

Programma van eisen

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

Beveiliging- en receptiediensten



nationale ombudsman

als het misgaat tussen u en de overheid

Versie : 1.0
Datum : 1 februari 2022
Kenmerk: B202100382

Begrippen

In dit Programma van eisen worden dezelfde termen en definities gehanteerd als weergegeven in de Aanbestedingsleidraad. Daarop aanvullend gelden de volgende definities:

CCTV

Closed-circuit television, een systeem zoals gebruikt bij cameratoezicht.

Tijden

Alle genoemde tijden zijn (tenzij anders vermeld) in Central European Summer Time (CE(S)T).

Topdesk

Het facilitair management informatie systeem dat gebruikt wordt bij Opdrachtgever

Verklaring Omtrent Gedrag

Verklaring Omtrent het Gedrag, door de overheid verstrekte en door werkgever te gebruiken verklaring waarin staat dat een nieuwe werknemer of stagiair(e) geen strafbare feiten heeft gepleegd die het uitoefenen van een functie of het doen van een stage in de weg staan, vooral in sectoren als onderwijs, zorg, bankwezen, defensie, beveiliging en taxivervoer.

1 Algemeen

1.1 Profielschets Gastheer/vrouw /Receptionist(e)

2.1.1 Kwaliteit	
1.	De gastheren/vrouwen / receptionisten bezitten goede mondelings- en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden in de Nederlandse taal (AN).
2.	De gastheren/vrouwen / receptionisten bezitten goede omgangs- en gedragsnormen naar zowel de gasten als de ambtenaren binnen en buiten de organisatie van de Opdrachtgever.
3.	De gastheren/vrouwen / receptionisten zijn klantvriendelijk en klantgericht.
4.	De gastheren/vrouwen / receptionisten bezitten een flexibele houding jegens derden, zowel mondeling als met behulp van communicatiemiddelen.
5.	De gastheren/vrouwen / receptionisten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, hebben geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.
2.1.2 Rapportage en systemen	
6.	De gastheren/vrouwen / receptionisten hebben affiniteit met computer apparatuur en systemen.
7.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen kennis te hebben van en ervaring te hebben in het werken met Windows, Word, Excel en Topdesk.
8.	De gastheren/vrouwen / receptionisten hebben (praktijk) kennis met betrekking tot het voorkomen, lokaliseren, zo mogelijk beperken en/of het bestrijden van een beginnende calamiteit.
2.1.3 Houding, uitstraling en uiterlijke verzorging	
9.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn, waaronder wordt verstaan: - een schoon en correct gedragen representatieve kleding, een uniform is niet wenselijk; - geen zichtbare tatoeages; - geen zichtbare (tong)piercings; - heren dienen glad geschoren te zijn.
10.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen: - een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleding); - in het bezit te zijn van correcte uitdrukingsvaardigheden en dienen permanent gebruik te maken van de 'U' vorm; - grondige kennis te hebben van de organisatie, de instructies en de procedures; - discussies tijdens het werk te vermijden; - een dienstverlenende instelling te hebben.
11.	Bij het niet nakomen zal de gastheer/vrouw/ receptionist(e) worden teruggestuurd en dient per omgaande vervanging geregeld te worden.
12.	In gezamenlijk overleg kan de dienstkleding worden gewijzigd in verband met de representativiteit van de gastheren/vrouwen/ receptionisten.
2.1.4 Kennis en ervaring Gastheer/vrouw/Receptionist(e)	
13.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen minimaal: - een VMBO diploma te bezitten of gelijkwaardig niveau; - een EHBO diploma te bezitten; - een AED Certificaat te bezitten; - in het bezit te zijn van een diploma bedrijfshulpverlening (BHV); - een certificaat te bezitten betreft omgang met agressie.
14.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen ervaring te hebben met PC gebruik en telefoonbediening.
15.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen redelijke kennis te hebben van de Engelse taal in woord en geschrift.
16.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen kennis en ervaring te hebben met: - administratieve werkzaamheden; - de in bijlage één (1) benoemde werkzaamheden.
17.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen uitstekende vakkennis te bezitten.
18.	De gastheren/vrouwen / receptionisten dienen een cursus/workshop hospitality of gelijkwaardig te hebben gevolgd (of bereid te zijn deze binnen korte tijd te volgen).

