



Servicecentrum
Drechtsteden

Programma van Eisen
Beveiligingsdiensten
200010REG

Aan

Gegadigden opdracht Beveiliging Drechtsteden

Van

Servicecentrum Drechtsteden,
namens de aanbestedende diensten zoals opgesomd op pagina 1 van het
aanbestedingsdocument.

Betreft

Programma van Eisen Beveiliging

Datum

Dordrecht, 29 September 2020

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Actuele situatie beveiliging	4
1.2	Onderdelen opdracht	4
1.3	Leeswijzer	4
2	Aard en omvang werkzaamheden	5
2.1	Aard en omvang Openen & sluiten panden	5
2.1.1	KPI Tijdige aanwezigheid open/brand- en sluitronde en uitvoeringwerkzaamheden	6
2.2	Aard en omvang Alarmopvolging	7
2.2.1	KPI Tijdige aanwezigheid alarmopvolging en uitvoering werkzaamheden	8
2.3	Aard en omvang beveiliging met receptietaken	8
2.4	Aard en omvang Regiedienstverlening	9
3	Generieke onderdelen voor alle dienstverlening	10
3.1	Personeel	10
3.2	Faciliteiten	11
3.3	Communicatie en afstemming	12
3.4	Contractmanagement en managementinformatie	14
3.5	Escalatiemodel en KPI's	16
3.6	Facturatie	18
3.7	Flexibiliteit op- / afschalen	19
3.8	Wet- en regelgeving	19
	Bijlage 1 Totaaloverzicht locaties en kenmerken	20
	Bijlage 2 KPI beveiliging	21
	Bijlage 3 Prijzenblad	22

1 Inleiding

In de onderstaande paragrafen wordt beschreven waarom dit Programma van Eisen is geschreven is en welke onderdelen de opdracht omvat.

1.1 Actuele situatie beveiliging

Servicecentrum Drechtsteden (verder: SCD) heeft voor haar opdrachtgevers een overeenkomst voor beveiligingstaken gesloten. Deze heeft hoofdzakelijk betrekking op beveiligingstaken binnen gemeentelijke kantoorpanden. De overeenkomst expireert, waardoor de beveiligingsopdracht onder de aandacht wordt gebracht van beveiligingsorganisaties.

Bijlage 1 bevat een overzicht van de panden waarvoor het SCD gemandateerd opdrachtgever is.

1.2 Onderdelen opdracht

De beveiligingsopdracht bestaat uit een aantal onderdelen, te weten:

1. Openen en sluiten van panden
2. Alarmopvolging
3. Beveiliging die de receptietaken waarneemt
4. Regie dienstverlening

De aard, omvang, eisen en wensen ten aanzien van de invulling zijn opgenomen in de volgende hoofdstukken en bijlage 1.

1.3 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken wordt specifiek ingegaan op het verwachtingspatroon van de toekomstige dienstverlener. Er wordt in hoofdstuk 2 beschreven wat het openen en sluiten, de alarmopvolging, de toezicht-/receptietaken en de regiedienstverlening inhoud. Hoofdstuk 3 beschrijft bevat generieke onderdelen die voor alle onderdelen van de opdracht van toepassing zijn en in de bijlagen vind u een locatie-overzicht, de KPI beschrijving en het financieel model.

2 Aard en omvang werkzaamheden

In de volgende paragrafen is beschreven welke uitgangspunten er gelden ten aanzien van de verschillende werkzaamheden.

2.1 Aard en omvang Openen & sluiten panden

De opdracht rondom Openen en sluiten van panden heeft als doel om de gemeentelijke panden tijdig open te stellen voor medewerkers op vastgestelde tijden en na afronding van werkzaamheden van medewerkers te sluiten middels een brand- en sluitronde.

Onderstaande werkzaamheden vallen hieronder:

- Het openen van het pand op de aangegeven tijd;
- Het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie;
- Het inschakelen van de verlichting en systemen conform instructies;
- Het tijdens openen oplettend zijn op calamiteiten, bijzonderheden en verstoringen;
- Het openen van de toegewezen toegangsdeuren en eventuele rolluiken;
- Het verzorgen van een in- en externe openingsronde conform de instructies van de betreffende organisatie of gemeente;
- Het desgewenst zorgdragen voor naleving van de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen en bij de aangewezen locaties;
- Het begaanbaar en sneeuwvrij houden van de toegangen tot het pand en fietsenstalling bij gladheid en/of sneeuwval;
- De openingsdienst wordt (indien van toepassing) na het doornemen van eventuele bijzonderheden, overgedragen aan de receptiemedewerker;
- Controle op bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen;
- In geval van onregelmatigheden neemt de functionaris direct contact op met de piketfunctionaris.

