



Bijlage 5 Programma van eisen

Europese aanbesteding

Beveiligingsdiensten ten behoeve van het ministerie van Defensie

Kenmerk IUC/DJI/IENEA/TA/2019-1
Versienummer 2.0, NvI2 19 maart 2020
(wijzigingen t.o.v. publicatie 22 januari 2020 zijn
geel gemarkeerd)

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar de Opdrachtnemer ten tijde van de Inschrijving en tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. In het Programma van Eisen kan voor 'Opdrachtgever' het ministerie van Defensie worden gelezen.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier (bijlage 1 van de Aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Eisnr.	Onderdeel 1. Beveiligingsdiensten algemeen
1.	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Beveiligingsdiensten te leveren zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken en Opdrachtnemer garandeert continuïteit van levering van de Beveiligingsdiensten aan het ministerie van Defensie gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
2.	De Beveiligingsdiensten hebben een landelijke dekking en hangen onder meer samen met Te Beschermen Belangen (TBB) bij Defensie. Dit betekent dat de Beveiligingsdiensten door Opdrachtnemer worden geleverd op de huidige en eventueel toekomstige Locaties. Opdrachtnemer moet tevens op een niet defensielocatie Beveiligingsdiensten kunnen leveren. Het in te zetten Personeel kan hiertoe op verzoek van Opdrachtgever op diverse plaatsen en diverse tijden worden ingezet en is dus vooraf niet gebonden aan van tevoren vastgestelde locaties. Hiervan is sprake indien bijvoorbeeld controle bij evenementen of het begeleiden van transporten gewenst is.
3.	Hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van Beveiligingsdiensten (exclusief uitrusting Mobiele surveillance), worden door Opdrachtgever aan het in te zetten Personeel verstrekt of vergoed. Het in te zetten Personeel dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem/haar verstrekte Hulpmiddelen. Middelen die gerelateerd zijn aan de werkgeversverantwoordelijkheid uit de Arbowetgeving zijn voor kosten van de Opdrachtgever. Gebruik of inzet van Hulpmiddelen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer dient onnodig verloop van Personeel te voorkomen, met andere woorden: de Opdrachtnemer dient te voorkomen dat snel opeenvolgende mutaties zich voordoen. Dit voorkomt opnieuw inwerken van Personeel en extra inspanningen van de zijde van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
5.	Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6 norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en
Eisnr.	Onderdeel 2. Wettelijke eisen en (Defensie) regelgeving
6.	Inschrijver conformeert zich onvoorwaardelijk aan de bij de Aanbestedingsstukken gevoegde modelovereenkomst (bijlage 8A bij het Beschrijvend document).
7.	Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksvoorwaarden voor het Verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI 2018).
8.	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag (bijlage 16 bij het Beschrijvend document).
9.	Opdrachtnemer garandeert dat hij en/of de door hem in te schakelen onderaannemers bij de uitvoering van de Overeenkomst voldoen aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr), Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) en toepasselijke cao.
10.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat Opdrachtnemer en eventueel door hem in te zetten onderaannemer(s) gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst voldoen aan de volgende eisen: - ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel; - in het bezit van een Nederlands Dienstnummer (ND), oftewel een vergunning als bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) voor een algemeen particulier beveiligingsbedrijf dat beveiligingswerkzaamheden voor andere ondernemingen/organisaties verricht;

	- in het bezit van een Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht te controleren of daadwerkelijk wordt voldaan aan deze eisen.
11.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Personeel indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
12.	Integriteit is belangrijk voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Personeel passen de voor Defensie geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe. Deze zijn omschreven in de Gedragscode Defensie en de Gedragsregels Defensie Sociale Veiligheid en Integriteit. Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten Personeel adequaat door hem wordt geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden. Daarnaast bewaken zowel Opdrachtgever, als Opdrachtnemer mogelijke overtredingen van Personeel met betrekking tot integriteitkwesies (waaronder nevenwerkzaamheden). Bij een vermoeden van schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende Partij direct de contactpersoon van de andere Partij. Opdrachtgever beslist vervolgens over het treffen van eventuele maatregelen.
13.	Indien er gereede twijfel bestaat aan de integriteit van Personeel is Opdrachtgever te allen tijde bevoegd het betreffende Personeel opnieuw aan een intern onderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen. Opdrachtgever is gerechtigd, tijdens een dergelijk onderzoek en op grond van de uitkomst hiervan, zonder opgave van redenen te weigeren dat het betrokken personeelslid bij de uitvoering van de Overeenkomst wordt ingezet. Opdrachtnemer is in dat geval verplicht kosteloos terstond binnen 4 uur dat personeelslid door een ander, qua opleiding, ervaring en deskundigheid gelijkwaardig personeelslid te vervangen en ten aanzien van het vervangen personeelslid de geheimhoudingsverplichting in acht te nemen.
14.	ABDO (Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten) Algemeen: Tussen het Ministerie van Defensie en Opdrachtnemer vindt uitwisseling van (personeels)vertrouwelijke informatie plaats. Hierop zijn beveiligingseisen ABDO van toepassing. Informatie is in deze ABDO beveiligingseisen ruim opgevat. Het is kennis die in welke vorm dan ook kan worden overgedragen. Dit kunnen ICT-middelen zijn, documenten, communicatieapparatuur, infrastructuur of wapensystemen, doorgaans samenhangend met te beschermen (Defensie)belangen. De ABDO regelgeving is volledig van kracht voor deze aanbesteding en voor de duur van de Overeenkomst. Voor deze aanbesteding en Overeenkomst is het beveiligingsniveau tot en met TBB 2 (Stg Geheim) van toepassing. Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle eisen die gesteld worden ten aanzien van de beveiliging instantie (Opdrachtnemer) in de (ABDO) regelgeving van 1 juni 2017 van het Ministerie van Defensie (zie bijlage 10). Dit betekent onder andere dat de winnende Inschrijver na voorlopige gunning door de Militaire Inlichtingen- en Veiligheids Dienst (MIVD) wordt onderworpen aan een ABDO-screening. Het verkrijgen van een ABDO-autorisatie door de MIVD is een voorwaarde voor definitieve gunning.

