

Nadere informatie en eisen aan de opdracht en de organisaties

1. Omschrijving opdracht

De gemeenten verwachten van inschrijver dat deze bereid en in staat is de hieronder nader omschreven hospitality diensten en receptie- en beveiligingsdiensten volgens het bijgevoegde programma van eisen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst te kunnen leveren. Welke diensten daadwerkelijk en in welke omvang worden afgenomen kan per gemeente en gemeentelijke locatie verschillen.

De gemeenten verwachten van de inschrijver dat:

- Inschrijver flexibel kan inspelen op de uiteenlopende dienstverlening per gemeente en invulling kan geven aan de afzonderlijke wensen per gemeentelijke locatie van die gemeente.
- Inschrijver flexibel in kan spelen op de wisselende behoeften van de gemeenten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- Inschrijver beschikt over voldoende facilitair inzicht. Dat betekent dat medewerkers van inschrijver adequaat kunnen anticiperen op behoeftes van medewerkers in dienst van de gemeenten, gasten en bezoekers. Ook kunnen medewerkers van inschrijver adequaat omgaan met het afwikkelen van alarm- en storingsmeldingen.
- Inschrijver en medewerkers van de inschrijver zich proactief inspannen voor samenwerking met opdrachtgever en in bijzonder de direct aan de werkzaamheden verbonden personen en afdelingen.
- De medewerkers van inschrijver denken dienst overstijgend mee en zorgen voor een goede, onderlinge signalering van aandachtspunten.
- Inschrijver de gemeenten op zowel strategisch als tactisch niveau, gevraagd en ongevraagd, adviseert op het gebied van beveiligingsvraagstukken in de breedste zin van het woord. Daarbij zijn onderwerpen als veiligheid maar ook efficiency, kostenbeheer en verbeterpunten aangaande de beoogde dienstverlening aan de orde.

Omschrijving Receptie- en beveiligingsdiensten

De gemeenten maken onderscheid in verschillende onderdelen van de receptie- en beveiligingsdiensten. In onderstaande paragrafen staat per onderdeel aangegeven wat de gemeenten hieronder verstaan. Gemeenten verwachten dat de inschrijver uitvoering kan geven aan alle onderdelen zoals hieronder omschreven. Na gunning zal iedere gemeente afzonderlijk met de inschrijver per onderdeel en per locatie de gewenste dienstverlening nader met inschrijver afstemmen en zo nodig en, voor zover dat nog niet is gebeurd, vastleggen in instructies en werkafspraken.

a. Receptiediensten en objectbeveiliging (security host)

Bij receptiediensten en objectbeveiliging gaat het om het fysiek aanwezig zijn van een of meerdere medewerker(s) die receptie- en/of beveiligingstaken kunnen uitvoeren. De gemeenten verwachten dat haar medewerkers, klanten en gasten door deze medewerker(s) van inschrijver op een gastvrije, klantvriendelijk en veilige manier worden ontvangen en geholpen. De term “security host” past dan ook het best bij de invulling van deze functie.

Als voorpost signaleert de “security host” afwijkend gedrag en ontmoedigd vanuit een gastvrijheidsgedachte ongewenst gedrag. Waar nodig treedt de “security hosts” de-escalerend op waarbij de veiligheid van personen, vertrouwelijke informatie(dragers) gebouwen en goederen in elke situatie wordt gewaarborgd.

De taken van de “security host” zijn divers en verschillen per gemeente, locatie en inzet. In ieder geval wordt van de “security host” verwacht dat deze in staat is de navolgende taken uit te voeren:

1. Houden van algemeen toezicht in aangewezen ruimten;
2. Toegangsregulatie en -beheer;
3. Rol van Gastheer/-vrouw, 1e contact met bezoeker, cliënt, medewerker, leverancier;
4. Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers;
5. In ontvangst nemen en registreren van poststukken en goederen;
6. Surveilleren door en om de gebouwen;
7. Het lopen van openingsronden, controleronden en/of brand- en sluitronden;
8. Preventief toezicht en waar nodig repressief optreden;
9. Monitoren van live camerabeelden;
10. Adequaat reageren op (alarm-) meldingen van technische beveiligings- en waarschuwingssystemen waaronder de brandmeldinstallaties, inbraakalarm en persoonlijke alarmknoppen;
11. Algemene receptiediensten waaronder telefoonafhandeling, bedienen van relevante systemen, sleutelbeheer (uitgifte/inname), opmaken van (dag-) rapportages en licht administratieve werkzaamheden;
12. Het registreren van bijzondere gebeurtenissen gedurende de dag en de tijd waarop deze gebeurtenissen plaatsvonden.
13. Uitvoering geven aan de toebedeelde taak en rol binnen de BHV- en crisisorganisatie

In voorkomende gevallen is naast of in plaats van de “security host” de inzet van een surveillant gewenst. Bij de inzet van een surveillant ligt op nadruk meer op een of meerdere onderstaande taken:

1. Houden van toezicht, preventief handelen en handhaven van de openbare orde en rust, voorkomen van agressie;
2. Aanwezigheid bij risicovolle gesprekken, de-escalerend optreden in geval van (dreigende) conflictsituaties;
3. Directe interventie in geval van incidenten (bijvoorbeeld na alarmering via panieknop door baliemedewerker);
4. Situationeel ondersteunen van de interne organisatie waar wenselijk;

In uitzonderlijke gevallen is het gewenst de medewerker van de inschrijver disciplinaire gesprekken voert met en/of opgelegde maatregelen overhandigd aan bezoekers of burgers.