Aan het eind van de werkdag loopt de beveiligingsfunctionaris een brand- en sluitronde door het hele pand. Daarbij horen minimaal de volgende werkzaamheden:

- Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) worden gesignaleerd en afgesloten;
- Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en gemeld aan de piketfunctionaris en benoemd in zijn sluitrapportage;
- Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, aan de verantwoordelijke contactpersoon van de desbetreffende gemeente/organisatie, het rapporteren hiervan in het logboek en het nemen van eerste maatregelen, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van de desbetreffende locatie;
- Het ondersteunen en bij sommige panden zorg dragen voor de naleving van vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen;
- Het op de aangegeven tijd sluiten van de locatie;
- Het verzorgen van een laatste brand- en sluitronde nadat de laatste personen op de afgesproken tijd het pand hebben verlaten;
- Controle onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installatie;
- Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen wordt gesignaleerd en personen worden het pand uit begeleid;
- Onnodig ingeschakelde apparatuur en/of verlichting, met uitzondering van werkplekapparatuur wordt uitgeschakeld;
- Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en anders in het logboek vermeld en/of aan de piketfunctionaris vermeld (bv. lekkage, stroomuitval, uitval verlichting vluchtwegen et cetera);

- Controle op eventuele blokkades van vluchtwegen wordt gesignaleerd en indien mogelijk verholpen;
- Zonwering wordt opgehaald indien dit niet gedaan is;
- De functionaris schakelt de verlichting uit (direct na controle van het gebouw/gebouwdeel), eventuele rolluiken worden gesloten en het beveiligingssysteem wordt ingeschakeld;
- Controle op de aanwezige noodverlichting.

Opdrachtgever spant zich in om voldoende aandacht te vragen voor de discipline van gebouwgebruikers om ruimtes naar behoren achter te laten (sluiten ramen, deuren en afsluiten van apparatuur).

In bijlage 1 is een overzicht van panden die – aan de start van de opdracht – moeten worden geopend en gesloten.

De meeste deelnemende gemeenten volgen momenteel de huidige RIVM uitgangspunten om zoveel mogelijk vanuit huis te werken. Het is echter mogelijk dat de tijden voor het openen en/of het sluiten in de loop van de contractperiode worden aangepast. Uitgangspunt is dat de vastgestelde tarieven conform het prijzenblad gelden.

2.1.1 KPI Tijdige aanwezigheid open/brand- en sluitronde en uitvoeringwerkzaamheden

Kwaliteit van beveiliging is een belangrijk speerpunt van Opdrachtgever. Mede door de publieke functie en de uitdagingen die daarbij komen hecht zij veel waarde aan het tijdig openen en sluiten. Om deze reden heeft de Opdrachtgever strikte eisen t.a.v. het tijdig aanwezig zijn.

De gestelde KPI's t.a.v. het openen/brand- en sluiten zijn.

- *Openen/brand- en sluitronde*
Norm is 99% is op tijd aanwezig om te openen/brand- en sluitronde
- *Uitvoering werkzaamheden*
De werkzaamheden worden beoordeeld op de kwaliteit dienstverlening conform de eisen genoemd onder "aard en omvang werkzaamheden"

Om adequaat te kunnen monitoren wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij:

- per *maand* een locatie overzicht aanlevert met daarin de afwijkingen t.o.v. de KPI per locatie weergegeven inclusief de reden van afwijking.
- Per *kwartaal* een managementrapportage aanlevert met daarin ten minste de volgende zaken:
 - % niet conform afspraak
 - % conform afspraak
 - Afwijkingen
 - Redenen afwijkingen

Bij het niet halen van de betreffende KPI is opdrachtgever gerechtigd om het escalatiemodel in paragraaf 3.5 toe te passen.

2.2 Aard en omvang Alarmopvolging

Alarmopvolging omvat de activiteiten die ingezet worden indien het alarm van een van de deelnemende gemeenten afgaat. In bijlage 1 is een overzicht van de locaties en tijden waarvoor alarmopvolging plaats moet vinden.

Aard en omvang van werkzaamheden

De werkzaamheden van alarmopvolging bestaan uit:

- Het controleren van het gebouw op ongewenste bezoekers, inbraakschade en andere calamiteiten;
- Het, indien nodig, waarschuwen van de piketfunctionaris en wanneer nodig hulpdiensten;
- Het verzorgen van noodherstelling en afsluiten van het gebouw na overleg met de piketfunctionaris;
- Indien nodig, resetten en inschakelen van de alarminstallatie;
- Aanwezig blijven gedurende de gehele afhandeling van de calamiteit.

Alarmmeldingen van alle deelnemende gemeenten komen bij een particuliere alarmcentrale (PAC) die zorg draagt voor alarmmelding aan de Opdrachtgever buiten kantooruren. Opdrachtgever kiest ervoor om de meldkamerfunctie (PAC) te beleggen bij een derde partij. De alarmopvolging is van toepassing vanaf het moment dat het gebouw na sluiting tot aan het moment dat het gebouw de volgende dag geopend is.

Responstijd alarmopvolging

Opdrachtgever hecht vanwege mogelijke materiële en immateriële schade en de publieke functie die zij hebben grote waarde aan de responstijd van de alarmopvolging. De Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van 30 minuten voor de locaties conform bijlage 1. Dit betekent dat de Opdrachtnemer na alarmmelding vanuit de PAC binnen 30 minuten ter plaatse is.