	In de ABDO is de 'procedure ABDO' opgenomen waarbij aan de hand hiervan stappen worden doorlopen. De belangrijkste te nemen maatregelen die de winnende Inschrijver moet nemen worden hieronder aangegeven. De eventuele kosten voor de inspanningen die hiervoor binnen de organisatie moeten worden geleverd om te voldoen aan de ABDO regelgeving, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Bestuur en organisatie In verband met het feit dat verschillende functionarissen van de Opdrachtnemer kennis zullen verkrijgen van Te Beschermen Belangen bij Defensie is het van belang dat de organisatie van de Opdrachtnemer beveiligingsmaatregelen treft, minimaal op niveau TBB 2/G. De eisen die gesteld worden voor gunning en tijdens de contractduur ten aanzien van bestuur en organisatie betreffen onder andere de inrichting van de beveiligingsorganisatie, de beveiligingsfunctionaris, zeggenschap en bedrijfsstructuur en beveiligingsbewustzijn (zie pag. 11 t/m 14 ABDO). Op deze pagina's wordt tevens verwezen naar specifieke bijlagen in de ABDO regelgeving. Eveneens zijn de eisen vermeld bij de logistieke keten vermeld op pag. 14 en 15 van toepassing. Hierin wordt aangegeven dat in geval buitenlandse en Nederlandse (sub) contractors (onderaannemers) betrokken worden bij de aanbesteding dat separaat toestemming moet worden gegeven door de MIVD. De MIVD vraagt bij een buitenlandse partner een Facility Security Clearance op (bijlage 8). De omgang met de pers e.d. aangaande deze aanbesteding is aan beperkingen onderhevig, zie daarvoor de eisen op pag. 15. Opdrachtnemer moet rekening houden met een termijn van minimaal 3 maanden voor het veiligheidsonderzoek van de organisatie door de MIVD. Personeel Op grond van hoofdstuk 2 de ABDO regelgeving wordt het in te zetten Personeel geacht allen een vertrouwensfunctie te hebben bij inzet op Defensieobjecten of op andere locaties en is dit hoofdstuk van toepassing. Derhalve dient doorgaans al het in te zetten Personeel voor inzet van de MIVD een Verklaring van Geen Bezwaar op B-niveau te verkrijgen. Voor de verkrijging van een Verklaring van Geen Bezwaar dient het Personeel een Veiligheidsonderzoek (hierna: screening) te doorlopen. Bij uitzondering kan een zwaardere screening op VGB A-niveau benodigd zijn, maar dit zal indien nodig separaat worden bepaald. Het is ook mogelijk dat bijvoorbeeld bij inzet bij evenementen en afhankelijk van de werkzaamheden kan worden volstaan met een VOG omdat in dat geval geen sprake behoeft te zijn van Te Beschermen Belangen of een Te Beschermen Belang op niveau van departementaal vertrouwelijk. Opdrachtnemer moet rekening houden met een termijn van minimaal 8 weken voor het Veiligheidsonderzoek door de MIVD.
15.	Overeenkomstig artikel 9a Wet veiligheidsonderzoeken komen de kosten die samenhangen met het verrichten van Veiligheidsonderzoeken ten laste van de werkgever, zijnde de Opdrachtnemer. De kosten voor Veiligheidsonderzoeken worden jaarlijks door de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld in de Regeling tarieven veiligheidsonderzoeken.
16.	Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekken van gegevens gebeurt te allen tijde met inachtneming van de AVG (Verordening EU 2016/679). Indien en voor zover Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG niet wordt overtreden en tegelijkertijd een voor Opdrachtgever werkbare situatie wordt behouden. Zo dient bijvoorbeeld voor Opdrachtgever bij de goedkeuring van een urenstaat betreffende de door de Beveiligger gewerkte uren

	duidelijk te zijn op welke Beveiligers de bedoelde urenstaat betrekking heeft. Indien nodig worden de afspraken hierover vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.
17.	Opdrachtnemer verplicht zich tot het invulling geven aan Social Return on Investment 2.0 'maatwerk voor mensen'. Voor de invulling hiervan wordt verwezen naar het Programma van Wensen.
18.	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever rapportages ter zake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover Opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden ter zake de opvolgende overeenkomst richting zowel Opdrachtgever als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het Personeel dat op grond van het bepaalde in art. 95B cao door de nieuwe opdrachtnemer bij Opdrachtgever zal worden tewerkgesteld, zal Opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende Opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie zoals vermeld in art. 95B cao hebben overgedragen aan de opvolgende Opdrachtnemer.
Eisnr.	Onderdeel 3. Implementatie
19.	De implementatiefase start direct na ondertekening van de Overeenkomst en eindigt op de datum dat de Opdrachtnemer aanvangt met het leveren van Beveiligingsdiensten conform planning op 1 juli 2021. In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf 1 juli 2021 alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen, waarbij de continuïteit van de dienstverlening aan Defensie centraal staat. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer vanaf 1 juli 2021 zorgdraagt voor de beschikbaarheid van voldoende Beveiligers die voldoen aan de functie- en screeningseisen en deze direct kunnen worden ingezet voor het verrichten van werkzaamheden. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen in de implementatiefase.
20.	Ten behoeve van een voortvarende implementatie start na het verstrijken van de opschortende termijn de voorbereiding op de implementatie. Hieronder valt in ieder geval het opstellen van een implementatieplan door de winnende Inschrijver. In het implementatieplan komen minimaal de volgende onderwerpen naar voren: - Opstartfase - Stand van zaken ABDO-screening - Capaciteit - Overname medewerkers - Werving & selectie: intern - Werving & selectie: extern - MIVD-screening - Inrichting facturatieproces - Uniform en middelen - Opleiden, inwerken en tewerkstelling medewerkers - Kwaliteitsborging - Klachtenprotocol Het implementatieplan dient binnen een maand na voorlopige gunning aan Opdrachtgever te worden overlegd. Het implementatieplan wordt in samenspraak met – en na goedkeuring van – Opdrachtgever vastgesteld.
21.	Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider en vervanger aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden. De projectleider of

	diens vervanger is op werkdagen en gedurende kantooruren tussen 8.00 uur en 18.00 uur bereikbaar.
22.	Opdrachtnemer garandeert dat de projectleider die aangesteld is om de implementatie van de Overeenkomst uit te voeren en te begeleiden gedurende de gehele implementatieperiode verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de implementatie (hiermee bedoelt Opdrachtgever dat deze (groep) perso(o)n(en) zich committeert om het gehele implementatietraject te leiden en te doorlopen en dat zo de continuïteit gegarandeerd wordt inzake de implementatie van de Overeenkomst).
23.	Gedurende de implementatie zal, zo vaak als nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
24.	Opdrachtnemer zal minimaal 10 weken voor aanvang van de levering van Beveiligingsdiensten gegevenslijst met in te zetten medewerkers bij de Opdrachtgever indienen en steeds na 2 weken updaten. De gegevenslijst betreft (geanonimiseerde) personalia en curriculum vitae, diploma's enz.
25.	De inwerkperiode van het Personeel dat bij aanvang dienstverlening wordt ingezet start na screening van dat Personeel en na ontvangst van de in eis 24 vermelde lijst en eindigt voordat die dienstverlening operationeel dient te zijn. Op deze datum voldoet het dan in te zetten Personeel aan de gestelde eisen.
26.	Opdrachtnemer brengt bij Opdrachtgever voor de implementatie (inclusief eventuele voorbereiding en nazorg) geen kosten in rekening.
Eisnr.	Onderdeel 4. Beschikbaar stellen van Beveiligers
	Functieprofielen Beveiligers
27.	<u>Functie-eisen (object)beveiligers</u> De beveiligers verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen Locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de beveiliger preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden (daar waar nodig), sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, basis meldkamer werkzaamheden (daar waar nodig) etc. behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • is in het bezit van het SVBP/SBB diploma "Beveiligers" of een diploma MBO-2 "Beveiligers"; • is in het bezit van een geldig EHBO diploma van het (Oranje Kruis of gelijkwaardig). De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma). Geldigheidsduur certificaat is ± 2 jaar. De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED); • Bewijs van deelname/certificaat proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden. De herhalingslessen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (beveiliger); • moet kunnen visiteren; • is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering;

	• beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook; • beschikt over een goede basiskennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal op minimaal VMBO niveau, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels; • beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers; • is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • verricht de werkzaamheden in een schoon en gestreken uniform, dat voorzien is van het vignet "V"; • is uiterst correct en representatief en heeft een groot dienstverlenend karakter (hospitality); • moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken; • kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw; • is in het bezit van rijbewijs B. Noodzakelijk bij inzet: • beschikt over een actueel VGB-B(2); • beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas; • bij inzet op Flight Forum (vliegbasis Eindhoven) dienen functionarissen te beschikken over een geldig Certificaat Controleur Passagiers en Handbagage (CPH-certificaat). De (object)beveiliger is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer voorzien van V en bedrijfslogo; • bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/ blouse/ polo T-shirt; • stropdas/shawl; • zwarte schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen; • indien van toepassing buitenjas.
28.	<u>Functie-eisen Receptionist/Host</u> De receptionist verricht receptiediensten op de aangewezen Locaties. Het verrichten van (beperkte) toegangscontrole, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, etc. behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • heeft minimaal MBO 2; • heeft een training klantgerichtheid en conflicthantering gevolgd (met deze training dienen met name praktische vaardigheden te zijn bijgebracht in de omgang naar klanten en hoe situaties tot een conflict voorkomen kunnen worden); • is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma). Geldigheidsduur certificaat is ± 2 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED);