1.2 Profielschets beveiliging

2.1.1 Kwaliteit, houding en gedrag	
1.	De beveiliging kent een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, is accuraat, kan in teamverband functioneren, heeft geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en heeft improvisatievermogen.
2.	De beveiliging dient correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn, waaronder wordt verstaan: - een schoon en correct gedragen uniform; - het dragen van het bij het uniform passend schoeisel; - geen zichtbare tatoeages tijdens het dragen van het uniform; - geen zichtbare (tong)piercings; - heren dienen glad geschoren te zijn.
3.	De beveiliging dient: - een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleding); - kennis te hebben van de organisatie, de instructies en de procedures; - een dienstverlenende instelling te hebben.
4.	Bij het niet nakomen zal de beveiliging worden teruggestuurd en dient per omgaande vervanging geregeld te worden.
1.2.1 Kennis en ervaring beveiliging	
5.	De beveiliging dient minimaal: - een VMBO diploma te bezitten of gelijkwaardig niveau; - basisdiploma beveiliging / algemeen beveiligingsmedewerker / beveiligiger niveau 2; - een EHBO diploma te bezitten; - een AED Certificaat te bezitten; - in het bezit te zijn van een diploma bedrijfshulpverlening (BHV); - een certificaat te bezitten betreft omgang met agressie.
6.	De beveiliging dient te voldoen aan alle eisen ingevolge de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

1.3 Kennis en innovatie

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer dient ontwikkelingen in de markt aandachtig te volgen.
2.	Opdrachtnemer levert op basis van marktkennis inbreng aan Opdrachtgever, bedoeld om processen en werkwijzen te verbeteren.
3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimaal kennisniveau van de medewerkers die hij bij de Opdrachtgever inzet.
4.	Opdrachtnemer dient ieder jaar een kopie van de gevolgde cursussen van het personeel te overleggen.
5.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de werkwijzen en procedures van de Opdrachtgever.

1.4 Inzet personeel en vervanging

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging.
2.	De Opdrachtnemer dient ten behoeve van de Opdrachtgever te werken met een vaste reserve pool van medewerkers, die voldoen aan de gestelde eisen en bekend zijn met de organisatie en gevraagde werkzaamheden.
3.	De inzet van medewerkers van de Opdrachtnemer dient in nauw overleg en samenspraak met de Opdrachtgever te geschieden.
4.	Eventuele 'nieuwe' medewerkers moeten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk twee (2) weken van tevoren bij de Opdrachtgever worden gemeld en persoonlijk worden voorgesteld.
5.	Belangenverstreming is niet geoorloofd en de Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd het desbetreffend personeelslid aan een (veiligheids-) onderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen.
6.	Indien het onderzoek belangenverstreming aantoon, is de Opdrachtgever gerechtigd zonder opgave van redenen het personeelslid te weigeren. Opdrachtnemer is dan verplicht het personeelslid te vervangen door een gelijkwaardig personeelslid.
7.	'Nieuwe medewerkers' dienen gemeld te worden met opgave van naam en toenaam, geboortedatum, geboorte- en woonplaats en het huisadres en met overlegging van een uitgebreid CV, kopieën van diploma's en legitimatiebewijs. De informatie dient via de mail aan Opdrachtgever te worden verzonden. Opdrachtgever heeft het recht (nieuw) aangemelde medewerkers van Opdrachtnemer zonder opgave van redenen te weigeren.
8.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat: - tijdens en na de inwerkperiode houden de contactpersoon van Opdrachtgever, het Hoofd

	beveiliging/supervisor en de regiomanager een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. De uitslag van de evaluatie zal aan de medewerker worden medegedeeld. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van de Opdrachtgever, niet voldoet en/of niet geschikt is om voor Opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door een andere medewerker vervangen dienen te worden; - indien hiertoe naar het oordeel van de Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze mondeling van de Opdrachtnemer, verwijdering en vervanging van een door de Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen; de Opdrachtnemer zal aan een dergelijk verzoek onmiddellijk gevolg geven. De Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer hiervan tevens schriftelijk mededeling doen onder opgave van redenen.
9.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting in de vorm van een passend aanbod voor het zittend personeel.