De responstijd is de tussenliggende tijd van het moment dat de melding vanuit de particuliere alarmcentrale binnenkomt en het tijdstip dat de surveillant het ter plaatse zijn aan de alarmcentrale meldt. Controle op het tijdstip van het ter plaatse zijn van de surveillant vindt plaats door naast de rapportage van de twee bovengenoemde tijden, ook de uitschakeltijden van het beveiligingssysteem te rapporteren. Om de actuele stand van zaken te verifiëren is het noodzakelijk dat de responstijden per maand en kwartaal door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever in de managementrapportage worden gerapporteerd.

Indien gevraagd door de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer gegevens met betrekking tot het voertuigvolgsysteem kunnen overleggen naar aanleiding van een ontvangen melding betreffende alle alarmopvolging meldingen van de deelnemende gemeenten.

Daarnaast dient na elke alarmopvolging een rapport te worden opgemaakt door de Opdrachtnemer en de volgende werkdag te worden verstuurd (digitaal) aan de Opdrachtgever inzake melding en afhandeling.

2.2.1 KPI Tijdige aanwezigheid alarmopvolging en uitvoering werkzaamheden

Kwaliteit van beveiliging is een belangrijk speerpunt van Opdrachtgever. Mede door de publieke functie en de uitdagingen die daarbij komen hecht zij veel waarde aan de responstijd. Om deze reden heeft de Opdrachtgever strikte eisen t.a.v. het tijdig aanwezig zijn.

De gestelde KPI's voor Alarmopvolging zijn.

- *Responstijden*
Alarmmeldingen die binnen 0-15 minuten te laat zijn (te laat tov het totaal aantal meldingen in een maand van de locatie) ligt de Norm op 95%. Bij alarmmeldingen die >15 min te laat zijn ligt de norm op 97% en zal opdrachtnemer toerekenbaar tekort schieten en volgt het escalatiebeleid.

Om de 30 minuten zoals hierboven genoemd goed te kunnen monitoren wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij:

per *maand* een overzicht verstrekt waarop aangegeven wordt of de alarmopvolgingen in de betreffende maand binnen of buiten de afgesproken limieten hebben plaatsgevonden. Bij afwijkingen wordt aangegeven wat de reden is van afwijking

Per *kwartaal* wordt een managementrapportage aangeleverd met daarin:

- Het totaal aantal afwijkingen in het betreffende kwartaal
- % niet conform afspraak
- % conform afspraak
- Reden(en) afwijking(en)
- *Uitvoering werkzaamheden*

De werkzaamheden worden beoordeeld op de kwaliteit dienstverlening conform de eisen genoemd onder "aard en omvang werkzaamheden"

Bij het niet halen van de betreffende KPI is opdrachtgever gerechtigd om het escalatiemodel in paragraaf 3.5 toe te passen.

2.3 Aard en omvang beveiliging met receptietaken

Op een aantal locaties wordt structureel gebruik gemaakt van de inzet van beveiligers op de receptie. In bijlage 1 is een overzicht van de locaties waar de receptie-invulling verzorgd dient te worden, met daarbij de Opdrachtgever per locatie. Bij deze locaties zijn basistijden bepaald en bevatten de structurele dienstverlening. Bij uitval van reguliere receptiemedewerkers, verruiming van openingstijden of tijdelijk grotere toestroom van bezoekers wordt Opdrachtnemer gevraagd om receptiedienstverlening op regiebasis in te vullen.

De functionaris vervult tijdens overeen gekomen tijden toezicht- en receptietaken. Deze taken bestaan in deze uit:

- Het gastvrij ontvangen en doorverwijzen van bezoekers en/of bellers;
- Assisteren bij vertrek van bezoekers;
- Controle en toezicht houden van de (centrale) hal;
- Aanspreken van bezoekers en medewerkers op (Corona) maatregelen of bij andere aangepaste maatregelen (dit kan per deelnemende gemeente verschillend zijn);
- Het op verzoek doorverwijzen van gasten/bezoekers naar de desbetreffende medewerker waarvoor het bezoek aanwezig is;
- Het bedienen van de telefooncentrale en – indien aanwezig - alle op afstand gestuurde deuren en slagbomen;
- Het op verzoek verstrekken van algemene inlichtingen en overhandigen van informatiemateriaal;

- In het kader van BHV optreden als contactpersoon voor de bhv-organisatie en de verschillende alarmcentrales en zorgen voor opvang van hulpdiensten;
- In geval van calamiteiten en onregelmatigheden fungeren als centraal meldpunt en handelen conform de procedures zoals opgesteld in het ontruimingsplan en of het calamiteitenplan;
- Er op toezien dat er zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het eigen terrein bevinden. Indien van toepassing houdt de functionaris toezicht op het beeldscherm van de CCTV-installatie en meldt de functionaris onregelmatigheden bij de contactpersoon of de piketfunctionaris;
- Optreden wanneer zich liftopsluitingen voordoen. In dit geval dient de functionaris eveneens contact op te nemen met de piketdienst;
- Toezicht houden op het controlepaneel (BMC), waarop technische brand- en beveiligingsinstallaties zijn aangesloten en in geval van alarm de voorgeschreven maatregelen nemen al naar gelang de aard van het alarm;
- Ongewenste situaties aangaande verstoringen van de bedrijfsveiligheid signaleren, melden en registreren. En waar mogelijk verhelpen ofwel het gebied afzetten of andere maatregelen treffen. De beveiligingsfunctionaris dient dagelijks, na afloop van de dienst, een digitaal dienstrapport op te stellen en direct te versturen naar contactpersoon van de Opdrachtgever.