	• heeft een training telefoon/intercom gevolgd (met deze training dient met name de praktische vaardigheid in het op een juiste en uniforme manier behandelen en afhandelen van telefoon en intercomgesprekken te zijn bijgebracht); • is in staat om licht administratieve handelingen uit te voeren t.b.v. servicegerichte dienstverlening; • kan taken op het gebied van ontvangst publiek en informatievoorziening correct uitvoeren (zoals het geven van aanwijzingen, de uitgifte van toegangspassen); • is uiterst correct en representatief en heeft een groot dienstverlenend karakter (hospitality); • moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken; • beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook; • heeft aantoonbare ervaring als receptionist of beveiligers; • beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal op VMBO niveau, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dienst zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels; • beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers; • is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • is representatief. Noodzakelijk bij inzet: • beschikt over een actueel VGB-B(2). Afhankelijk van de inzet kan worden volstaan met een verklaring van een lager beveiligingsniveau (bijvoorbeeld een VOG); • beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De receptionist(e) is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer voorzien van bedrijfslogo; • bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/ blouse/ polo T-shirt; • stropdas/shawl; • zwarte schoenen.
29.	<u>Functie-eisen Coördinator Beveiliging</u> De beveiligers verricht zijn werkzaamheden op de aangewezen Locaties. Hij geeft leiding aan de daar werkzame Beveiligers van de Opdrachtnemer en dient als aanspreekpunt voor de locatieverantwoordelijke van de DBBO of andere Defensieverantwoordelijke. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiligers'; • is in het bezit van het diploma MBO-3 Coördinator Beveiliging of vakdiploma; • is in het bezit van het certificaat ploegleider NIBHV of gelijkwaardig; • heeft minimaal 2 jaar ervaring in een leidinggevende positie; • heeft aantoonbare primaire kennis v/d functionaliteit OBER –maatregelen (IRIS cursus of vergelijkbaar); • heeft aantoonbare kennis van geautomatiseerde verwerkingssystemen;

	• heeft goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift; • de leidinggevende medewerker kan qua ervaring aantoonbaar een team (span of control) ter grootte van het beveiligingsteam bij Opdrachtgever aansturen; • is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (beveiligiger); Noodzakelijk bij inzet: • beschikt over een actueel VGB-B(2); • beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De coördinator beveiliging is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer voorzien van V (i.o.m. Opdrachtgever) en bedrijfslogo; • bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/blouse/ polo T-shirt; • stropdas/shawl; • zwarte schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen; • indien van toepassing buitenjas.
30.	<u>Functie-eisen Centralist (medewerker meldkamer)</u> De centralist meldkamer is verantwoordelijk voor het aannemen, verwerken en afhandelen van meldingen. Daarnaast heeft hij bij de incidentbestrijding taken, bevoegdheden en uitvoeringsverantwoordelijkheden in de operationele uitvoeringscoördinatie en ondersteuning. Tevens is de centralist, onder aansturing van zijn leidinggevende van Defensie, (mede)verantwoordelijk voor de uitvoering van de multidisciplinaire opschaling, alarmering en informatie-uitwisseling met beveiliging collega's en alle overige (hulp)diensten. Voor de uitvoering van zijn taken maakt hij deskundig gebruik van de in de meldkamer aanwezige technische hulpmiddelen en communicatiesystemen op het gebied van informatie- en bedrijfsprocessen. Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten: • voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiligiger' met uitzondering van visiteren; • beschikt over MBO-3 werk- en denkniveau. is in het bezit van het diploma MBO-3 Coördinator Beveiliging; • heeft de Basisopleiding Centralist Alarmcentrales (BoCA) of vergelijkbare kennis en ervaring op dit gebied; • heeft aantoonbare werkervaring, minimaal 1 jaar, op het gebied van meldkamers; • is stressbestendig. Noodzakelijk bij inzet: • beschikt over een actueel VGB-B(2); • beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De centralist is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer voorzien van V en bedrijfslogo; • bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/blouse/polo T-shirt;

	• stropdas/shawl; • zwarte schoenen.
31.	<u>Functie-eisen evenementenbeveiliger</u> De beveiliging verricht beveiligingsdiensten op de aangewezen evenementenlocaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de evenementenbeveiliger preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, behoort tot de taken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: • is in het bezit van het SVBP/SBB diploma "Event Security Officer", "Beveiliger " of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer is aangetoond; • heeft minimaal MBO 2; • is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma). Geldigheidsduur certificaat is ± 2 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED); • bewijs van deelname/certificaat proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (Afwijkingen in de patronen van normaal gedrag cq lichaamstaal) en gespreksvaardigheden. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • moet kunnen visiteren; • heeft aantoonbaar werkervaring als gediplomeerd beveiligingsmedewerker binnen evenementenbeveiliging; • is in het bezit van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen, conflicthantering; • beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dienst zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels; • beschikt over goede omgangsvormen en contactuele eigenschappen met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers; • is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • is representatief; • verricht de werkzaamheden in een uniform, dat voorzien is van het vignet "V"; • daar waar gewenst voor de uitvoering van de werkzaamheden (en/of voor aanvang van) heeft de medewerker een screening doorlopen met resultaat 'geen bezwaar'; • is uiterst correct en representatief en heeft een groot dienstverlenend karakter (hospitality); • moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken; • kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw. Noodzakelijk bij inzet: • beschikt over een actueel VGB-B(2). Afhankelijk van de inzet kan worden

	volstaan met een verklaring van een lager beveiligingsniveau (bijvoorbeeld een VOG); • beschikt in geval inzet op een Defensielocatie over een (tijdelijke) Defensiepas. De evenementen beveiliging is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer voorzien van V en bedrijfslogo; • bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/blouse/ polo T-shirt; • stropdas/shawl; • zwarte schoenen; • indien van toepassing buitenjas.
32.	Functie-eisen Persoonsbegeleider De persoonsbegeleider wordt ingezet voor het begeleiden van ambtenaren waartegen niet direct een dreiging bestaat, maar die gezien hun functie of associatie met onderwerpen wel risico lopen. De persoonsbegeleider bereidt zich grondig voor door de risico's te inventariseren en af te stemmen met betrokken partijen en stelt een draaiboek op voor de begeleiding. De persoonsbegeleider grijpt adequaat in bij onverhoopte incidenten. Deze functionaris moet in staat zijn 'opvallend-onopvallend' te kunnen begeleiden conform de wensen van de Opdrachtgever. De persoonsbegeleider weet wat het protocol en de etiquette zijn als het gaat om begeleiding van de 'te beschermen personen' (TBP). Naar verwachting zal persoonsbegeleiding zeer beperkt worden aangevraagd gedurende de looptijd van de Overeenkomst, omdat dit een taak is die wordt uitgevoerd door de Koninklijke Marechaussee. Persoonsbegeleiding kan andersoortige persoonsbegeleiding betreffen of het assisteren bij persoonsbegeleiding. Studie en beroepsdiploma's en kennis- en vaardigheidsvereisten: • voldoet aan alle eisen gesteld onder '(object)beveiliger'; • is in het bezit van het certificaat persoonsbeveiliger (via SVPB verkregen, of gelijkwaardig); • kan het eigen specialisme afschermen voor niet ingewijden (onopvallend aanwezig zijn); • beschikt over voldoende fysieke en mentale vaardigheden; • kan persoonsbegeleiding situaties juist inschatten en proportioneel en rechtmatig handelen; • beschikt over overtuigingskracht; • in staat om op juiste wijze te handelen en te communiceren in crisissituaties; • kan omgaan met het spanningsveld tussen de uitoefening van de eigen deskundigheid en de hiërarchische verantwoordelijkheid; • heeft een representatief voorkomen; • moet goed in teamverband kunnen werken; • kan adequaat rapporteren over uitvoerende werkzaamheden of adviseren over de resultaten van ondernomen activiteiten en deze evalueren. De persoonsbegeleider is als volgt gekleed (in zomertijd kan hiervan worden afgeweken i.o.m. Opdrachtgever): • colbert/blazer (zonder opdruk) Bijbehorende pantalon/rok; • overhemd/blouse/polo T-shirt; • stropdas/shawl; • zwarte schoenen; waar nodig veiligheid schoenen;