Aansturing

Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden wordt verwacht dat de “security hosts” en surveillanten zelfstandig en zelfsturend kunnen werken.

Indien gewenst kan de inschrijver op verzoek van de gemeenten op locatie een vaste medewerker als meewerkend coördinator inzetten. Deze meewerkend coördinator fungeert als aanspreekpunt van de receptiediensten en objectbeveiliging voor de gemeentelijke organisatie en begeleidt de medewerkers van inschrijver bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast is de coördinator het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en is de coördinator in staat om zelfstandig licht administratieve taken uit te voeren.

b. Mobiele surveillance

De werkzaamheden van de mobiele surveillance bestaan uit:

- Openings-, brand-, sluit- en controleronden
- Vlaggen
- Alarmopvolging
- Keyholding
- Ad-hoc ondersteuning.

Openings-, brand-, sluit- en controleronden

De openings-, brand- en sluitronden worden op structurele en/of incidentele basis uitgevoerd door de mobiele surveillance. De exacte instructies kunnen per gemeente en locatie verschillen. In het algemeen kan gesteld worden dat tijdens een openingsronde het pand wordt geopend, de verlichting wordt ingeschakeld en (eventueel) de klimaatinstallatie wordt opgestart. Tijdens een brand- en sluitronde van een locatie wordt gecontroleerd of alle personen het pand hebben verlaten, ramen en deuren zijn gesloten, vuurbronnen zijn gedoofd en de verlichting is uitgeschakeld. Na er zeker van te zijn dat alle ongewenste situaties zijn opgeheven wordt de alarminstallatie ingeschakeld. Bij controleronden gaat het om regulier of incidenteel maatwerk. Bijvoorbeeld extra externe controlerondes rondom oud- en nieuw.

Vlaggen

Onder vlaggen wordt verstaan het planmatig of ad-hoc uithangen en strijken van vlaggen door inschrijver volgens door gemeente aangegeven vlaginstructie op of bij de gemeentelijke locaties aanwezige vlaggenmasten.

Alarmopvolging

Bij alarmopvolging controleert de mobiele surveillance eerst de buitenkant van de locatie en voert, als de eigen veiligheid het toelaat, in pandig onderzoek uit om de oorzaak van het alarm te achterhalen. Waar nodig neemt de mobiele surveillance maatregelen om verder schade te voorkomen en/of waarschuwt de hulpdiensten. In afstemming met de alarmcentrale wordt, volgens afspraak met de opdrachtgever, de contactpersoon van de gemeente geïnformeerd of onderhoudspartijen oproepen. De surveillant blijft ter plaatse totdat er voldoende maatregelen zijn genomen om de veiligheid van het object te garanderen.

Keyholding

Het door inschrijver ten behoeve van mobiele surveillance en alarmopvolging in beheer nemen van toegangsmiddelen, toegangscode en bijbehorende alarmcodes van een of meerdere locaties van de opdrachtgever.

Ad-hoc ondersteuning

De mobiele surveillance kan op afroep worden ingezet voor objectbeveiliging en is ad-hoc beschikbaar voor ondersteuning bij incidenten en calamiteiten.

c. Alarmcentrale en meldkamerdiensten

De alarmcentrale is te allen tijde bemenst en telefonisch bereikbaar. De alarmcentrale signaleert, beoordeelt en behandelt binnenkomende meldingen volgens het met opdrachtgever overeengekomen protocol. Daar waar nodig zorgt de alarmcentrale voor het aansturen van de mobiele surveillance, de zogenaamde alarmopvolging, naar betreffende locatie en/of aansturen van hulp- en/of hersteldiensten. Gedurende de behandeling van een melding staat de alarmcentrale in contact met mobiele surveillance en is de alarmcentrale op de hoogte van de actuele status van de melding.

Aansluitingen technische installaties

Inschrijver heeft de beschikking over een geavanceerde particuliere alarmcentrale (PAC) waarop brandmeld-, ontruimings-, inbraakalarm en eventueel gebouwbeheerinstallaties van gemeentelijke locaties kunnen worden aangesloten zodat meldingen vanuit deze systemen automatisch worden ontvangen. De binnenkomende meldingen dienen met gemeente overeengekomen protocollen door de alarmcentrale te worden afgehandeld. Tevens dient de alarmcentrale de mogelijkheid te hebben om zogenaamde bloktijden te bewaken. Bloktijden zijn vooraf afgesproken tijden waarop een alarm van een bepaalde locatie ingeschakeld dient te zijn en blijven. Wordt de inbraakinstallatie te laat ingeschakeld of wordt het alarm zonder enige melding vooraf in de bloktijd uitgeschakeld dan moet de alarmcentrale de hierop met gemeenten afgesproken actie ondernemen.

