Facturen worden per opdracht digitaal aangeleverd als PDF-bestand en als XML/UBL-bestand, minimaal versie 2.1, via het door gemeente Tilburg aangewezen factuuradres: facturen@tilburg.nl. E-facturatie behoort tot de mogelijkheden, dit kan worden afgestemd tijdens de implementatieperiode. Indien een factuur niet aan bovenstaande vereisten voldoet, wordt deze niet als geldige factuur beschouwd. De Opdrachtnemer dient in dat geval een nieuwe, correcte factuur te versturen en de onjuiste factuur gelijktijdig te crediteren. Zolang de correcte factuur en de creditfactuur van de onjuiste factuur niet zijn ontvangen, gaan de eventueel overeengekomen ontvangst- en betalingstermijnen niet in. De Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige en correcte factuur.

11. Eisen non functionals in PvE.	
Nr.	Omschrijving
11.1	Gemeente Tilburg blijft eigenaar van de gegevens die verwerkt worden i.h.k.v. de uitvoering van de gemeentelijke ta(a)k(en) in de oplossing. Dat betekent dat deze gegevens te allen tijde uit het systeem geëxporteerd moeten kunnen worden en daarna uit het systeem verwijderd. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
11.2	De oplossing is conform het beleid van Tilburg om aan te sluiten bij het gebruik van de voorkeursformaten die het Nationaal Archief adviseert: Norm Voorkeursformaten | Nationaal Archief. Zie daarvoor de website van het Nationaal Archief. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
11.3	Het geautomatiseerd in bulk kunnen vernietigen van informatieobjecten in de aangeboden oplossing is mogelijk. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

12. Digitale toegankelijkheid	
Nr.	Omschrijving
12.1	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van IT, privacy, digitale toegankelijkheid, cookies en archivering waaraan overheidsorganisaties moeten voldoen. Voor leveranciers | Digitoegankelijk Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

13. Privacy	
Nr.	Omschrijving
13.1	In het ontwerp van de oplossing is rekening gehouden met 'privacy by design' en 'privacy by default'. Bij het ontwerp van de oplossing is rekening gehouden met privacy, en de oplossing is standaard privacy-vriendelijk ingesteld. Dit omvat onder andere de verplichting dat niet méér persoonsgegevens worden verzameld dan noodzakelijk, de toegang hiertoe beperkt is en de bewaartermijnen op informatieobjectniveau automatisch zijn ingesteld Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
13.2	De door de opdrachtnemer als verwerker van de gemeente Tilburg ontvangen persoonsgegevens mogen niet voor eigen doeleinden (zoals verbetering van de oplossing of productontwikkeling) worden gebruikt. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

14. Eisen informatiebeveiliging	
Nr.	Omschrijving
14.1	Opdrachtnemer toont informatiebeveiliging aan met een geldig ISO 27001-certificaat (inclusief verklaring van toepasselijkheid), een ISAE 3402 Type II-verklaring of een volledig ingevulde leveranciersbeveiligingsvragenlijst. De verklaring wordt op verzoek aan de gemeente overhandigd; vertrouwelijke auditrapporten kunnen na gunning onder geheimhouding worden ingezien. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Wens en gaat hiermee akkoord.
14.2	Accounts dienen persoonlijk te zijn. Individuele accounts en de onderliggende autorisatiegegevens zijn persoonlijk en mogen niet overgedragen worden. Het gebruik van generieke accounts is in principe niet toegestaan. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.3	Indien gebruik wordt gemaakt van een inlogportaal van Opdrachtgever, dient dit portaal te worden gebruikt voor identificatie en authenticatie. Dit omvat onder meer het gebruik van user principal name (UPN), wachtwoord en multifactor-authenticatie (MFA). Single Sign On dient, indien van toepassing, te worden ingericht via Microsoft Entra ID. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.4	De aangeboden oplossing en de daarbij behorende gegevensverwerking dienen te zijn ondergebracht binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.5	Opdrachtnemer dient inzicht te bieden in de datastromen van de aangeboden oplossing, inclusief eventuele externe koppelingen en koppelvlakken. Deze datastromen worden in overleg met gemeente Tilburg beschreven volgens een vooraf afgestemd model voor datastromen. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.6	De samenwerking met ketenpartners wordt belangrijker Het uitwisselen van informatie (bestanden) en toegang tot data-bronnen (via API's) dient aantoonbaar juist ingeregeld te zijn. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.7	Iedere API wordt ontsloten via het Tilburgse Integratie Platform van de gemeente Tilburg (van Enable-U). De API Gateway is hiervoor het verplichte functionele bouwblok. De API Gateway biedt onder andere de volgende functies: - toegangscontrole, - throttling, - logging. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