	indien van toepassing buitenjas.
33.	Indien het voor de inzet noodzakelijk is kunnen afwijkende of aanvullende eisen aan Beveiligers worden gesteld. Zo kunnen bijvoorbeeld extra fysieke eisen worden gesteld voor assistentie bij fysiek zware activiteiten (bijvoorbeeld bij uitvoer controles en het daarbij moeten beklimmen van vrachtauto's). Opdrachtnemer dient hiermee flexibel om te gaan.
Functieprofiel Mobiel surveillant	
34.	Functie-eisen Mobiel surveillant De Mobiel surveillant verricht alarmopvolging en Patrouilles op de Locaties van de Opdrachtgever. Openings- en sluitingswerkzaamheden kunnen hier deel van uitmaken. Studie, beroepsdiploma's, kennis- en vaardigheidsvereisten: is in het bezit van het SVBP/SBB diploma "Beveiligers" of een diploma MBO-2 "Beveiligers";

	• is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma). Geldigheidsduur certificaat is ± 2 jaar. De herhalingen worden jaarlijks gevolgd en behaald; • is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED); • heeft aantoonbaar minimaal 1 jaar werkervaring als gediplomeerd mobiel beveiligiger; • is in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (beveiligiger); • is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen, conflicthantering; • moet kunnen visiteren; • beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) op het computernetwerk Word/Excel/Outlook); • beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift en is vaardig in woord en geschrift; • beschikt over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal minimaal op VMBO niveau, in verband met de toegangscontrole en receptie- of telefoondiensten. Het niveau dient zodanig te zijn dat de medewerker met weinig moeite een gesprek kan voeren in het Engels • beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden; • is in een goede mentale en fysieke gesteldheid; • is representatief; • is in het bezit van rijbewijs B. Noodzakelijk bij inzet: • Beschikt over een actueel VGB-B(2). • Beschikt over een (tijdelijke) Defensiepas. De Mobiel surveillant is als volgt gekleed: De door zijn werkgever versterkte werkkleding en (veiligheid)schoenen, welke regulier door mobiel surveillanten wordt gedragen, voorzien van een V en bedrijfslogo.
Eisnr.	Onderdeel 5. Inzet Beveiligers
	Inzet algemeen
35.	Inzet van Beveiligers dient in nauw overleg en samenspraak met Opdrachtgever en conform de gestelde eisen te geschieden. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd conform de instructies van Opdrachtgever.
36.	Beveiligers die in een bepaalde functie worden ingezet dienen volledig te voldoen aan het functieprofiel zoals opgenomen in onderdeel 4 van dit Programma van Eisen.
37.	De voorkeur bestaat dat Opdrachtnemer reeds ingewerkte Beveiligers inzet. Indien dat onmogelijk blijkt, zal in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaald welke werkzaamheden mogen worden uitgevoerd binnen het wettelijke kader en de beleidsregels bij Defensie.
38.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het in te zetten Personeel zich bij binnenkomst op Locaties van Opdrachtgever kan legitimeren als medewerker van Opdrachtnemer middels het grijze identiteitsbewijs en een defensiepas.
39.	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel is verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures te volgen.
40.	Het in te zetten Personeel dient volledig kennis te hebben van het op de Locatie aanwezige actuele beveiligings- en geldende calamiteitenplan, evenals, indien aanwezig, het elektronische meldpaneel.

41.	Het in te zetten Personeel dient voldoende kennis te hebben van alle bestaande communicatielijnen naar zowel interne als externe waarschuwingsadressen (Brandweer, Nationale Politie, Koninklijke Marechaussee etc.).
42.	De Beveiligers welke ingezet worden dienen van elke dienst een rapportage bij te houden waarin alle bijzonderheden en genomen maatregelen ten aanzien van veiligheid en beveiliging worden vermeld en bijgehouden.
43.	Op verzoek van Opdrachtgever doorloopt het in te zetten Personeel een inwerkprogramma. Dit inwerkprogramma wordt doorlopen tijdens de inwerkperiode. In de inwerkperiode zorgt de Locatie voor het bekend worden van de Beveiligers met al hetgeen noodzakelijk is te kennen en kunnen om zijn/haar werkzaamheden adequaat te kunnen uitoefenen. De inwerkperiode is maximaal vijf diensten van 8 uur en is ten koste van de Opdrachtnemer.
44.	In geval van acute uitval van een Beveiligers door bijvoorbeeld ziekte, dient binnen 4 uur een ervaren en ingewerkte vervanger ingezet te worden.
45.	Een Beveiligers wordt geacht 15 minuten voor aanvang van een dienst aanwezig te zijn. Deze tijd is niet facturabel.
46.	In uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld bij calamiteiten kan directe inzet van Beveiligers noodzakelijk zijn. Opdrachtgever doet in dat geval een Spoedaanvraag. Opdrachtnemer garandeert per beveiligingsregio dat in geval van een Spoedaanvraag direct tien Beveiligers beschikbaar zijn (ook buiten normale werktijden) die aan de volgende randvoorwaarden voldoen: 1. Beveiligers dienen eerder bij de Opdrachtgever te hebben gewerkt 2. Beveiligers beschikken over een geldig VGB. 3. De Beveiligers zijn binnen 4 uur binnen op Locatie. 4. Beveiligers beschikken over eigen communicatiemiddelen (GSM). 5. Beveiligers beschikken over een eigen vervoersmiddel om zich te kunnen verplaatsen naar de desbetreffende Locatie.
Inzet bij DBBO: procedure nieuwe medewerker	
47.	Bij inzet van een Beveiligers bij DBBO dient de Beveiligers de procedure nieuwe medewerker te doorlopen. Deze procedure houdt het volgende in: 1. Vijfentwintig werkdagen voor de mogelijke inzet van een nieuwe medewerker wordt de nieuwe medewerker kenbaar gesteld aan de Commandant Patrouille Gebied (CPG). 2. Uiterlijk vijftien werkdagen voor de mogelijke inzet vindt een intakegesprek plaats tussen de CPG en de nieuwe medewerker. 3. Uiterlijk vijf werkdagen voor het intakegesprek laat de nieuwe medewerker de volgende documenten/gegevens zien aan de CPG: de curriculum vitae, kopieën van diploma's/certificaten en de Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) van de MIVD. 4. De CPG bepaalt in een intakegesprek of de medewerker voldoet aan het gestelde profiel en over een juiste werkhouding/motivatie beschikt.
Eisnr.	Onderdeel 6. Mobiele surveillance
48.	Bij uitval van beveiligings- of safety systemen van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te beschikken over mobiele surveillanceteams die centraal kunnen worden ingezet vanuit een meldkamer/alarmcentrale. De mobiele surveillanceteams moeten op verzoek van DBBO ook Patrouilles kunnen uitvoeren. 1. Per beveiligingsregio (Noord, West, Zuid) dient Opdrachtnemer te beschikken over minimaal 1 mobiele surveillanceteam. 2. Het mobiele surveillanceteam dient 24/7 beschikbaar te zijn voor inzet.