Servicedienst voor (burger)meldingen en intercom

Inschrijver heeft een uitgebreide 24 uren-servicedienst voor telefonische dienst- en serviceverlening bijvoorbeeld het aannemen en afhandelen van telefonische meldingen betreffende storingen aan gebouwen, installaties en straatmeubilair of dringende facilitaire meldingen. Tevens heeft deze servicedienst de mogelijkheid intercomoproepen of afstand te beantwoorden en af te handelen.

Cameratoezicht

Bij cameratoezicht gaat het om vanuit de alarmcentrale middels camerabeelden visueel toezicht houden op een gebouw, gebied of op mensen met behulp van camera's. Doel van cameratoezicht is gericht op bescherming van gemeentelijke objecten en/of het overzien van overlast- en/of ongewenst situaties in en rond gemeentelijke gebouwen en terreinen en/of openbaar domein. Inschrijver moet in staat zijn om desgewenst nader te bepalen live beelden (real time) te kunnen ontvangen, en, na verificatie eventuele vervolgacties (interventie) volgens nader af te stemmen protocollen te initiëren. Het cameratoezicht wordt uitgevoerd door de eerder omschreven alarmcentrale dan wel door een toezichtorgaan die rechtstreeks contact heeft met de omschreven alarmcentrale zodat bij incidenten en calamiteit snel geschakeld kan worden tussen cameratoezicht en alarmcentrale en omgekeerd.

d. Evenementenbeveiliging

Bij evenementenbeveiliging gaat het om de coördinatie en inzet van beveiligers tijdens kleine en grootschalige evenementen of onvoorziene omstandigheden. Evenementenbeveiligers zijn representant van de desbetreffende gemeente en zij dienen zich dan ook zo op te stellen qua representatie en houding.

Omschrijving Hospitality diensten

Bij hospitality dienstverlening gaat het om fysieke aanwezig zijn van een of meerdere hospitality medewerkers op locatie van de opdrachtgever. De hospitality medewerker ontvangt bezoekers en biedt ondersteuning bij recepties, ontvangsten, evenementen en vergaderingen. De gemeente verwacht dat de bezoeker door hospitality medewerker die persoonlijke aandacht krijgt die voor die bezoeker nodig is. Voor de ene bezoeker zal een vriendelijke glimlach van de medewerker voldoende zijn. Andere bezoekers hebben mogelijk meer behoefte aan ondersteuning bij het aanmelden op ticketzuil of bij het bedienen van de apparatuur van selfservice-loketten. Bij ondersteuning van recepties, ontvangsten, evenementen en vergadering zorgt de hospitality medewerker dat de ruimten gebruiksklaar zijn en verzorgt de hospitality medewerker de catering.

2. Omvang

De Opdrachtgevers zijn de gemeenten Delft, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Zoetermeer.

Zie bijgevoegd excelbestand met informatie betreffende de omvang.

3. De belangrijkste eisen aan de partijen die mee willen doen

Referenties

Het is van belang dat de Inschrijver door middel van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring (kerncompetenties) te beschikken met betrekking tot de gevraagde producten/diensten.

Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een Derde om aan het geschiktheids criterium 'referenties' te voldoen dan dient u –naast onderstaande gegevens- in de referentie opgave de NAW gegevens van de Derde aan te geven.

De ingediende referenties zijn vergelijkbaar indien zij afzonderlijk voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen:

1. De referentieopdracht is gedurende de afgelopen drie jaar verricht en is -op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering.
2. De referentieopdracht heeft een omvang van minimaal 50% van omvang van onderhavige aanbesteding zoals opgenomen in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8.
3. **Referentie 1** moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:
Receptiediensten en objectbeveiliging conform beschrijving

Referentie 2 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Mobiele Surveillancediensten conform beschrijving

Referentie 3 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Alarmcentrale en Meldkamerdiensten conform beschrijving

Referentie 4 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie

Evenementen beveiliging conform beschrijving

Het is toegestaan een referentie op te geven waaruit blijkt dat aan meerdere kerncompetenties wordt voldaan.

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Kwaliteitszorg- en borging

Inschrijver moet over een deugdelijke kwaliteitszorg- en borging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:

1. een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.
2. Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op de volgende werkzaamheden: *Het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf.*

Indien de scope van het ISO certificaat de gevraagde werkzaamheden niet omvat wordt uw Aanmelding terzijde gelegd en niet verder inhoudelijk beoordeeld.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.

Keurmerk Beveiliging (NVB)

Inschrijver moet over het keurmerk Beveiliging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:

1. Een geldig Keurmerk Beveiliging of gelijkwaardig.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.

Financiële draagkracht

Deze opdracht maakt maximaal 25% uit van de totale bedrijf omzetwaarde van Inschrijver, dit vanuit in aard (kerncompetenties) gelijke dienstverlening over de jaren 2019-2020.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.

Motivering voor het opnemen van deze geschiktheidseis:

Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht zijn gericht op het garanderen van continuïteit van de opdrachtnemer. Daarvoor vragen de gemeenten bewijzen ten einde de solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit aan te tonen.