2.4 Aard en omvang Regiedienstverlening

Regiedienstverlening is (extra) dienstverlening met een tijdelijk karakter en geen structurele vraag betreft. Hiervoor zijn de tarieven van toepassing die in Bijlage 3 in het prijzenblad zijn opgenomen.

Door extra bijeenkomsten, uitval van receptiemedewerkers, nieuwe medewerker in dienst van de gemeente et cetera kan zich een situatie voordoen dat er tijdelijk aanvullende dienstverlening gewenst is. Een aanvraag voor extra dienstverlening dient door Opdrachtgever 3 werkdagen van te voren aangevraagd te worden.

Voor regiedienstverlening wordt op voorhand gedacht aan de volgende dienstverlening:

- Regie invulling openen en sluiten;
- Regie invulling beveiliging met receptietaken;
- Regie invulling Mobiele Surveillance.

3 Generieke onderdelen voor alle dienstverlening

3.1 Personeel

Opleiding en vaardigheden in te zetten medewerkers

Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Voor representativiteit geldt dat het aan Opdrachtgever is om te beoordelen of in te zetten medewerkers voldoen aan de representativiteit zoals verlangd mag worden in deze omgeving.

Onderstaande functionele eisen zijn verplicht:

- Het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs;
- Een actuele verklaring omtrent het gedrag/ screening conform WPBR;
- Een diploma Beveiliging van de Stichting Vak examens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB) of van een diploma dat daaraan is gelijkgesteld (zie ook Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus);
- Geldig BHV certificaat met aantekening reanimatie + AED;
- Certificaat omgang met agressie;
- Certificaat lift tornen;
- Grijs pas.

Voor beveiliging medewerkers die op de receptie worden ingezet, wordt verwacht dat zij naast eerdergenoemd opleiding en ervaring ook ervaring ten behoeve gastvrijheid en receptiewerk hebben. Een gecertificeerde cursus hospitality of gastvrijheid is een vereiste en dient anders uiterlijk binnen 3 maanden gehaald te worden.

De verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van de diploma's en het inplannen van herhalingsopleidingen voor de medewerkers ligt bij de Opdrachtnemer. Medewerkers die niet in het bezit zijn van eerdergenoemde functionele eisen kunnen niet te werk gesteld worden bij Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer draaien, indien gevraagd en in overleg, ook mee in vak gerelateerde opleidingen die aangeboden worden door de desbetreffende gemeente. Opdrachtgever kan op elk willekeurig moment een overzicht vragen van eerdergenoemde eisen van alle medewerkers.

Representativiteit en taalvaardigheid medewerkers

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone bedrijfskleding. Het uniform van de functionaris dient voorzien te zijn van het vignet 'V'. Medewerkers die niet aan deze eis voldoen, kunnen worden geweigerd.

Medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau¹ en ten minste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.

Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid

Personeel van de Opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers hebben de justitiële screening ondergaan en zijn hierdoor in het bezit van een "Grijs Pas".

¹ B2-niveau: Kan in vloeiend en vlot Nederlands reageren zó dat een normale informatie-uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is zonder dat dit voor één van de partijen inspanningen met zich meebrengt.

Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt per direct een kopie aangeleverd aan Opdrachtnemer. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor periodieke toetsing op en controle van geldigheid grijze passen. Bij een situatie waarbij de grijze pas is ingetrokken of een medewerker deze om welke reden dan ook niet meer in zijn bezit heeft wordt Opdrachtgever hierover direct geïnformeerd en kan de medewerker niet meer voor deze opdracht worden ingezet.

De Opdrachtnemer beschikt daarnaast over adresgegevens, BSNnummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EG) van de bij de Opdrachtgever in te zetten medewerkers. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of -onderzoek.

Legitimatie

Alle medewerkers die door de Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs.

Geheimhouding

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn ten allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligings- en overige gemeentelijk informatie.

Continuïteit team

De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.

Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris die werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever.

Inzet derden

Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.

3.2 Faciliteiten

Technische voorzieningen per locatie

Iedere locatie kent haar eigen technische voorzieningen. Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Er wordt vanuit gegaan dat Opdrachtnemer een dusdanige ervaring heeft dat zij deze diversiteit aan technische voorzieningen kan aflezen en bedienen zoals beschreven in de objectinstructies.

Toegangsbadges & sleutels

Aan Opdrachtnemer worden door de Opdrachtgever toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de badges/sleutels direct te worden ingeleverd bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies ervan moet onmiddellijk bij de Opdrachtgever gemeld worden. Gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Tevens dient de Opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door Opdrachtnemer ingezette

functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies. De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan Opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.

Bereikbaarheid

Personeel van de Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan telefoonnummers zijn uitgewisseld bij de deelnemende locaties en contactpersonen. Opdrachtnemer zorgt voor een uitstekende bereikbaarheid van de medewerkers.