	3. Het mobiele surveillanceteam bestaat uit minimaal één Mobiele surveillant die aan de in het functieprofiel gestelde eisen voldoet (waaronder een geldig VGB). 4. Het mobiele surveillanceteam dient binnen 2 uur na oproep ter plaatse te zijn. 5. De Mobiele surveillant dient te beschikken over een vervoersmiddel en communicatiemiddel (GSM) om de surveillance te kunnen uitvoeren. 6. De Mobiele surveillant dient op locatie bij verdachte omstandigheden rechtstreeks met de Wachtcommandant (Wcdt) communiceren. Dit geschiedt d.m.v. GSM (eigen verantwoordelijkheid van het beveiligingsbedrijf).
Eisnr.	Onderdeel 7. Bestel- en facturatieproces
	Bestelproces Beveiligingsdiensten
	Toelichting: Het bestelproces is opgedeeld in vaste en aanvullende dienstverlening. Van vaste dienstverlening is alleen sprake bij inzet voor de beveiligingsregio's van de DBBO. In alle overige gevallen is er sprake van aanvullende dienstverlening. Binnen het bestelproces zijn er zogenaamde 'gemachtigden'. Indien een bestelling zonder akkoord van een gemachtigde tot stand is gekomen, dan is de bestelling in beginsel nietig.
49.	Bestelproces voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Inzetplan/Vaste dienstverlening) Onder vaste dienstverlening wordt verstaan het aanvullen (backfill) van de vaste bezetting van de DBBO. Deze backfill is nodig zodat de DBBO in staat is de bewakings- en beveiligingsdiensten continue te kunnen waarborgen. a. Stappen in het bestelproces Per Beveiligingsregio wordt jaarlijks onder de Overeenkomst een Nadere overeenkomst gesloten. Nadat de Nadere overeenkomst door beide Partijen is ondertekend en daarmee tot stand is gekomen, begint het bestelproces. De betaling geschiedt op basis van vooruitbetaling. 1. Op basis van de afspraken in de Nadere overeenkomst maakt de Commandant Beveiligingsregio detailafspraken met de Opdrachtnemer over de inzet in zijn beveiligingsregio door middel van een Inzetplan. In een Inzetplan worden zaken opgenomen als de tijdspanne, de locatie, het aantal uren, enz. (deze opsomming is niet-limitatief). Dit Inzetplan wordt opgesteld en verzonden door de gemachtigde van de betreffende beveiligingsregio. Opdrachtnemer heeft bij het opstellen van het Inzetplan geen inbreng. 2. De Opdrachtgever stelt op basis van het Inzetplan een betaalplan vast voor twaalf maanden. Dit betaalplan kan bestaan uit twaalf gelijke of niet-gelijke delen. 3. Indien daar aanleiding voor is kan het betaalplan tussentijds worden aangepast. Hierbij valt te denken aan significante afwijkingen tussen de realisatie en de prognose van het Inzetplan. 4. In februari (van jaar T+1) zal er een afrekening gemaakt worden voor het gehele voorgaande jaar (jaar T). b. Stappen in het wijzigingsproces Hieronder volgt een globale beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de vaste dienstverlening. 1. Een wijziging in de behoefte ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO wordt, door de Opdrachtgever, door middel van een gewijzigd Inzetplan aan de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. 2. Indien akkoord, dan stuurt de Opdrachtnemer een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) naar de Opdrachtgever.

	3. De Opdrachtgever wijzigt, indien het een significante wijziging betreft, het betaalplan. Als het geen significante wijziging betreft dan zal dit in de definitieve afrekening worden verrekend. De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer. c. Gemachtigden <table border="1"> <tr> <th>Onderdeel</th><th>Gemachtigde</th></tr> <tr> <td>Vaste dienstverlening</td><td>Hoofd Operationele ondersteuning (H-OpOst) van de DBBO Regio Noord, West of Zuid</td></tr> </table> Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden worden alleen verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van DOSCO. d. Opslagpercentages Opslagpercentages kunnen van toepassing zijn en worden gehanteerd conform hieronder aangegeven tariefstelling.	Onderdeel	Gemachtigde	Vaste dienstverlening	Hoofd Operationele ondersteuning (H-OpOst) van de DBBO Regio Noord, West of Zuid
Onderdeel	Gemachtigde				
Vaste dienstverlening	Hoofd Operationele ondersteuning (H-OpOst) van de DBBO Regio Noord, West of Zuid				
50.	Bestelproces voor Beveiligers ter tijdelijke aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Order van Tijdelijke Aard, aanvullende dienstverlening) en Mobiele surveillance Aanvullende dienstverlening is dienstverlening die buiten de vaste dienstverlening valt en een meer tijdelijk en/of ad-hoc karakter heeft. Aanvullende dienstverlening heeft een vastgestelde begin- en einddatum. a. Stappen in het bestelproces Nadat de Nadere overeenkomst door beide Partijen is ondertekend en daarmee tot stand is gekomen, begint het bestelproces. De betaling geschiedt op basis van achterafbetaling (nacalculatie). 1. De Opdrachtgever stelt zijn behoefte op in een bestelformulier, de zgn. Order van Tijdelijke Aard (OTA). 2. Op basis van de globale afspraken in de OTA maakt de Opdrachtgever detailafspraken met de Opdrachtnemer over de gewenste inzet. 3. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek (maandelijks of nader te bepalen periode) of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een verzamelfactuur op. b. Stappen in het wijzigingsproces Hieronder volgt een beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de aanvullende dienstverlening. 1. Een wijziging in de bestelling wordt door de Opdrachtgever door middel van een gewijzigde OTA aan de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. 2. De Opdrachtnemer stuurt daarop een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) retour. De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer. c. Gemachtigden <table border="1"> <tr> <th>Onderdeel</th><th>Gemachtigde</th></tr> <tr> <td>DBBO</td><td>Nader te bepalen</td></tr> </table>	Onderdeel	Gemachtigde	DBBO	Nader te bepalen
Onderdeel	Gemachtigde				
DBBO	Nader te bepalen				

	Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden wordt verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van Defensie. d. Opslagpercentages Opslagpercentages kunnen van toepassing zijn en worden gehanteerd conform hieronder aangegeven tariefstelling				
51.	Bestelproces voor Beveiligers benodigd bij overige Defensieonderdelen en Mobiele surveillance (aanvullende dienstverlening) De dienstverlening voor overige Defensieonderdelen (niet zijnde DBBO) kan zowel ter vervanging als aanvulling van de vaste bezetting zijn, maar kan ook een meer tijdelijk en/of ad-hoc karakter hebben. Deze dienstverlening heeft een vastgestelde begin- en einddatum. De betaling geschiedt op basis van achterafbetaling (nacalculatie). a. Stappen in het bestelproces 1. De Opdrachtgever stelt zijn behoefte op in een Nadere overeenkomst. 2. In de Nadere overeenkomst maakt de Opdrachtgever ook detailafspraken met de Opdrachtnemer over de gewenste inzet. 3. Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op. b. Stappen in het wijzigingsproces Hieronder volgt een beschrijving van de te volgen stappen in het proces van wijzigingen voor de aanvullende dienstverlening voor overige Defensieonderdelen. 1. Wijzigingen in de aanvullende dienstverlening worden door middel van een gewijzigde Nadere overeenkomst aangevraagd. 2. Na akkoord stuurt de Opdrachtnemer een digitale bevestiging (bijv. een e-mail) retour. De Opdrachtgever zal zich inspannen om een verzoek tot wijziging ruim van tevoren (een maand) door te geven aan de Opdrachtnemer. c. Gemachtigden <table border="1"> <thead> <tr> <th>Onderdeel</th><th>Gemachtigde</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Defensieonderdelen</td><td>Nader te bepalen</td></tr> </tbody> </table> Nb. wijzigingen in de lijst van gemachtigden wordt verstrekt door de contractmanager van de afdeling Inkoop- en Contracten van Defensie. d. Opslagpercentages Opslagpercentages kunnen van toepassing zijn en worden gehanteerd conform hieronder aangegeven tariefstelling	Onderdeel	Gemachtigde	Defensieonderdelen	Nader te bepalen
Onderdeel	Gemachtigde				
Defensieonderdelen	Nader te bepalen				
52.	In het geval er behoefte is aan Onvoorziene diensten vraagt Opdrachtgever vóór het sluiten van de Nadere overeenkomst een offerte voor deze diensten op bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in dat geval een offerte uit te brengen. Opdrachtgever heeft het recht de geoffeerde tarieven op marktconformiteit te toetsen.				
53.	Bescheiden ten behoeve van de prestatieverklaring Iedere maand wordt door de Opdrachtnemer een Excel-/CSV-bestand aangeleverd van de totale afgenomen vaste en aanvullende dienstverlening. Dit bestand wordt iedere maand zo spoedig mogelijk, uiterlijk voor de 15^e van de volgende maand aangeleverd.				