De onderhavige opdracht is omvangrijk en vraagt van de Inschrijvende Partijen, met name in de voorbereidende-/transitiefase en eerste operationele (opstart-)fase o.a. een hoge (voor-)financiering inzake de verloning van personeel en materieel. De (continuïteits-)risico's die voortvloeien uit het mogelijk niet/niet volledig en niet tijdig kunnen starten van de Opdracht door financieel gerelateerde, kostenverhogende aspecten (voorbereidingen-inrichten organisatie-werven & selecteren nieuw personeel- training/opleiding/cursus- inwerkkosten- administratieve maatregelen/eisen waaronder VOG en legitimatiebewijzen-verzekeringen-uniformering- voorbereidende technische voorzieningen nodig voor het overzetten van PAC gerelateerde diensten- materieel waaronder dienstvoertuigen et cetera) maken het noodzakelijk om, voor zover als mogelijk, zekerheid omtrent de financiële geschiktheid van Inschrijver(s) te verkrijgen.

4. Belangrijkste eisen aan de opdracht

Eis	Omschrijving	Ja/ Nee
	Algemeen	
1.	Inschrijver is bereid en in staat de dienstverlening zoals beschreven in de offerte aanvraag en volgens de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende bijlagen te leveren.	
2.	Contracten, correspondentie en besprekingen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal.	
3.	Inschrijver dient te allen tijde te voldoen aan vigerende lokale, regionale, nationale en Europese wet- en regeling en heeft in het kader van de geldende wet- en regeling de benodigde vergunning(en) om de werkzaamheden van de opdracht zoals omschreven in de offerteaanvraag uit te mogen voeren. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt inschrijver opdrachtgever hiervan op de hoogte.	
4.	De werkdag c.q. diensten van de medewerkers van inschrijving zijn te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en CAO Particuliere Beveiliging, niet zijnde de CAO zoals bedoeld voor de Evenementenbeveiliging, tenzij is vastgelegd dat de specifieke dienstverlening door opdrachtgever expliciet en op schriftelijke wijze als "Evenement" is aangemerkt.	
5.	Inschrijver garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen zodat het gebruik en verwerking van persoonsgegevens aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd.	
6.	Inschrijver en alle personen in dienst van inschrijver of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de raamovereenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.	
7.	Inschrijver en alle personen die namens inschrijver werkzaam zijn gebruiken de hulpmiddelen die voor uitvoering van de werkzaamheden van opdrachtgever aan inschrijver voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik wordt opdrachtgever direct in kennis gesteld.	
8.	Inschrijver is in staat om op dan wel voor alle locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Een indicatie van de op moment van gunning gewenste dienstverlening per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	

9.	Na gunning stelt opdrachtgever per object een instructiepakket samen waarin staat beschreven hoe, wanneer en welke receptie- en beveiligingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Dit pakket wordt in overleg met de inschrijver samengesteld en wordt bij goedkeuring door de opdrachtgever definitief gemaakt. Inschrijver zorgt ervoor dat het instructiepakket fysiek aanwezig is op de betreffende locatie van opdrachtgever en dat medewerkers van inschrijver voor het uitvoeren van hun werkzaamheden fysiek of digitaal toegang hebben tot de voor de werkzaamheden van de medewerker noodzakelijk informatie.	
10.	Inschrijver zorgt ervoor dat haar medewerkers werken volgens overeengekomen instructies en procedures. Mocht aanpassing vanuit inschrijver wenselijk zijn en/of signaleert inschrijver dat niet meer volgens de gegeven instructies kan worden gewerkt dan neemt inschrijver contact op met de opdrachtgever. Opdrachtgever past indien noodzakelijk het instructiepakket aan en stelt hier de inschrijver van op de hoogte. Inschrijver is verantwoordelijk voor het bekendmaken van wijzigingen van werkinstructies bij de medewerkers van inschrijver en het aanpassen van de fysiek aanwezige instructiepakketten op de betreffende locatie(s).	
11.	De uitvoering van de dienst is in volle omvang gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst. Benodigde afstemming van de werkzaamheden en inwerken van (nieuwe) medewerkers gebeurt in de implementatiefase. De implementatiefase start direct na de gunning en eindigt op de startdatum van de overeenkomst. De door inschrijver uit te voeren werkzaamheden voor implementatie en het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats op kosten van inschrijver.	
12.	Opdrachtgever accepteert geen kosten van extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.	
13.	Inschrijver voldoen aan de minimale eisen van duurzaamheid voor transport en vervoer zoals deze op moment van inschrijving als MVI-criteria wordt gesteld op de website https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen-mvi-criteria-5.	
14.	Voertuigen van inschrijver die worden ingezet voor de opdracht dienen als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en voorzien te zijn van een bedrijfslogo van inschrijver.	
15.	De opdrachtgever dient bij het einde van de raamovereenkomst te zorgen voor een volledige overdracht van alarmsystemen en het aanleveren alle voor de uitvoer van de opdracht relevante informatie naar een nieuwe partij.	
16.	Inschrijver dient aantoonbare, volledig regionale dekking te bieden conform eisen met betrekking tot alle disciplines. Dit dient in eerste instantie in de aanbidding goed beschreven te worden én vervolgens in een, ná voorlopige gunning, te houden verificatiegesprek te worden bevestigd en te worden onderbouwd.	