Medewerkers die piketdienst hebben namens Opdrachtgever beschikken eveneens over een mobiel toestel waarop zij tijdens piketdiensten bereikbaar zijn.

3.3 Communicatie en afstemming

De functionarissen van de Opdrachtnemer staan onder leiding van de contactpersoon van de Opdrachtgever. Het is de functionarissen verboden opdrachten en/of verzoeken uit te voeren, welke niet door de contactpersoon van de Opdrachtgever of diens vervangers of de dienstdoende piketfunctionaris zijn gedaan.

Alle facilitaire meldingen, vragen en klachten worden bij een Serviceloket gemeld of in het systeem op de intranet pagina van Opdrachtgever. Dit geldt ook voor meldingen vanuit de gemeente aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt de melding per e-mail en zal conform onderstaande communicatiematrix de melding met de juiste contactpersoon afstemmen en/of oppakken.

De Opdrachtnemer verzorgt het eerste half jaar maandelijks en daarna viermaal (4) per jaar een kwartaaloverleg met de Facilitair Adviseur van de gemeente en de Contractmanager. Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg verstuurt de Opdrachtnemer de managementrapportage aan de Facilitair Adviseur van de Opdrachtgever. Binnen een week na het gesprek levert Opdrachtnemer een verslag van het gesprek, wat vervolgens door de aanwezigen van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor akkoord wordt ondertekend. Onderstaand de communicatiematrix voor deze opdracht.

Jaarlijks vindt strategisch overleg plaats met de eindverantwoordelijk manager voor facilitaire activiteiten binnen het Servicecentrum Drechtsteden en de Contractmanager. Hier worden de volgende zaken besproken:

- Tevredenheid onder klanten SCD
- Trends en ontwikkelingen in dienstverlening (branche, duurzaamheid, cao en werkgelegenheid etc.)
- Indexatie volgende jaar (indien van toepassing)

Type overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Onderwerpen
<i>Strategisch</i>	1x per jaar	Teamleider Vastgoed en Facilitair, Contractmanager, Adviseur Facilitaire Zaken	(regio)Directeur	Factuuraanpassingen, Marktontwikkelingen en trends, Kwaliteit dienstverlening en installaties
<i>Tactisch</i>	4x per jaar	Adviseur Facilitaire zaken & Contractmanager	Accountmanager & Projectleider opdrachtnemer	Kwaliteit Beveiliging, Knelpunten, Klachten, Ziekteverzuim Calamiteitenplan up to date Boete

<i>Operationeel</i>	maandelijks	Lokale Adviseurs Facilitaire Zaken	Teamleider / leidinggevende opdrachtnemer	Afspraken PvE, Klachten en afhandeling, Alarmopvolging, Locatielijst update
<i>Ad hoc</i>	Dagelijks/ wekelijks	Servicekloket / Adviseurs Facilitaire Zaken	Teamleider / leidinggevende opdrachtnemer	Spoed vraag Planning Meldingen / vragen van Servicekloket

Naast deze overlegstructuur zal een afwijkende situatie ontstaan bij het niet halen van de KPI's en wanneer het escalatie fasemodel paragraaf 3.5 wordt toegepast. De overleg frequentie op de verschillende niveaus zal dan afwijken van bovenstaand model en aanvullende afspraken/overleggen zullen gemaakt worden.

Object Instructies

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de veiligheidsbepalingen die op de locatie gelden.

Een algemene introductie/instructie over de procedures en richtlijnen (o.a. indien aanwezig toegangsregelingen, bedrijfsnoodplannen, gebruik van pictogrammen, calamiteitenplannen, milieuvorschriften en richtlijnen van de Arbo-zorg) van de Opdrachtgever is hiervoor noodzakelijk. Deze kennis wordt bij aanvang van de werkzaamheden eenmalig door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer overgedragen. Op basis hiervan dient de Opdrachtnemer een helder en uitvoerbaar instructieprotocol op te stellen voor zijn medewerkers. De Opdrachtgever ontvangt hiervan een digitaal kopie ter goedkeuring.

De door de Opdrachtgever goedgekeurde objectinstructies dienen op de werklocatie aanwezig en inzichtelijk te zijn voor betrokkenen. Tussentijdse aanpassingen van de instructies worden door de Opdrachtnemer ter goedkeuring voorgelegd alvorens de wijzigingen doorgevoerd worden. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen kennis te hebben van de inhoud van het instructieprotocol en dienen deze kennis regelmatig te actualiseren. De objectinstructies dienen elk jaar gecontroleerd te worden op actualiteit en volledigheid door Opdrachtnemer. Er wordt verwacht dat opdrachtnemer gedurende de opdracht actief meedenkt en proactief adviseert over de beveiligingsplannen en objectinstructies.

Kennismaking

Alvorens een nieuwe functionaris aan het werk gaat bij de Opdrachtgever, wordt met de contactpersoon van de Opdrachtgever een kennismakingsgesprek georganiseerd. Voor de onderdelen Openen en sluiten geldt dat volstaan kan worden met een mail, dit geldt eveneens in geval van tijdelijke vervanging.

Persoonlijke gegevens (curriculum Vitae, kopieën van diploma's, kopie Grijs Pas en dergelijke) zijn bij de Opdrachtnemer aanwezig en per direct opvraagbaar voor Opdrachtgever.