	De Opdrachtnemer verstrekt dit Excel-/CSV-bestand en dient tenminste te bestaan uit de volgende kolommen: - Defensieonderdeel (DBBO, CLSK, enz.) - Tariefsoort (dag-, avond- of nachttarief, enz.). - Functieprofiel. - Datum van levering. - Naam bestelorder (project, onderdeel). - Naam Locatie of Object. - Beveiligingsgebied. - Referentienummer (bestelnummer of OTA-nummer). - Aantal geleverde uren. - Verkoopprijs. - Totaalbedrag (Uur * Verkoopprijs). Het niet (tijdig) indienen van het hierboven genoemde bestand heeft een opschortende werking voor het in behandeling nemen en de betaling van de factuur.
	Facturatie en betaling
54.	Facturen en de wijze van factureren moet voldoen aan de factuureisen van Defensie. Deze eisen zijn verwoord in bijlage 'factuureisen Defensie' versie 2.2 d.d. 6 september 2019.
55.	Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan wijzigingen van het systeem van bestellen en factureren. Een wijziging van het bestel- en/of facturatiesysteem kan gevolgen hebben voor het beschreven bestel- en betaalproces in dit document. Opdrachtnemer verplicht zich mee te werken aan een systeem van elektronisch bestellen (bijv. DiGi-Inkoop) en/of elektronisch factureren (zgn. e-factuur). De Opdrachtnemer kan op drie verschillende manieren een e-factuur verzenden. De Opdrachtnemer kiest zelf de gewenste mogelijkheid. Elke mogelijkheid vraagt om specifieke voorbereiding en doorlooptijd alvorens deze in gebruik genomen kan worden.
56.	Facturatie voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Inzetplan) - Dit proces is gebaseerd op vooruitbetaling (voorcalculatie). - Het facturatieproces wordt geïnitieerd vanuit het vastgestelde betaalplan dat gebaseerd is op de Inzetplannen van de regio's van de DBBO. - Het betaalplan is opgedeeld in periodieken en worden betaald in de week voorafgaand aan de periode waarop de inzet betrekking heeft. - Voor dit proces is geen factuur nodig en verloopt geautomatiseerd.
57.	Facturatie voor Beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van de DBBO (Order van Tijdelijke Aard) - Dit proces is gebaseerd op betaling achteraf (nacalculatie). - Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op conform het gestelde in de OTA. - De Opdrachtgever geeft akkoord waarna de factuur kan worden verzonden. Dit akkoord zal per e-mail worden gegeven. - De Opdrachtnemer stelt de factuur ter beschikking aan de Opdrachtgever.
58.	Facturatie voor beveiligers ter aanvulling van de vaste bezetting van overige Defensieonderdelen - Dit proces is gebaseerd op betaling achteraf (nacalculatie). - Op basis van de daadwerkelijk geleverde prestatie stelt de Opdrachtnemer periodiek of, in het geval van een kortlopende opdracht, eenmalig een factuur op conform het gestelde in de Nadere overeenkomst. - De Opdrachtgever geeft akkoord waarna de factuur kan worden verzonden. Dit akkoord zal per e-mail worden gegeven.

	4. De Opdrachtnemer stelt de factuur ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eisnr.	Onderdeel 8. Prijzen/Commercieel
59.	Als tariefstelling voor de inzet van Beveiligers geldt: - Een basis uurtarief voor reguliere uren. Reguliere uren zijn de uren van maandag tot en met vrijdag van 7.00 uur tot 18.00 uur. - Plus uurtarieven voor niet reguliere uren. Niet reguliere uren zijn de uren van maandag tot en met vrijdag van 18.00 uur tot 00.00 uur en van 00.00 uur tot 7.00 uur, zaterdag/zondag en feestdagen. De functies receptionist en evenementenbegeleider evenementenbeveiligers en de functies centralist, persoonsbegeleider en coördinator beveiliging zijn gecombineerd. Dit wil zeggen dat voor de functies receptionist en evenementenbegeleider evenementenbeveiligers dezelfde uurtarieven gelden en voor de functies centralist, persoonsbegeleider en coördinator beveiliging dezelfde uurtarieven gelden. Voor ad-hoc aanvragen (d.w.z. korter dan 28 dagen van tevoren) geldt een verschuivingstoeslag, welke Opdrachtnemer op het basis uurtarief dan wel plus uurtarief kan hanteren. De volgende verschuivingstoelagen kunnen door opdrachtnemer worden toegepast ingeval de aanvraag door Opdrachtgever wordt gedaan: - 28 tot en met 8 dagen van tevoren: +5%; - 7 tot en met 2 dagen van tevoren: +10%; - 1 dag van tevoren of op de dag zelf: +20%. Indien een verschuivingstoeslag van toepassing is kan deze door Opdrachtnemer voor maximaal 4 weken worden toegepast. Indien inzet langer dan 4 weken duurt, dan geldt na de vier weken het basis uurtarief of – afhankelijk van de inzet - het plus uurtarief. Vanaf het moment dat gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is besloten om de betreffende Beveiligers in te zetten zijn de te maken uren declarabel en facturabel op basis van daadwerkelijke inzet (met uitzondering van de uren die gemaakt worden voor de inwerkperiode). Een Beveiligers wordt per dienst minimaal 3 uur ingezet. Facturering vindt plaats per 15 minuten.
60.	Als tariefstelling voor Mobiele surveillance (patrouillering) geldt een uurtarief voor de Mobiele surveillant die wordt ingezet. Het tarief gaat lopen nadat de Mobiel surveillant is aangekomen op de Locatie waar de surveillance uitgevoerd moet worden. Voor Mobiele surveillance is geen sprake van plus uurtarieven. Voor Mobiele surveillance wordt altijd minimaal één uur vergoed. Na één uur vindt facturering plaats per 15 minuten.
61.	De tarieven voor Onvoorzien diensten worden niet op voorhand vastgesteld. Onvoorzien diensten worden in een aparte offerteaanvraag uitgevraagd.
62.	De door Inschrijver op te geven uurtarieven zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot, reis- en verblijfskosten/uren, opleidingskosten, voorrijkosten, portokosten, belasting, accijnzen, transportkosten, projectkosten, kosten veiligheidsonderzoeken etc.) welke door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde dienst te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Ook de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer van het Personeel die bij Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld, mogen niet separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

	Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde uurtarieven (of naast de bij nadere geoffreerde tarieven voor Onvoorziene diensten) niet separaat kosten in rekening brengen.
63.	Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van het IUC DJI - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval doch niet uitsluitend manipulatief en/ of irreëel als: - één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn; - de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben; - één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren; - sprake is van negatieve of nultarieven. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Inschrijver verklaart zijn Inschrijving te hebben gedaan met in achtneming van het gestelde in deze eis ten aanzien van een irreële of manipulatieve inschrijving.
64.	Inschrijver conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk 15 oktober een onderbouwd indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende kalenderjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in oktober 2021 worden ingediend en wordt per e-mail verzonden aan de contractmanager van de categorie Beveiliging/BHV Rijk. Met dit verzoek verschaft Opdrachtnemer de categorie transparante en onderbouwde informatie uit de markt over de componenten in de prijzen die wijzigen per het volgende kalenderjaar. De categorie gaat vertrouwelijk om met deze informatie. Alleen een onderbouwd verzoek wordt in behandeling genomen. De informatie in het indexatie verzoek staat los van de uitkomst uit onderstaande meetmethode. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 4 maanden na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever kunnen ingaan. Daarbij geldt te allen tijde dat Opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de maximum (uur)tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal de stijging van het prijsindexcijfer gedurende de periode van 12 maanden waarover geïndexeerd mag worden. Opdrachtgever hanteert onderstaande methode: Indexatie wordt berekend ten hoogste het CBS-indexcijfer van; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de volgende berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand september. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. Deze maand wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. De eerste prijswijziging gaat in per 1 januari 2022. Indien het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren door het CBS niet gepubliceerd wordt of de laatst

	gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient voor het indexatieverzoek gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Opdrachtgever zal indien nodig de uitkomst van het jaarlijks indexatieverzoek conform het CBS indexcijfer; "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren" compenseren tot de uitkomst over dezelfde berekeningsperiode van het CBS indexcijfer van "Cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010=100), Bedrijfstakken/branches SBI 2008, 80-Beveiligings/opsporingsdiensten, versie huidige cijfers, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particulier bedrijven huidige cijfers en particuliere bedrijven". Voorbeeld: uitkomst indexatie CBS MN Zakelijke dienstverlening is 1,75% en uitkomst CBS 80-Beveiligings/opsporingsdiensten is over dezelfde periode 2,25% dan is het negatief verschil 0,50%. Indexatiepercentage wordt dan $1,75\% + 0,50\% = 2,25\%$. Indien het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren niet tijdig wordt gepubliceerd, geldt bovenstaande eveneens voor de vervangende CBS-index A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Indexering geschiedt op basis van versie "huidige cijfers". Voor de plustarieven geldt dat alleen geïndexeerd wordt over het onderdeel basis uurtarief. Alle overige onderdelen worden niet geïndexeerd. Prijsverhogingen kunnen enkel worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Op grond van de indexatie wordt het Prijzenblad door Opdrachtnemer aangepast en voorzien van een handtekening.			
Eisnr.	Onderdeel 9. Communicatie, informatievoorziening en KPI's			
	Bereikbaarheid Opdrachtnemer			
65.	Opdrachtnemer dient 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar te zijn voor (aan)vragen en meldingen omtrent Beveiligingsdiensten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat directe actie ondernomen kan worden.			
66.	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal één (1) vast contactpersoon (en vervanger) per beveiligingsregio voor alle Nadere overeenkomsten in deze beveiligingsregio, uitgezonderd de Nadere overeenkomsten inzake evenementen. Voor evenementen wordt door Opdrachtnemer separaat een contactpersoon aan gewezen. Deze contactpersoon c.q. vervanger dient telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn gedurende de tijden dat de dienstverlening op locatieniveau wordt uitgevoerd. Bij wisseling van contactpersonen dient de overdracht zo te worden geregeld dat geen risico van informatieverlies wordt gelopen.			
	Overlegstructuur			
67.	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Frequentie overleg	Niveau
	Contractoverleg			
	Contractmanager Defensie	Accountmanager	Per kwartaal	Tactisch

	Categoriemanager Beveiliging Justitie en Veiligheid	Accountmanager/ directie	Per jaar	Strategisch
	Overleg operationele inzet			
	Commandant Beveiligingsgebied DBBO	Accountmanager/ regiomanager	Per kwartaal	Tactisch
	Commandant DBBO	Accountmanager/ directie	Per jaar	Strategisch
Bovenstaand overlegstructuur is met name bestemd voor het optimaliseren van de afspraken die in het contract zijn geformuleerd. Voor de uitvoering van het contract zijn vanuit de Opdrachtgever ook andere functionarissen relevant. Het betreffen onder meer de categoriemanager en contractmanager van het ministerie van Justitie en Veiligheid en de assortiment-manager van het Ministerie van Defensie. Deze functionarissen kunnen ad hoc aan tactische en strategische overleggen worden toegevoegd als zaken moeten worden doorgenomen bijv. naar aanleiding van ingediende rapportages. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zal indien nodig de frequentie worden aangepast. De functionarissen of benaming van de functionarissen kunnen gedurende de contractduur wijzigen. Ook kan worden afgesproken of overleggen gecombineerd worden of functionarissen aan het overleg worden toegevoegd. Toelichting niveau overlegstructuur: Doel van het tactisch overleg is het doornemen van de prestaties van de Opdrachtnemer en het verbeteren van de dienstverlening naar aanleiding van bijvoorbeeld managementrapportages en/of knelpunten die zijn gesignaleerd bij inzet. Het strategisch overleg richt zich op ervaring en ontwikkeling met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en Opdrachtgever op de langere termijn en de verbetering van de onderlinge relatie en mogelijke escalaties uit het tactisch overleg. Tevens wordt gekeken naar de ontwikkelingen en mogelijkheden binnen het contract en in de branche richting de toekomst. In geval van calamiteiten met een relatie naar de Overeenkomst neemt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever onverwijld deel aan (tussengevoegd) overleg op leidinggevend en/of managementniveau.				
68.	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor intern overleg met haar Personeel op die locaties waar zij regelmatig worden ingezet. Op verzoek van Opdrachtnemer of Opdrachtgever kan ook lokaal regelmatig of incidenteel informeel overleg tussen Personeel en Opdrachtgever worden georganiseerd op tijden die het beste uitkomen teneinde de werksituatie te optimaliseren. Partijen dragen hierin de eigen kosten.			
69.	Van ieder van de formele overleggen geldt dat Opdrachtnemer regie houdt en: - het initiatief neemt tot het maken van de afspraken; - de agenda en bijbehorende stukken (bijvoorbeeld een rapportage) opstelt/verzamelt en minimaal één week voor het overleg per e-mail verstrekt aan alle deelnemers; - een verslag inclusief actie- en besluitenlijst maakt, welke hij binnen 5 werkdagen na het overleg per e-mail in concept verstrekt aan de deelnemers.			

	Opdrachtgever zorgt voor het verspreiden van het definitieve verslag aan deelnemers. Opdrachtgever zorgt tussen overlegmomenten door voor opvolgen van openstaande actiepunten. De strategische en tactisch overleggen vinden plaats ten kantore van de Opdrachtgever, tenzij anders wordt afgesproken. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij Opdrachtgever met betrekking tot de overleggen.
	Managementinformatie en rapportages
70.	Rapportages algemeen: Rapportages zijn kosteloos voor Opdrachtgever. De aanlevering van de rapportages geschiedt per e-mail via een klantverantwoordelijk directielid van Opdrachtnemer. Met het verzenden garandeert hij/zij de juistheid van de inhoud van de rapportage. Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant en herstel van de rapportage zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien de rapportage afgekeurd wordt. Tenzij anders vermeld, worden de rapportages aangeboden aan de afdeling Inkoop en Contractmanagement van het Ministerie van Defensie en de categoriemanager en strategisch contractmanager van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Indien gedurende de contractduur wijzigingen in de onderstaand geëiste rapportage methodiek en/of inhoud van de rapportages zijn gewenst vanuit de zijde van Opdrachtgever dan treden Partijen in overleg. De Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever gewenste wijzigingen uit te voeren. De rapportages moeten zo worden samengesteld dat ook de rapportages op het niveau van de beveiligingsgebieden inzichtelijk zijn. Gedurende de implementatie zal Opdrachtnemer een conceptmodel van de rapportages overleggen. Dit conceptmodel wordt goedgekeurd door Opdrachtgever en strategisch contractmanager van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Indien het conceptmodel niet wordt goedgekeurd dan dient binnen 15 werkdagen een nieuw model te worden ingediend.
71.	Maandelijkse rapportages De Opdrachtnemer dient telkens binnen drie (3) weken na afloop van elke maand en bij alle eindafrekeningen een realisatierapportage in bij de Opdrachtgever (waaronder ook de betreffende financiële afdeling bij de Opdrachtgever) en de strategisch contractmanager van het ministerie van Justitie en Veiligheid over de werkelijk door Opdrachtnemer ingezet Personeel. De rapportage bevat tenminste de volgende elementen: - Algemene informatie over de voortgang met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst. - De omschrijving van de verrichte werkzaamheden/diensten met betrekking tot de Overeenkomst. De volgende onderwerpen die minimaal per Nadere overeenkomst gerapporteerd moeten worden zijn: - jaar;