	Personeel	
17.	Inschrijver staat in voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van zijn medewerkers en leidinggevend en draagt voor eigen kosten zorg voor die hiervoor benodigde dan wel vereiste opleiding, training en/of instructie.	
18.	De tijd voor de te volgen opleidingen, trainingen en instructie door medewerkers van inschrijver vindt plaats op eigen kosten van inschrijver en buiten de dienstroosters die met opdrachtgever zijn afgesproken.	
19.	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.	
20.	Opdrachtgever geeft vooraf aan welke medewerker door opdrachtgever voor werkzaamheden van opdrachtgever wordt ingezet.	
21.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om met ieder nieuwe medewerker die door inschrijver voor receptie- en/of beveiligingsdiensten op locatie van opdrachtgever wordt ingezet voorafgaand aan de inzet een kennismakingsgesprek te voeren. Na een kennismakingsgesprek volgt de inwerkperiode, af te sluiten met een afrondend gesprek met opdrachtgever waarna deze na overleg met Inschrijver bepaalt of de nieuwe medewerker zelfstandig mag worden ingezet.	
22.	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van de inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.	
23.	Leerlingen mogen enkel meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever. Leerlingen zijn niet declarabel tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.	
24.	De Inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerk(st)ers van Inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Inschrijver (bijvoorbeeld verlies van sleutels), onverwijld te melden bij opdrachtgever.	
25.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Inschrijver overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recent (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van inschrijver.	

26.	Het personeel van Inschrijver is gehouden tot volledige geheimhouding van alles wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt. Medewerkers van inschrijver dienen voor start van hun werkzaamheden een geheimhoudings- c.q. integriteitsverklaring van opdrachtgever te ondertekenen.	
27.	Alle medewerkers die door de Inschrijver voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het geldige, wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).	
28.	Medewerkers van de inschrijver dragen tijdens hun dienst schone, representatieve en herkenbare bedrijfskleding.	
29.	Medewerkers van de Inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau1 en tenminste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden. <i>* 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.</i>	
30.	Het door Inschrijver in te zetten personeel voor receptiediensten en objectbeveiliging dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen, certificaten en diploma's. Dit moet minimaal zijn: • MBO werk- en denkniveau; • Basisdiploma beveiliging II; • Basisdiploma EHBO + AED; • Basisdiploma bedrijfshulpverlening; • Training klantgerichtheid; • Training omgaan met agressie en/of conflicthantering; • Basiskennis van het werken met word, excel en outlook, Op verzoek van inschrijver: • Certificaat beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon); Aanvullend voor het voeren van disciplinaire gesprekken: • Certificaat Ordebewaking Publieke Dienstverlening of gelijkwaardig Aanvullend voor een meewerkend coördinator: • Diploma Coördinator beveiliging of gelijkwaardig	

31.	Het door Inschrijver in te zetten personeel voor mobiele surveillance dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's. Dit moet minimaal zijn: • MBO werk- en denkniveau; • Basisdiploma beveiliging II; • Basisdiploma bedrijfshulpverlening;	
32.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door in persoon dezelfde medewerker(s). De Inschrijver spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele uitval (vertrek) van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats. Bestaande kennis wordt tijdig en volledig overgedragen aan de persoon die de werkzaamheden overneemt.	
33.	Het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt kosteloos plaats parallel aan de reguliere bezetting.	
34.	Diensten van personeel worden door Inschrijver dusdanig ingeroosterd dat in te zetten personeel in de gelegenheid wordt gesteld om te pauzeren. Inschrijver zorgt voor adequate vervanging tijdens de pauzemomenten.	
35.	Personeel van Inschrijver gebruikt voor het pauzeren en het eten en drinken de daartoe door Opdrachtgever aangewezen en ingerichte voorzieningen. Het nuttigen eten en drinken op andere plaatsen is niet toegestaan.	
36.	Het werken onder invloed van alcohol, drugs of andere verdovende middelen is niet toegestaan. Roken is alleen toegestaan tijdens pauzemomenten op de daarvoor door opdrachtgever aangewezen plaatsen.	
37.	Medewerkers van Inschrijver zijn bereid op aangeven van opdrachtgever onder roostertijd deel te nemen aan relevante cursussen of overleggen van opdrachtgever.	
Receptiediensten en objectbeveiliging		
38.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg de exacte invulling van de receptiediensten en objectbeveiliging en bijbehorende roostertijden.	
39.	Een indicatie van de op moment van gunning gewenste inzet per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	
40.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, wordt gegarandeerd. Om dit te kunnen garanderen zorgt de Inschrijver voor het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van het personeelsbestand, inclusief het vaste, volledig opgeleide en ingewerkte flexpool van reservemedewerkers die in geval van calamiteiten snel inzetbaar zijn.	