1.5 Algemene regels m.b.t. de bedrijfsvoering

Omschrijving	
1.	Vanaf 1 februari 1994 is het verplicht dat alle uniformen en uniformonderdelen van de beveiliging te allen tijde en onder alle omstandigheden zijn voorzien van een beveiligingseembleem (art.12.2 van het RPB).
2.	De beveiligingen zijn verplicht tot het bij zich dragen van het legitimatiebewijs als omschreven in Artikel 19 van het RPB en dient op verzoek te worden getoond aan de daarvoor bevoegde personen. Met de afgifte van het legitimatiebewijs geeft het hoofd van de plaatselijk politie toestemming aan de houder om beveiligingswerkzaamheden te verrichten.
3.	Voor de gastheren/vrouwen / receptionisten dient Opdrachtnemer voorafgaand aan de werkzaamheden voor elke medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een grijze pas in te leveren.
4.	Het is de gastheren/vrouwen / receptionisten verboden informatie te verstrekken aan derden m.b.t. beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn bij Opdrachtgever. Afwijking van deze regelgeving is uitsluitend mogelijk na schriftelijke toestemming van het Hoofd Facilitaire Dienst. Schending van deze regelgeving zal maatregelen tot gevolgen hebben.
5.	Het is de gastheren/vrouwen / receptionisten verboden informatie van de Opdrachtgever te verstrekken aan de pers, altijd dient te worden verwezen naar de woordvoerder van het Ombudsplein.
6.	Het is niet toegestaan tijdens de dienstuitvoering te visiteren of te fouilleren. Uitsluitend in opdracht van het Hoofd Facilitaire Dienst kan van deze regelgeving worden afgeweken.
7.	Eenieder die zich bevindt op het terrein van Opdrachtgever kan door een gastheren/vrouwen / receptionisten worden gevraagd zich te legitimeren. Aan dit verzoek is men verplicht te voldoen.
8.	Het is voor de gastheren/vrouwen / receptionisten niet toegestaan om hand- en spandiensten te verrichten op het terrein van Opdrachtgever of in de directe omgeving, ook het bedrijven van handel is niet toegestaan.
9.	Het is de gastheren/vrouwen / receptionisten niet toegestaan bezoek te ontvangen op het object anders dan met toestemming van het Hoofd Facilitaire Dienst.
10.	Het is de gastheren/vrouwen / receptionisten niet toegestaan buiten de dienst zich te bevinden binnen het object, anders dan met toestemming van het Hoofd Facilitaire Dienst.
11.	Er geldt een algemeen rookverbod op de locatie van Opdrachtgever.
12.	Het is de gastheren/vrouwen / receptionisten) met nadruk niet toegestaan om tijdens dienstaanwezigheid privé te telefoneren of te mailen. Uitzondering hierop geldt uitsluitend met toestemming van het Hoofd Facilitaire Dienst in een daarvoor aangewezen ruimte.
13.	Er zijn geen parkeerplekken voor voertuigen van medewerkers van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever aanwezig. Personeel dient met de fiets of openbaar vervoer te komen of een eigen parkeerplaats te regelen. Met uitzondering van de surveillanten, deze kunnen parkeren op de parkeerplek achter het pand.
14.	Het is uitdrukkelijk verboden om telefoonnummers en e-mailadressen aan derden te verstrekken.
15.	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de werkzaamheden voor elke medewerker een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of een grijze pas in te leveren. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
16.	De gastheren/vrouwen / receptionisten en beveiligingen moeten zich ten alle tijden kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van de bedoelde onderneming.
17.	De gastheren/vrouwen / receptionisten en beveiligingen zijn verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen.
18.	Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer ten strengste verboden om bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever te gebruiken, tenzij hier nadrukkelijke schriftelijke toestemming voor is gegeven door de Opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer dient in welke vorm dan ook de naam van Opdrachtgever niet te gebruiken.
20.	Opdrachtnemer zal zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame-uitingen van de overeenkomst of een nadere overeenkomst geen melding maken.
21.	De dagelijkse leiding m.b.t. de taakuitvoering berust bij het Hoofd Facilitaire Dienst, vervanging is mogelijk op basis van een speciale aanwijzing daartoe.