	- maand; - locatie inzet; - regio; - beveiligingsgebied; - aantal ingezette uren per tariefgroep; - tarief exclusief en inclusief BTW; - soort inzet(bijv evenement, regulier, project); - (raam)contractnr en bestelnummer; - welk project; - overzicht betaalde en niet betaalde facturen onder de Overeenkomst.
72.	Kwartaalrapportage De Opdrachtnemer dient telkens en op eigen initiatief binnen drie (3) weken na afloop van elk kwartaal een voortgangsrapportage in met kwalitatieve en kwantitatieve componenten. De kwartaalrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en bevat tenminste de volgende elementen: - ontwikkelingen organisatie leverancier; - terugblik en vooruitblik met high- en lowlights; - voortgang en omschrijving verrichte werkzaamheden/diensten en eventuele knelpunten met oplossingen; - trends en ontwikkelingen sector (bijvoorbeeld best practices/tips); - omzetontwikkeling (afgelopen periode tot op heden); - omzetgegevens trapsgewijs op afgenomen diensten, uren, per veiligheidsregio, per afnemer en per locatie; - aantal uitgevoerde personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken en totaal aantal beschikbaar personeel met een VGB, aantal in behandeling zijnde personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken; - stand van zaken m.b.t. bonus/malus; - facturatie en bespreken/ valideren van eventuele sancties; - communicatie en samenwerking algemeen; - lopende projecten; - KPI-scores bijgewerkt in Excel bijlage 17 incl. verbeterplan oranje/rood scores; - wensuitwerking in de praktijk (voortgang); - resultaten SROI gespecificeerd o.b.v. ingediend plan van aanpak; - klachten en de tijdsduur en wijze van afhandeling; - uitslagen eventuele kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden effect op de kwaliteit; - aantal positief en negatief uitgevoerde personeelsscreeningen/veiligheidsonderzoeken; - aantal ingezet en aantal beschikbaar (pool) personeel met een VGB; - aantal lopende personeels-screeningen/veiligheidsonderzoeken; - overzicht van aantal personeel dat wel/niet voldeed aan gestelde eisen per Locatie/periode/competentie; - detailoverzicht m.b.t. voortgang van het werk, de werkplanning, de diensten (waaronder surveillancediensten), en voor zover mogelijk een forecast.
73.	Kwalitatieve jaarrapportage: Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst uiterlijk vijf (5) weken na afloop van elk kalenderjaar een jaarrapportage in bij de Opdrachtgever en bij de categoriemanager. Deze rapportage wordt besproken tijdens het jaarlijks overleg op strategisch niveau. De jaarrapportage bevat tenminste de volgende elementen: - samenvatting afgelopen 4 kwartalen; - ontwikkelingen organisatie van de Opdrachtnemer; - trends en ontwikkelingen in de beveiligingsbranche (bijv. Best practices/tips) - Communicatie en samenwerking algemeen;

	- high- en lowlights; - terugblik en vooruitblik (bijv. arbeidsmarkt); - uitkomsten klanttevredenheidonderzoeken; - KPI-scores over het hele jaar en conclusies; - bonus-malus resultaten; - resultaten op de wensuitwerking; - resultaten SROI 2.0; - MVI-activiteiten Opdrachtnemer; - omzetontwikkeling afgenomen diensten; - facturatie/betaling proces; - analyse met betrekking tot klachten.
74.	Rapportage in geval van incidenten: De Opdrachtnemer rapporteert onverwijld mondeling en binnen twee (2) weken schriftelijk aan de Opdrachtgever zodra zich een probleem voordoet dat van invloed kan zijn op de uitvoering van de Overeenkomst. Deze rapportage bevat tenminste de volgende elementen: - nauwkeurige omschrijving van het probleem; - datum van constateren; - hoe het probleem is ontstaan; - wie bij het probleem betrokken zijn; - de geschatte duur van het probleem; - de voorgenomen oplossing ervan; - de invloed op de voortgang van het werk en/of de exploitatie; - de (geschatte) technische-, financiële- en overige consequenties. Deze rapportage kan op elk niveau van toepassing zijn.
75.	Maatwerkrapportage: Opdrachtnemer levert op verzoek van de categorie- en/of strategisch contractmanager maatwerkrapportages binnen een redelijk overeen te komen termijn, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of strategisch contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de categorie- en/of de strategisch contractmanager. De categorie- en de strategisch contractmanager zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
76.	Opdrachtnemer garandeert dat alle rapportages volledig zijn.
	KPI's
77.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 17 'KPI's Beveiligingsdiensten Defensie'. De KPI's worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst gebruikt en gemeten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen of een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Bijlage 17 wordt per kwartaal ingevuld en gebruikt in het kwartaaloverleg om te monitoren of de prestaties van de dienstverlener in lijn liggen met de doelstellingen van de Opdrachtgever. Afwijkingen van de norm worden separaat in de kwartaalrapportage toegelicht en een verbetervoorstel voor komende periode ingediend en besproken.
78.	Audit(s):

	De Opdrachtgever heeft het recht de ingediende rapportages te laten controleren door een auditteam, dat ook van een externe instantie (niet zijnde Defensie of Justitie en Veiligheid) kan zijn. De onderliggende gegevens van de rapportages dienen eenvoudig controleerbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Ook kan op initiatief van de Opdrachtgever een kwaliteitsbeoordeling van de te leveren/geleverde beveiligingsdiensten worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een externe instantie. Opdrachtnemer verleent hier haar volledige medewerking aan zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Kosten van de audit zijn voor rekening van Opdrachtgever. Kosten voor het herstellen van rapportages zijn voor de Opdrachtnemer.
79.	Klanttevredenheid en klachtenmanagement: Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar of vaker indien bij de Opdrachtgever hiervoor aanleiding bestaat, een klanttevredenheidsonderzoek uit waarbij afhankelijk van het onderzoeksgebied gesproken wordt met: - Commandanten beveiligings- of patrouille gebied van DBBO - Commandanten Beveiligingsregio van DBBO - Klanten bij Defensieonderdelen Het klanttevredenheidsonderzoek wordt in een overleg besproken met de contractmanager. Hierbij kunnen van beide zijden functionarissen worden toegevoegd. Opdrachtnemer heeft een doelmatig en doeltreffend proces van klachtmanagement waardoor: 1. het voor Opdrachtgever en betrokkenen duidelijk is hoe en bij wie hij een klacht kan indienen; 2. Opdrachtnemer in staat is om klachten af te handelen op consistente, systematische en ontvankelijke wijze; 3. Opdrachtnemer in staat is om trends in klachten te identificeren en de oorzaak van de klachten weg te nemen; 4. Opdrachtnemer rapporteert elk kwartaal over: - het aantal klachten; - de aard van de klachten en wat ermee gedaan is; - trends en ontwikkelingen; - doorlooptijd van de afhandeling.