14.8	In principe kan er geen sprake zijn van direct cloud-cloud verkeer zonder tussenkomst van de gemeente Tilburg. In het geval hier wel sprake van is dan dient aangegeven te worden welke verkeersstromen dit zijn en voor door data dit betreft. Verdere afstemming met gemeente Tilburg is hiervoor nodig. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.9	Opdrachtnemer volgt en voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) en het Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), voor zover deze van toepassing zijn op de aangeboden oplossing en dienstverlening. Meer informatie is te vinden op https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/ en https://www.ncsc.nl/ Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.10	Opdrachtnemer volgt en blijft voldoen aan de actuele beveiligingsrichtlijnen van de IBD en het NCSC. Opdrachtgever kan de naleving hiervan in de praktijk toetsen, waaronder door toetsing van relevante URL's en internetdiensten. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.11	Opdrachtnemer volgt en voldoet aan relevante actuele beveiligingsrichtlijnen die in Nederland en de Europese Unie van toepassing zijn, waaronder in ieder geval de Cyberbeveiligingswet ter implementatie van de NIS2-richtlijn en de Cyber Resilience Act, voor zover van toepassing op de aangeboden oplossing en dienstverlening. • NL - Cyber Beveiligings Wet (NIS2-richtlijn) • EU - The Cyber Resilience Act Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.12	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienst en/of het product gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en gedurende de gehele levenscyclus adequaat wordt onderhouden en beheerd. Nadere afspraken kunnen worden vastgelegd in de SLA. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.13	Opdrachtnemer hanteert een actief patchmanagementbeleid. Kritieke en hoog-risico kwetsbaarheden worden binnen één kalenderweek opgelost. Tot het moment van oplossing treft Opdrachtnemer, op basis van een expliciete risicoafweging, passende tijdelijke mitigerende maatregelen. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.14	Opdrachtnemer meldt hoog-risico beveiligingsincidenten, waaronder incidenten met een hoge kans en hoge impact zoals ransomware-aanvallen, binnen één werkdag aan gemeente Tilburg. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat dergelijke incidenten zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen één kalenderweek worden opgelost, tenzij gemotiveerd anders overeengekomen. Dit geldt ook voor afwijkend systeemgedrag met een hoog risico. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.
14.15	Afwijkingen of uitzonderingen op de eisen voor informatiebeveiliging dienen vooraf door Opdrachtnemer met Opdrachtgever te worden besproken en schriftelijk te worden goedgekeurd. Uitzonderingen worden vastgelegd inclusief motivatie en risicoanalyse. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van bovengenoemde Eis en gaat hiermee akkoord.

15. Eisen met betrekking tot implementatie en exitplan	
Nr.	Omschrijving
15.1	De opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd over een actueel exitplan en stelt dit op eerste verzoek beschikbaar aan de opdrachtgever. Het exitplan beschrijft hoe de continuïteit van de dienstverlening tijdens de exitfase wordt geborgd, hoe lopende opleidingen en activiteiten worden afgerond of overgedragen en hoe de overdracht naar de opdrachtgever en/of een opvolgend opdrachtnemer wordt georganiseerd. De opdrachtnemer draagt daarbij alle relevante gegevens, dossiers, werkafspraken, planningen, opleidingshistorie, certificeringsgegevens, vervaldata en managementinformatie volledig en in een gangbaar digitaal bestandsformaat over. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden gedurende de overdracht beschermd en na afloop verwijderd of vernietigd overeenkomstig de AVG en de gemaakte afspraken. De opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan een redelijke transitieperiode van maximaal drie maanden en wijst hiervoor een verantwoordelijk contactpersoon aan. De overdracht mag geen negatieve gevolgen hebben voor de geldigheid van certificeringen, de inzetbaarheid van BHV'ers of de continuïteit van de BHV-organisatie. Op verzoek verstrekt de opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf werkdagen een volledig en actueel overzicht van BHV-functionarissen, gevolgde opleidingen, behaalde certificaten, vervaldata en geplande opleidingsactiviteiten.