1.6 Aanvullende bepalingen

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer zal zich houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn voor de taakuitvoering.
2.	Opdrachtnemer ziet er op toe dat zijn personeel zich strikt houdt aan geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn voor de taakuitvoering.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat zij de vigerende cao naleeft, zowel met betrekking tot eigen medewerkers als ingehuurd krachten en onderaannemers, en dat inschrijver voldoet aan de verplichtingen ten aanzien van afdracht en betaling van de geldende sociale premies.

2 Vergoeding en tarieven

2.1 Financiële eisen

Omschrijving	
1.	Alle tarieven zijn exclusief btw en tenzij anders is overeengekomen is de vergoeding uitgedrukt in Euro's.
2.	De factuur bevat een duidelijke opsomming van het totaal exclusief btw, het btw bedrag en het totaal inclusief btw.
3.	Standplaats van de gastheren/vrouwen / receptionisten is de locatie van Opdrachtgever, zijnde Bezuidenhoutseweg 151 te Den Haag. Eventuele reistijd en reis- en verblijfskosten worden derhalve niet in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever expliciet voorschrijft dat de werkzaamheden op een andere locatie, buiten Den Haag, dienen te worden verricht.
4.	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de werkelijk gemaakte kosten in rekening. Bij de facturen dienen urenbriefjes te worden toegevoegd.
5.	De financiële afhandeling van personeel dat wordt ingezet in het kader van deze overeenkomst loopt altijd via Opdrachtnemer.
6.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel die worden ingezet bij Opdrachtgever tijdig en correct worden betaald.
7.	Opdrachtnemer draagt er tevens zorg voor dat verschuldigde premies en verplichte afdrachten, tijdig en volledig worden voldaan.
8.	Beoogde tariefwijzigingen dienen tijdig schriftelijk en onderbouwd bij Opdrachtgever te worden ingediend. De door Opdrachtnemer door te voeren wijzigingen hebben onder meer betrekking op: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties en (ii) aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde - wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen en wettelijk opgelegde verhogingen."

2.2 Facturatie

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer draagt zorg voor facturering per maand oftewel één verzamelfactuur conform het tarievenblad met vermelding van het nummer van de overeenkomst.
2.	De dagtekening van de maandfacturen is telkens de eerste werkdag volgend op de te factureren periode.
3.	De facturen zijn inclusief verschuldigde omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen
4.	Extra uitgevoerde werkzaamheden, diensten op afroep en alarmopvolgingen, moeten op een aparte maandfactuur worden vermeld met toevoeging van bewijsstukken.
5.	De maandfactuur van extra werkzaamheden dient vijf werkdagen na afloop van een kalendermaand als conceptfactuur (gescheiden + bijlagen/weekrapporten) opgemaakt en ter goedkeuring bij de Opdrachtgever te worden aangeboden.
6.	Abonnementskosten dienen op jaarbasis te worden gefactureerd.
7.	Rectificaties worden uitsluitend binnen één (1) maand ingediend. Na afloop van deze periode worden er geen rectificaties meer gehonoreerd.
8.	Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan in zijn facturen kredietbeperkingstoeslagen op te nemen.
9.	De facturen dienen op het volgende factuuradres te worden aangeboden: <i>Nationale ombudsman T.a.v.Facilitaire Dienst Postbus 93122 2509 AC Den Haag Digitaal naar factuur@nationaleombudsman.nl of e-facturatie</i>