41.	Indien zich incidenten of calamiteiten voordoen tijdens afgesproken roostertijden zal de Inschrijver ervoor zorgen dat de personele bezetting op de locatie voortgezet wordt zolang dit voor de afhandeling van incident of de calamiteit door noodzakelijk is.	
42.	Inschrijver zal bij uitval van personeel altijd garant staan voor directe vervanging door een ingewerkte medewerker (binnen 30 minuten).	
43.	Inschrijver dient bij calamiteiten, binnen zestig (60) minuten na ontvangst van de melding (extra) ingewerkte medewerkers in te kunnen zetten op de te beveiligen objecten.	
44.	Naast de vaste roostertijden kan de opdrachtgever voor receptiediensten en objectbeveiliging extra opdrachten geven op afwijkende tijden en op afwijkende plaatsen. Indien Inschrijver voor deze extra opdrachten geen medewerkers beschikbaar heeft, is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen.	
45.	Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een (dag)rapportage aanleveren over de uitgevoerde werkzaamheden op locatie. Dit rapport moet minimaal de volgende aandachtspunten bevatten: - bijzondere gebeurtenissen in chronologische volgorde; - binnengekomen alarmmeldingen van aanwezige installaties zoals de BMI en panieksignalering; - registratie en handelswijze bij ongewenste bezoekers; - registratie en handelswijze bij incidenten en calamiteiten; - registratie van leveranciers.	
Mobiele surveillance		
46.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg waar en wanneer en volgens welke instructies openings-, brand- sluitrondes en controlerondes moeten worden uitgevoerd.	
47.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dagen, tijden en locaties te wijzigen. Het locatie-overzicht bevat per gemeente een indicatie van de rondes bij het ingaan van de overeenkomst.	
48.	Iedere locatie kent haar eigen technische installaties. Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Inschrijver heeft een dusdanige ervaring opgebouwd dat haar medewerkers voldoende kennis en inzicht hebben om deze installaties adequaat te bedienen. Bij implementatie wordt een overzicht van aanwezige installaties aangeleverd. Met betrekking tot de bediening van brandmeldinstallaties dienen medewerkers een geldig certificaat Beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon) te hebben.	

49.	Op verzoek van opdrachtgever verzorgt inschrijver voor eigen rekening een rondvolgsysteem wat inzichtelijk maakt wanneer welke controlepunten door Inschrijver zijn gecontroleerd. Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages van dit controlesysteem.	
	Vlaggen	
50.	Inschrijver is in staat om zelfstandig volgens vlaginstructie van het Koninklijk Huis en op afroep van de opdrachtgever de vlag uit te hangen en te strijken.	
	Alarmopvolging	
51.	In geval van een alarmopvolging door mobiele surveillance gelden de volgende responstijden: - Voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1): < twintig (20) minuten - Voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn Prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de alarmcentrale van inschrijver en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is. Als de bovengenoemde responstijd niet wordt gehaald dan worden voor deze uitruk geen kosten in rekening gebracht en geldt een boetecausule door inschrijver aan opdrachtgever te betalen (malus) van € 75,- per vijftien (15) minuten dat de mobiele surveillance te laat is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze tijd te monitoren aan de hand van schakeltijden van de inbraakbeveiligingsinstallatie.	
52.	De oorzaak van het alarm, de acties van de alarmcentrale, de bevindingen en handelingen van de mobiele surveillance worden genoteerd in een interventierapport. Het interventierapport wordt binnen 8 uur na een beëindiging van de alarmopvolging aangeleverd bij voor de locatie aangegeven contactpersoon of contactpersonen van opdrachtgever.	
53.	Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages waaruit blijkt dat de openings- controle-, brand- en sluitrondes volgens afspraak zijn uitgevoerd.	

	Keyholding	
54.	Inschrijver krijgt voor het uitvoeren van mobiele surveillance van opdrachtgever per locatie de benodigde toegangsmiddelen (toegangsbadges, sleutels en alarmcode(s)) in beheer. Deze zijn uniek, niet overdraagbaar en mogen niet gedupliceerd worden. Bij contactbeëindiging van het contract dienen de toegangsmiddelen direct te worden ingeleverd bij opdrachtgever. Bij overdracht dient inschrijver voorontvangst van de toegangsmiddelen te tekenen. Voor overdracht van toegangsmiddelen als oriëntatie op locatie worden geen kosten in rekening gebracht.	
55.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat in beheer gegeven toegangsmiddelen van opdrachtgever nooit aan onbevoegden wordt afgegeven en dat deze toegangsmiddelen nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.	
56.	Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een actueel overzicht, uitgesplit naar locatie, aanleveren van alle toegangsmiddelen van opdrachtgever die in beheer zijn bij inschrijver.	
57.	Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een rapportage aanleveren waarop staat aangegeven welke toegangsmiddelen van opdrachtgever door wie en welk doel is gebruikt.	
58.	In geval van diefstal, verlies, ontvreemding en/of (vermoeden van) misbruik van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen wordt door inschrijver direct melding gemaakt bij opdrachtgever.	
	Alarmcentrale en meldkamerdiensten	
59.	De alarmcentrale is ingericht en werkzaam als Particuliere Alarm Centrale en voldoet aan alle wettelijke regelgeving en is gecertificeerd conform de EN-EN 50518 "Monitoring en Alarm ontvangstcentrale".	
60.	De alarmcentrale is zo ingericht dat deze alle voorkomende protocollen van de bij opdrachtgever in gebruik zijnde installaties kan ontvangen en verwerken.	
61.	Medewerkers van de alarmcentrale hebben, indien van toepassing, direct contact met medewerkers van cameratoezicht.	
62.	De alarmcentrale ontvangt alle meldingen die vanuit de door opdrachtgever aangegeven installatie worden verzonden en zorgt voor volledige registratie van de ontvangen meldingen. De melding wordt direct omgezet in een vooraf met opdrachtgever overeengekomen actie van de alarmopvolging.	
63.	De alarmcentrale bewaakt 24 uur per dag de verbinding met installaties van de opdrachtgever en brengt de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte als deze verbinding niet of niet naar behoren functioneert.	