Meldingen en klachtafhandeling

Alle tijdens de dienst en daarmee samenhangende werkzaamheden gesignaleerde feiten en zaken die van belang zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever dienen in een dienstrapport vermeld te worden.

De Opdrachtnemer is in het bezit van een klachtenprotocol. Binnen 48 uur na ontvangst van een klacht stuurt de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 5 werkdagen.

In de afhandeling dient de Opdrachtnemer te beschrijven:

- De klacht
- Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht
- De conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen
- Verbetermaatregelen
- Wijze van compensatie

De Opdrachtnemer verschaft bij de start van de opdracht een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer levert per kwartaal, per klant een klachtenrapportage aan gespecificeerd naar soort dienstverlening(scope), datum registratie van de klacht omschrijving van de klacht, wijze van afhandelingen datum wanneer deze is opgelost/afgehandeld.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer een constante proactieve houding bij het snel oplossen, terugdringen en voorkomen van klachten. Op verzoek van Opdrachtgever kan additioneel een verbeterplan/plan van aanpak gevraagd worden aan Opdrachtnemer om dienstverlening structureel te verbeteren.

3.4 Contractmanagement en managementinformatie

Kwaliteit van de dienstverlening is een belangrijk speerpunt van Opdrachtgever. Daarom wordt actief ingezet op contractbeheer door middel van een uitgebreide KPI beschrijving en structurele afstemming. Binnen de overeenkomst zijn twee onderdelen dusdanig cruciaal dat Opdrachtgever hier specifieke sancties wil vermelden die gelden bij niet nakomen (tijdige alarmopvolging en tijdig openen/sluiten).

De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie per deelnemende gemeente en totaal:

- Actueel overzicht per locatie van de basisdienstverlening
- Actueel overzicht regie-inzet (in uren per week)
- Datum activiteit
- Omschrijving storing/calamiteit
- Omschrijving van handelen: Wat is er gedaan/wie is/zijn er op de hoogte gesteld
- Totaaloverzicht werkzaamheden zoals gefactureerd conform factuurspecificatie
- Uitzonderingen op sluitingstijden
- Klachtenrapportage en afhandeling daarvan (samenvatting)
- Ontwikkelingen en trends rondom bovenstaande onderwerpen
- Overzicht responstijden alarmopvolging & Openen en sluiten per maand/kwartaal en per jaar.
- Wijzigingen
- Extra aanvragen

De managementinformatie wordt minimaal een week voor het kwartaaloverleg digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld. Verslaglegging van het gesprek door Opdrachtnemer gebeurt zonder extra kosten. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen beide partijen vastgesteld.

Naast de managementrapportage is een vast agendapunt de voortgangsbespreking (o.a. kostenbeheersing, kwaliteit, ziekteverzuim, andere lopende zaken) en aanpassingen in dienstverleningsvolume (input Opdrachtgever).

Prijstelling

Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen voor de leveringen binnen overeenkomst de volgende tarieven overeen (in euro exclusief BTW):

- a. Regulier uurtarief (het uurtarief voor de reguliere (planmatige) inzet tijdens werkdagen tussen 07:00 en 18:00 uur)
- b. Regie uurtarief

Voor aanvang van uitvoering stellen partijen een gedetailleerde jaarplanning op, die als uitgangspunt voor de planmatige personeelsinzet geldt. Opdrachtgever heeft het recht wijzigingen in deze planning aan Opdrachtnemer op te dragen. Opdrachtnemer heeft de plicht deze binnen termijn van uiterlijk 2 maanden door te voeren.

De tarieven zijn in euro's exclusief BTW en 'all-in'. Dit houdt in dat in de tarieven alle logischerwijs tot de opdracht behorende kosten zijn inbegrepen, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend:

- c. Salarissen, sociale lasten en alle vanuit de wet- en regelgeving en CAO van toepassing zijnde toeslagen;
- d. vervanging bij ziekte en verlof van eigen medewerkers;
- e. uniformering en onderhoud;
- f. reis- en verblijfkosten (inclusief reisduur);
- g. Kosten Werving- en selectie;
- h. begeleidingskosten;
- i. het aanpassen, op peil houden en toetsen van de objectinstructies;
- j. indirecte kosten, kantoor- en overheadkosten en winst/risico-opslag.

Eenmaal afgeroepen extra diensten, welke door omstandigheden geannuleerd moeten worden, worden uiterlijk 48 uur voor de aanvang van de dienst schriftelijk aan Opdrachtnemer bevestigd. Diensten welke binnen deze 48 uur worden geannuleerd zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Indexatie

Maximaal één maal per jaar, mag Opdrachtnemer een deugdelijk onderbouwd voorstel indienen voor indexering van de prijzen en tarieven indien kostenstijgingen daadwerkelijk en objectief aantoonbaar invloed hebben op het prijsniveau van haar dienstverlening. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd, inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 april te indexeren, voor het eerst per 1 April-2022, tot maximaal het eindejaar cijfer van het voorgaande jaar van het dienstenprijsindex (DPI) cijfer voor particuliere beveiliging (code 801, 2015 = 100).