<u>Bijgaand onze gegevens tbv E-Facturatie:</u>	
<u>Factuuradres:</u>	<u>Bezoekadres:</u>
Nationale ombudsman	
Facilitaire Dienst	
Contactpersoon	Ger Slagboom
Postbus 93122	Bezuidenhoutseweg 151
2509 AC Den Haag	2594 AG Den Haag
BTW nummer: NL815051748B01	
OIN: 00000001815051748000	
Facturatie onder vermelding	
Inkoopnummer:	417000/202200...
E-factuur format:	NLCIUS / UBL 2.0 https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation
XML bestand met een embedded pdf naar:	
PEPPOL/SID nr.: 0190:00000001815051748000	
<u>Toelichting:</u> Vanaf 2017 moeten leveranciers van de Rijksoverheid elektronische facturen (e-factureren) versturen. De Rijksoverheid heeft deze regel samen met het bedrijfsleven gemaakt. Hierdoor zijn wij in staat uw facturen snel te betalen. <u>Opties voor E-Facturatie aan de Nationale ombudsman</u> 1. E-facturatie via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener, (Neem contact op met uw leverancier/dienstverlener voor de mogelijkheden tot E-facturatie) https://www.peppolautoriteit.nl/ 2. E-facturatie via een serviceprovider: https://www.peppolautoriteit.nl/cms/view/48251194/kies-een-serviceprovider LET OP! de Nationale ombudsman is <u>niet</u> aangesloten op het leverancier portaal van de Rijksoverheid. (Digipoort / DigilInkoop) Hoe e-facturatie werkt en hoe dit in te regelen staat op de sites: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/digitaal-zaken-doen-met-de-overheid/e-factureren-aan-de-overheid <u>Peppolautoriteit - / PEPPOL - netwerk (Pan-European Public Procurement Online)</u> U kunt u uw facturen versturen via het Peppol-netwerk. Peppol is een digitale netwerk waarover veilig gestandaardiseerde e-facturen en inkooporders ontvangen en/of verzonden kan worden. Het netwerk maakt het mogelijk om e-facturen te sturen tussen alle op dit netwerk aangesloten bedrijven en de overheid. Voor meer informatie over het PEPPOL - netwerk: https://www.peppolautoriteit.nl/ <u>E-factuur (NLCIUS) via uw ERP-, boekhoudsoftware of e-facturatiedienstverlener</u> De specificaties voor de E-factuur staan op de site: https://github.com/Peppolautoriteit-nl/validation De E-factuur dient te worden aangeleverd in NLCIUS / UBL 2.0 formaat als XML bestand met een embedded PDF. Komt u er niet uit, neem dan contact met ons op, zodat wij samen met u kunnen zoeken naar de oplossing.	
10.	De betalingstermijn bedraagt maximaal 30 dagen, mits onbetwist. Voor betwiste facturen geldt deze termijn uitsluitend voor het onbetwiste deel.
11.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om telkens voorafgaand aan een (optionele) verlenging van de overeenkomst een marktconformiteitstoets uit te voeren. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.
12.	Facturen die niet aan de gestelde voorwaarden voldoen gaan per ommegaande retour naar Opdrachtnemer.

3 Communicatie

3.1 Contactpersoon

Omschrijving	
1.	Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer wijzen één (1) contactpersoon aan.
2.	De contactpersonen dienen de bevoegdheid te hebben om wijzigingen in de uitvoering van de overeenkomst vast te leggen.
3.	De Opdrachtnemer deelt binnen twee (2) weken na gunning van de opdracht de naam van de contactpersoon schriftelijk mee aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
4.	Mutaties van de contactpersoon dienen schriftelijk gemeld te worden.

3.2 Reguliere rapportage

Omschrijving	
1.	De beveiligingen moeten elke week een weekrapport (digitaal) opmaken van de uitgevoerde diensten.
2.	In het weekrapport dienen de volgende bijzonderheden te worden gemeld: - binnengekomen alarmen/storingen en de actie die daarop is genomen; - ruimten die worden geopend/gesloten; - openen en sluiten van het object; - bijzondere calamiteiten (deze dienen tevens direct aan het Hoofd Facilitaire Dienst te worden gemeld).
3.	Indien bijzondere voorvallen/incidenten zich voordoen tijdens de uitoefening van de beveiligingswerkzaamheden dan dienen tevens de volgende onderwerpen opgenomen te worden: - wie rapporteert; - welke datum en welk tijdstip men rapporteert; - wat de aard is van het voorval/incident; - wie of wat er is betrokken bij het voorval; - wat is de genomen actie m.b.t. het voorval.
4.	Indien er schade wordt geconstateerd aan goederen of voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever, dan dient er een schaderapport te worden opgemaakt.