64.	Medewerkers van de alarmcentrale zijn 24uur per dag / 7 dagen per week uitstekend telefonisch bereikbaar voor meldingen die niet door installaties worden verzonden en voor ondersteuning van door opdrachtgever aangewezen locatiecontactpersonen. Onder uitstekend bereikbaar wordt verstaan dat de telefoon binnen 15 seconden door een medewerker van de alarmcentrale wordt aangenomen. Telefonische meldingen worden door alarmcentrale volgens overeengekomen actie met opdrachtgever door de alarmcentrale behandeld.	
65.	De dienstverlening op alarmdiensten wordt 24 uur per dag / 7 dagen per week verzorgd. Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages van desbetreffende meldingen en afhandelingsproces tot aan het moment van afmelding.	
66.	Inschrijver registreert de meldingen op het in- en uitschakelen. Daarbij verifieert Inschrijver als het systeem niet op tijd is ingeschakeld of buiten de afgesproken tijdblokken wordt geschakeld en organiseert indien nodig aan de hand van vastgestelde instructies een adequate opvolging.	
Servicedienst meldingen en intercom		
67.	Inschrijver is in staat om, met de technische voorzieningen op de alarmcentrale, telefonische meldingen en intercom oproepen te ontvangen en volgens afgesproken instructies met opdrachtgever af te handelen.	
Extern Cameratoezicht		
68.	De camerabeelden worden bekeken en indien gewenst beheerd door medewerkers van een toezichtcentrale volgens de geldende wet- en regelgeving en CCV-Beoordelingsrichtlijn Cameratoezicht Openbare Plaatsen.	
69.	Medewerker die belast zijn cameratoezicht zijn onderdeel van of hebben direct contact met medewerkers van de alarmcentrale.	
Evenementenbeveiliging		
70.	Inschrijver is in staat om, geheel zelfstandig, evenementen te beveiligen met hiervoor gekwalificeerd beveiligingspersoneel.	

	Hospitality services	
71.	Al het door inschrijver in te zetten personeel dient minstens te beschikken over de volgende eigenschappen: klantgericht, integer, flexibel, communicatief vaardig, dienstverlenend en stressbestendig. De meewerkend coördinator dient daarnaast te beschikken over: leidinggevende eigenschappen, goede communicatie op tactisch niveau (woord en geschrift), in staat instructies aan te passen/op te stellen, proactief te handelen, inventief, zelfverzekerd. In staat zijn team scherp en enthousiast te houden.	
72.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg de exacte invulling van de hospitality diensten en bijbehorende roostertijden.	
73.	Een indicatie van de op moment van gunning gewenste inzet wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	
74.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, wordt gegarandeerd. Om dit te kunnen garanderen zorgt de Inschrijver voor het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van het personeelsbestand, inclusief het vaste, volledig opgeleide en ingewerkte flexpool van reservemedewerkers die in geval van calamiteiten snel inzetbaar zijn.	
75.	Inschrijver zal bij uitval van personeel altijd garant staan voor directe vervanging door een ingewerkte medewerker (binnen 30 minuten).	
76.	Naast de vaste roostertijden kan de opdrachtgever extra opdrachten voor hospitality diensten en op afwijkende tijden en op afwijkende plaatsen aan de Inschrijver geven. Indien Inschrijver voor deze extra opdrachten geen medewerkers beschikbaar heeft, is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen.	

	Financieel/commercieel	
77.	Inschrijver mag de in de inschrijving aangeboden tarieven één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023, en slechts na overleg en instemming van opdrachtgever aanpassen op basis van de CBS Loonindex Particuliere beveiliging. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS-loonindex (2015=100) aangegeven stijging over het voorafgaande kalenderjaar. Inschrijver dient uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van ieder jaar, aldus uiterlijk 31 oktober, de voorgenomen prijsverhogingen aan opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.	
78.	Inschrijver factureert naar wens van de opdrachtgever per maand of per periode van vier weken of incidenteel per specifieke opdracht.	
79.	Inschrijver factureert naar wens van opdrachtgever per locatie of verzameling van locaties.	
80.	Afrekening vindt, tenzij met opdrachtgever schriftelijk anders overeengekomen, enkel plaats op de daadwerkelijk gewerkte uren en daadwerkelijk geleverde diensten.	
81.	Inschrijver zal geen andere kosten berekenen aan opdrachtgever als overeengekomen in het aanbestedingsdocument en het prijzenblad. Andere bijkomende kosten komen niet voor verrekening in aanmerking.	
82.	Verzamelfacturen zijn gespecificeerd per locatie en alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.	
83.	Inschrijver factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan het door opdrachtgever aan te geven e-mailadres.	
84.	Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: - factuuradres - locatie of betreffende afdeling - een door opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer en/of routenummer - een door opdrachtgever aan te geven projectnummer en/of projectomschrijving - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten geleverde producten en/of diensten met bijbehorende datum van levering - afzonderlijke bedragen van geleverde diensten excl. BTW - het totaalbedrag van de factuur excl. BTW - het totaal BTW bedrag - BTW-nummer - KvK-nummer (indien van toepassing) - Bankrekeningnummer van inschrijver	