De Opdrachtnemer dient voorgenoemd voorstel uiterlijk twee maanden van te voren in te dienen. Indien dit voorstel niet tijdig wordt ingediend wordt er niet geïndexeerd. Prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor het gehele kalenderjaar. De door de Opdrachtnemer voorgestelde indexering behoeft ten alle tijde schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

3.5 Escalatiemodel en KPI's

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een constructief partnership waarin samen bouwen en kwalitatief door ontwikkelen een belangrijk onderdeel is van de dienstverlening. Verwacht wordt dat opdrachtnemer proactief, constructief en adaptief vermogen laat zien in haar dienstverlening. Om hierop te monitoren zijn er KPI's opgesteld (bijlage 2) waarin de afspraken helder en concreet omschreven zijn.

Bij het niet halen van een KPI is er een escalatiemodel ontwikkeld om op verschillende niveaus te komen tot een verbeterde kwaliteit en/ of samenwerking. Opdrachtgever kan afhankelijk van de situatie kiezen om direct op te schalen naar fase 2.

Opdrachtgever is verplicht om ten allen tijde het escalatiemodel in alle redelijkheid en billijkheid toe te passen.

Escalatiemodel

Het escalatiemodel is gebouwd in 3-fasen op basis van de in bijlage 2 gestelde KPI's en geldt voor alle KPI's.

Fase 1

Bij het niet halen/naleven van de KPI (rood) vindt er een "extra" (buiten de reguliere communicatie frequentie om) gesprek plaats met de facilitair adviseur, de contactpersoon van de betreffende gemeente en de accountmanager van de opdrachtnemer. In dit gesprek wordt vanuit opdrachtnemer direct een schriftelijk PVA verwacht waarin ten minste de volgende onderwerpen aan bod komen;

- Huidige situatie en de reden van het PVA;
- Oplossing om de kwaliteit te verbeteren;
- Planning van het verbetertraject;
- Borging van de kwaliteit ter voorkoming van terugval;
- Afspraken bij herhaaldelijk verzuim.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning en de te verwachte kwaliteit vindt plaats tussen de adviseur facilitaire zaken, de contactpersoon van de gemeente en de accountmanager van de opdrachtnemer.

Facturen die betrekking hebben op de KPI worden in deze fase opgeschort.

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald. Wanneer de KPI is gehaald en op niveau is, vervalt het escalatiemodel, worden facturen alsnog betaald en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de oplossing gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval;

Wanneer deze zaken niet nageleefd worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald volgt in deze fase een schriftelijke in gebreke stelling.

Opdrachtgever kan in deze fase opschalen naar Fase 2

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de opdrachtgever kan in deze fase een jurist aansluiten.

Fase 2

Wanneer na fase 1:

- De afspraken uit fase 1 niet zijn nagekomen;
- De KPI alsnog niet wordt gehaald;
- De gewenste kwaliteit niet wordt gehaald;

Escaleert opdrachtgever de situatie naar fase 2.

Ook vindt er een gesprek plaats met de contractmanager van het SCD, de facilitair adviseur vanuit FZ en de teamleider FZ ten behoeve de kwaliteit te verbeteren.

In deze "extra" afspraak worden:

- De afspraken uit het PVA besproken;
- De huidige stand van zaken met betrekking tot het PVA;
- Nieuwe afspraken gemaakt om de kwaliteit te verbeteren;
- De consequenties van het escaleren naar fase 2 toegelicht;
- De consequenties van het eventueel escaleren naar fase 3 "Exit" toegelicht.

De monitoring van de aangegeven oplossing, de planning, de te verwachte kwaliteit en vervolgsafspraken vindt plaats tussen de contractmanager van het SCD, de facilitair adviseur, de teamleider Facilitaire zaken & vastgoed en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Facturen die eerder in fase 1 zijn opgeschort zullen in deze fase niet meer betaald worden. Opdrachtgever heeft immers niet de gewenste dienst of kwaliteit van dienst gehad

Op basis van de aangegeven planning wordt geëvalueerd en gemeten of de KPI na het verbetertraject is gehaald en of de dienstverlening op het gewenste niveau is. Wanneer de KPI is gehaald en de kwaliteit hiermee op het gewenste niveau is vervalt het escalatiemodel en wordt teruggevallen op de reguliere dienstverlening.

Opdrachtnemer is in deze fase verantwoordelijk voor:

- Het naleven van de gemaakte afspraken;
- Het zorgen dat de aangedragen oplossing(en) gehaald wordt;
- Het naleven van de planning;
- Het borgen van de kwaliteit en het voorkomen van terugval.

Wanneer deze zaken niet nagekomen worden en de betreffende KPI wordt aan het einde van de fase niet gehaald kan opdrachtgever in deze fase opschalen naar de laatste Fase. Fase 3

Afspraken en uitkomsten uit deze fase worden schriftelijk bevestigd. Op verzoek van de opdrachtgever kan in deze fase een jurist aansluiten

Fase 3

Wanneer escalatie van fase 2 naar fase 3 plaatsvindt is er geen vertrouwen meer van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer dat de afgesproken kwaliteit gehaald zal gaan worden. Er wordt een "exit" gesprek gepland met de teamleider Facilitaire Zaken en de afdeling juridische zaken. Er wordt schriftelijk aangegeven dat het gesprek het "laatste gesprek" is op directieniveau. De opgeschorte facturen uit fase 2 worden niet betaald.