3.3 Overlegstructuur

Omschrijving	
1.	Overleg op strategisch niveau zal minimaal eens per jaar plaatsvinden.
2.	Overleg op tactisch niveau zal minimaal eens per kwartaal plaatsvinden.
3.	Overleg op operationeel niveau vindt plaats door de wekelijkse rapportages (beveiliging) daarnaast kan er indien gewenst een overleg worden ingepland.
4.	Het overleg vindt in het beginsel plaats op vestiging van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
5.	De Opdrachtnemer dient binnen tien (10) werkdagen na de datum van overleg zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.

3.4 Managementrapportage

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer stelt per kwartaal een managementrapportage voor de contactpersoon van Opdrachtgever op.
2.	De managementrapportage geeft een terugblik weer op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal.
3.	Opdrachtnemer dient bij verzoek van Opdrachtgever in hogere frequenties managementrapportages aan te leveren (indien gewenst iedere maand).
4.	Opdrachtgever is gerechtigd om naast de reguliere rapportage op afroep bij Opdrachtnemer schriftelijke informatie op te vragen met betrekking tot de uit te voeren diensten. Opdrachtnemer wordt geacht op eerste afroep binnen 48 uur de gevraagde informatie te verstrekken.
5.	In de rapportage wordt in ieder geval aandacht besteed aan: - een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; - extra openingen en sluitingen; - percentage alarmopvolgingen en extra openingen en sluitingen binnen de afgesproken termijn; - het aantal alarmopvolgingen; - de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling; - inzet aantal uren; - overzicht inzet extra uren; - de oorzaken en resultaten van de alarmopvolging; - een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen;

	- voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; - percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; - mutaties in het medewerkersbestand; - overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; - overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat; - uitslagen van eigen proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit; - verslagen van operationeel projectgebonden werkoverleg; - verslag van de ontwikkelingen op het gebied van MVO.
--	---

4 Dienstverlening

4.1 Functies en Diensttijden

Omschrijving														
1.	De medewerkers dienen zich te houden aan de opgestelde diensttijden.													
2.	De diensten dienen op een zodanige tijd aan te vangen dat minimaal 15 minuten beschikbaar is voor een correcte dienstoverdracht. Deze 15 minuten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.													
3.	Medewerkers mogen het pand nimmer vroegtijdig verlaten anders dan met toestemming van de Opdrachtgever.													
4.	De receptiefunctie dient met meerdere medewerkers in gevuld te worden, ieder voor een dagdeel van 5,25 uur.													
5.	Er dient te allen tijde bezetting te zijn op de gevraagde uren.													
6.	De in te zetten medewerkers, na afkomende (nacht-) dienst dienen tenminste acht uur rust te houden alvorens deze bij de Opdrachtgever worden ingezet.													
7.	De uren, gedurende welke de medewerkers bij de Opdrachtgever worden ingezet, geen zogenaamde 'overuren' zijn na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij Opdrachtgever													
8.	Diensten dienen uitgevoerd te worden op basis van arbeids- en rusttijden. Het is dan ook niet toegestaan om dubbele diensten te draaien.													
9.	Opdrachtnemer dient elke vier (4) weken een rooster met Opdrachtgever te overleggen.													
10.	Het gestelde in het hierboven vermelde 1. en 8. dient desgevraagd door Opdrachtnemer naar genoegen van Opdrachtgever te worden aangetoond.													
11.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van deze opdracht de beveiligings- en receptie diensttijden anders in te richten.													
12.	De diensttijden zijn als volgt:													
	<table><tr><th colspan="2">Bezuidenhoutseweg 151</th><th>Dagen</th></tr><tr><td>A)</td><td>Openingsdienst uitgevoerd door beveiliging</td><td>Maandag t/m vrijdag 06.30 tot 07.00 uur (op aflossing wachten)</td></tr><tr><td>B)</td><td>Gastheer/vrouw/ Receptionist(e)</td><td>Maandag t/m vrijdag 07.30 tot 12.45 uur 12.45 tot 18.00 uur</td></tr><tr><td>C)</td><td>Sluitingsdienst uitgevoerd door beveiliging</td><td>Maandag t/m vrijdag 19.30 tot 20.00 uur</td></tr></table>		Bezuidenhoutseweg 151		Dagen	A)	Openingsdienst uitgevoerd door beveiliging	Maandag t/m vrijdag 06.30 tot 07.00 uur (op aflossing wachten)	B)	Gastheer/vrouw/ Receptionist(e)	Maandag t/m vrijdag 07.30 tot 12.45 uur 12.45 tot 18.00 uur	C)	Sluitingsdienst uitgevoerd door beveiliging	Maandag t/m vrijdag 19.30 tot 20.00 uur
	Bezuidenhoutseweg 151		Dagen											
	A)	Openingsdienst uitgevoerd door beveiliging	Maandag t/m vrijdag 06.30 tot 07.00 uur (op aflossing wachten)											
	B)	Gastheer/vrouw/ Receptionist(e)	Maandag t/m vrijdag 07.30 tot 12.45 uur 12.45 tot 18.00 uur											
C)	Sluitingsdienst uitgevoerd door beveiliging	Maandag t/m vrijdag 19.30 tot 20.00 uur												