	Communicatie en kwaliteit	
85.	Inschrijver wijst één (1) accountmanager aan die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de gehele opdracht in het kader van de overeenkomst. Deze accountmanager is tijdens kantooruren in hoge mate telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op een verzoek van opdrachtgever binnen maximaal twee werkdagen gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.	
86.	Inschrijver wijst voor één (1) operationeel contactpersoon aan die beslissingsbevoegd en operationele verantwoordelijk is voor uitvoering van de werkzaamheden bij de opdracht. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de eerste communicatie met de opdrachtgever over operationele werkzaamheden. De operationele contactpersoon is dagelijks telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op verzoek van inschrijver binnen maximaal vierentwintig (24) uur gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.	
87.	Inschrijver heeft een klantservice waar opdrachtgever dagelijks terecht kan voor allerhande operationele vragen en opdrachten. De klantservice is gedurende kantoor tijden goed telefonisch en per email bereikbaar. Met goed bereikbaar wordt bedoeld dat een medewerker van de klantenservice binnen 25 seconden de telefoon beantwoordt en binnen één (1) uur reageert op een emailbericht.	
88.	Opdrachtgever kent drie type contactpersonen: - Contractmanager; - Locatiecontactpersonen; - Codepashouders De locatiecontactpersonen zijn verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de receptiediensten en objectbeveiliging of gedeelte daarvan op locatie. Locatiecontactpersonen zijn gemachtigd voor het aanvragen van extra opdrachten binnen de werk- en prijsafspraken van de opdracht en het afmelden van alarmmeldingen in de dag situatie. Codepashouders zijn te allen tijde gemachtigd voor het afmelden van alarmen en het aanvragen van ondersteuning via de alarmcentrale. Alle overige zaken verlopen via de contractmanager. Bij start van de overeenkomst zal opdrachtgever inschrijver informeren over de namen van de contractmanager, de locatiecontactpersonen en codepashouders. Een persoon kan van opdrachtgever kan zowel contactmanager, locatiecontactpersoon en/of codepashouder zijn. Inschrijver zorgt ervoor dat contactmanager, locatiecontractpersonen en codepashouders de benodigde middelen en instructies krijgen om zich als bevoegd persoon zich bij de alarmcentrale te identificeren.	
89.	Alle werkafspraken die voortvloeien uit de overeenkomst worden door inschrijver schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring aan opdrachtgever voorgelegd. De afspraken zijn bindend zodra deze door opdrachtgever zijn bevestigd.	

90.	In eerste jaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal een gesprek plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en accountmanager van inschrijver over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Na het eerste jaar vindt een dergelijk overleg minimaal eenmaal per half jaar plaats. Inschrijver neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Inschrijver maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg ter goedkeuring per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.	
91.	Inschrijver zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever.	
92.	De inschrijver stelt eenmaal per kwartaal een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage per email beschikking aan contractmanager van opdrachtgever. In het rapport wordt, gespecificeerd naar locatie en dienst minimaal aanboden: - Het aantal ingezette uren voor receptie- en beveiligingsdiensten; - Het aantal openings-, brand- en sluitronden - Het aantal contacten met de alarmcentrale; - Het aantal alarmopvolgingen - Het aantal klachten	
93.	De managementrapportage dient aangeboden te worden in MS-Excel format. De exacte vorm in inhoud wordt in overleg met opdrachtgever vastgesteld.	
94.	De managementrapportage dient uiterlijk 3 weken na afloop van ieder kwartaal te worden toegestuurd de aan opdrachtgever.	
95.	Inschrijver is bereid en in staat om samen met Opdrachtgever te onderzoeken op welke wijze de administratieve beheerlast verminderd kan worden. Hierbij heeft het de voorkeur dit proces zoveel mogelijk via een nader te bepalen beveiligde portal of omgeving plaats te laten vinden.	
SROI		
96.	Contractant zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. (zie Bijlage 9) . Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in de offerte-aanvraag posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.	
97.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Contractant en de “accountmanager social return” van het Werkgeversservicepunt van de betreffende gemeente vastgesteld.	

98.	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Contractant in overleg met de accountmanager social return van de betreffende gemeente.	
99.	Contractant verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting	

5. Procedure

Indien u kunt voldoen aan bovenstaande gestelde eisen en interesse heeft kunt u dit tot uiterlijk 24 maart aanstaande kenbaar maken via inkoop@zoetermeer.nl.

Op basis van de interessepeiling op TenderNed wordt bepaald welke procedure gevolgd gaat worden:

- Als er meer dan 5 partijen interesse tonen dan volgt een klassieke aanbesteding
- Als er 5 partijen of minder dan 5 partijen interesse tonen dan worden deze partijen middels een onderhandse aanbesteding uitgenodigd voor het doen van een offerte.

De gunning vindt plaats op de beste prijskwaliteitverhouding.