In het gesprek komen de volgende zaken aan bod:

- Consequenties van het escaleren naar fase 3;
- Traject wat heeft plaatsgevonden;
- Effort om de dienstverlening te verbeteren;
- Huidige stand van zaken omtrent de verbetering van de kwaliteit;
- Termijn van beëindiging contract;
- Afspraken met betrekking tot het overdragen van de dienstverlening.

Wanneer fase 3 wordt bereikt heeft het voorgaande escalatie traject onvoldoende resultaat gehad en kan de conclusie getrokken worden dat niet aan het verwachtingspatroon van de opdrachtgever kan worden voldaan. Er wordt een exit gesprek gevoerd waarin het vertrouwen richting de Opdrachtnemer wordt opgezegd en waarna het hele contract beëindigd zal worden. Eventuele kosten en of schade zullen op de opdrachtnemer verhaald worden. Dit wordt formeel bevestigd met een brief inclusief toelichting op de beslissing.

3.6 Facturatie

Opdrachtgever wenst 2 soorten facturen. Enerzijds een vaste factuur voor de vaste dienstverlening en anderzijds per deelnemende gemeente een factuur voor eventueel extra werk. Onderstaand staat het verder beschreven.

Facturatie van geleverde prestaties vindt per periode van 4 weken achteraf plaats op basis van de werkelijk gerealiseerde inzet, binnen 14 kalenderdagen van deze periode, middels één verzamelfactuur, waarbij naast de wettelijke eisen minimaal op de factuur vermeld wordt:

A-factuur

Een verzamelfactuur van de vaste dienstverlening:

- Gespecificeerd per dienstverlening
- Per locatie
- Per kalendermaand
- Maandlijks achteraf
- Aan Opdrachtgever (SCD)

De verzamelfactuur is uitgesplitst naar locatie en dient te worden gespecificeerd naar activiteit, soort dienstverlening (receptie, mobiele surveillance etc.) en tijdzone i.v.m. verschillende tarieven.

B-factuur

Dit betreft meerwerk of regiewerk. Deze werkzaamheden worden door de gemeenten zelf betaald. Facturatie van geleverde prestaties vindt binnen 14 kalenderdagen ,per periode van 4 weken achteraf plaats op basis van de werkelijk gerealiseerde inzet.

Beide facturen dienen digitaal (niet op papier) in Pdf-formaat en de onderbouwing in Excel verstrekt te worden. Onder vermelding van het routenummer en correcte factuurgegevens.

Relevante informatie rondom facturatie (als namen, routenummers et cetera) wordt na afsluiting van deze overeenkomst uitgewisseld.

Facturen worden door de Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst aan Opdrachtnemer betaald.

3.7 Flexibiliteit op- / afschalen

Gezien de huidige ontwikkelingen in de wereld als ook mogelijke (toekomstige) veranderingen verwachten we enige flexibiliteit van Opdrachtnemer gedurende de contractperiode. De Opdrachtnemer wordt geacht mee te bewegen met de Opdrachtgever en te anticiperen op (aan)vragen binnen de (raam)overeenkomst.

Wijzigingen

Gedurende de contractperiode kunnen er locaties en/of werkzaamheden bijkomen en verdwijnen. Eventuele wijzigingen, zowel uitbreiding als inkrimping van de dienstverlening en het gebouwenbestand, dienen continue in een actueel overzicht te worden verwerkt. Het signaleren van deze mutaties is de verantwoordelijkheid van beide partijen. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de Opdrachtnemer nadrukkelijk gewenst. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de mutaties binnen vijf (5) werkdagen zijn verwerkt in een actueel overzicht per locatie en de nieuwe gegevens periodiek aanlevert aan de Opdrachtgever in Excel. De Opdrachtgever zal nieuwe overzichten vervolgens accorderen. In geval van wijzigingen worden deze overeengekomen met de Adviseur Facilitaire Zaken (SCD).

Kosten wijziging

De kostenconsequenties van de wijzigingen worden na een mutatie doorgerekend op basis van de opgegeven prijzen in het prijzenblad van Opdrachtnemer. Wijzigingen en de daaruit voortvloeiende kostenconsequenties worden na onderling overleg schriftelijk vastgelegd en door de Opdrachtgever geaccordeerd. De wijzigingen kunnen worden gehanteerd tot 10% van de totale contractwaarde.

Ad hoc wijziging

Bij Ad hoc wijzigingen die geen invloed hebben op de personele bezetting/formatie binnen de huidige opdracht, verwacht Opdrachtgever een doorlooptijd van de aanpassing van maximaal 5 werkdagen.

3.8 Wet- en regelgeving

De Opdrachtnemer handelt conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen orgaan zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit document betrekking op heeft.

Bijlage 1 Totaaloverzicht locaties en kenmerken

Bijlage 2 KPI beveiliging

Bijlage 3 Prijzenblad