4.2 Kwaliteit en beoordeling

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen bij een eventuele kwaliteitsbeoordeling door Opdrachtgever.
2.	Opdrachtgever kan ieder gewenst moment een mysterie guest onderzoek laten uitvoeren om de gastvrijheid van de medewerkers te toetsen. Opdrachtnemer dient de uitkomsten van een dergelijk onderzoek serieus te nemen en de mogelijke verbeterpunten die hierin naar voren komen mee te nemen.

De werving, selectie, opleiding, aanstelling, salariëring, uitvoering, begeleiding en het (functie)verloop van het uitvoerende personeel van Opdrachtnemer, bepalen in grote mate de kwaliteit, continuïteit en flexibiliteit van de dienstverlening. Om de kwaliteit te waarborgen kan Opdrachtgever op ieder gewenst moment een kwaliteitsbeoordeling uitvoeren.

Het doel van de kwaliteitsbeoordeling is om na te gaan of de diensten conform de afspraken uit de overeenkomst worden uitgevoerd en of de geleverde prestaties voldoende zijn. Daarnaast kan kwaliteitsbeoordeling worden beschouwd als een belangrijk instrument voor actualisering en optimalisering van de dienstverlening, voor het signaleren van trends en voor het treffen van preventieve maatregelen.

Van de bevindingen op het gebied van de kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde prestaties, wordt een rapportage in tweevoud opgemaakt, waarvan één exemplaar aan de Opdrachtnemer wordt toegezonden. De beoordelingssystematiek zal in de rapportage vermeld worden.

De uit beoordeling verkregen informatie zal als zeer vertrouwelijk behandeld worden en voor kwalificering bedoeld zijn.

4.3 Instructies

Omschrijving	
1.	De in de overeenkomst genoemde werkzaamheden moeten uitgevoerd worden conform de instructies van Opdrachtgever.
2.	De Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever assistentie verlenen bij het opstellen c.q. optimaliseren van de instructies en het bedrijfsnoodplan locatie van Opdrachtgever voor zover dat in relatie staat tot de uit te voeren diensten.
3.	De instructies zullen worden opgesteld gedurende de opstartfase. In ieder geval zal de specifieke locatie-instructie de terrein en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de bereikbaarheid bij calamiteiten vermelden.
4.	De instructies en mutaties op instructies dienen door de regioverantwoordelijke van de Opdrachtnemer voor akkoord te worden ondertekend.
5.	Iedere bij Opdrachtgever in te zetten medewerker dient volledig op de hoogte te zijn van deze instructies en dient deze nauwgezet uit te voeren.

Opdrachtgever verbindt zich nadere afspraken te maken met de Opdrachtnemer omtrent de distributie en het actueel houden van de instructies. De Opdrachtgever is eigenaar van de instructies.

4.4 Opstart werkzaamheden

Omschrijving	
1.	Na totstandkoming van de overeenkomst dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie (3) weken voor ingangsdatum van de werkzaamheden, de in te zetten medewerkers bekend te maken aan Opdrachtgever.
2.	Na de opstart en inwerkperiode heeft de regioverantwoordelijke van de Opdrachtnemer minstens eenmaal (1) per week gedurende de opstartfase van een maand voortgangsoverleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, een en ander met betrekking tot de kwaliteit en de voortgang van de dienstverlening.
3.	Tijdens de opstartfase worden de werkinstructies, vlaginstructies en rapportages besproken en zal er een overzicht van contactpersonen worden vastgesteld.

4.5 Werkzaamheden

Omschrijving	
1.	De medewerkers dienen tijdens hun dienst de vooraf opgestelde werkzaamheden zoals benoemd in bijlage één (1) uit te voeren.

4.6 Beveiliging

Omschrijving	
1.	De beveiliging dient tijdens zijn brand- en sluitronde gebruik te maken van moderne door Opdrachtnemer verstrekte communicatiemiddelen, welke in directe verbinding staan met de alarmcentrale van de Opdrachtnemer.
2.	Bij calamiteiten dienen conform de instructies van Opdrachtgever de aangewezen contactpersonen en instanties gewaarschuwd te worden.
3.	De brand- en sluitronde kan op verzoek van de Opdrachtgever worden uitgevoerd met behulp van een ronderegistratiesysteem. Hiertoe moet de Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, registratiepunten aanbrengen (eventueel ook buiten de locatie) welke als vast controlepunt gelden.
4.	Op aanvraag van Opdrachtgever moet de rapportage van het ronderegistratiesysteem binnen vijf dagen door de Opdrachtnemer worden verstrekt.

4.7 Afroepdiensten

Omschrijving	
1.	Alle werkzaamheden moeten worden uitgevoerd op basis van de instructies van de Opdrachtgever.
2.	Opdrachtgever kan gebruik maken van afroepdiensten bij o.a.: - uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergadering, informele bijeenkomsten - openen en sluiten van het gebouw; - noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; - toezicht bij evenementen ;

	- bedreigingen; - gedurende vakantieperiodes is Opdrachtgever eventueel geïnteresseerd in een uitgebreidere dienstverlening. Hierbij valt te denken aan het lopen van een sluitronde, afsluiten van het pand en het inschakelen van de alarminstallatie door een surveillance dienst. Deze dienstverlening zal op afroepbasis plaatsvinden; - enzovoort.
	Voor afroepdiensten worden geen afnamegaranties afgegeven.

4.8 Alarmopvolging

Opdrachtgever heeft de dienstverlening van de externe alarmcentrale uitbesteed. Bij de alarmcentrale (PAC) komen de diverse automatische meldingen binnen vanuit het kantoorgebouw, zoals brand, wateroverlast en andere urgente technische storingen. Daarnaast komen hier meldingen vanuit het inbraakbeveiligingssysteem binnen, zoals in/uitschakeling van het systeem, inbraakmeldingen en sabotagemeldingen. De PAC alarmeert afhankelijk van het soort melding de sleutelhouder van de Opdrachtgever (gedurende kantooortijden) of van de Opdrachtnemer (buiten kantooortijden).

Omschrijving	
1.	Opdrachtnemer zorgt voor een correcte aansluiting en bereikbaarheid met de meldkamer die door Opdrachtgever is gecontracteerd.
2.	Bij constatering van een inbraak door de beveiliging ter plaatse, wordt direct de politie en een aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever gewaarschuwd. Indien het gaat om een vals inbraakalarm dient de beveiliging het systeem te resetten conform instructies.
3.	Brandalarmmeldingen gaan direct naar de plaatselijke brandweer en naar de alarmcentrale van de Opdrachtnemer, die ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij een vals brandalarm dient de beveiliging de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren zodat de nodige actie kan worden ondernomen.
4.	Het overbruggen van storingspunten is nadrukkelijk alleen toegestaan na toestemming van de contactpersoon van Opdrachtgever. * Gemiddeld 0 tot 5 alarmmeldingen per jaar.
5.	Opdrachtnemer verricht de volgende activiteiten. a. Het, bij een alarmmelding, waarschuwen van één van de sleutelhouders van Opdrachtgever via een bestaand noodnummer; b. Het eventueel inschakelen van politie, brandweer en beveiliging van de beveiligingsdienst; c. Controle op aanwezigheid personen; d. Het zorg dragen voor naleving van de vlaginstructies, de registratie van de in- en uitschakeling van het alarmsysteem en het toezien hierop; e. De legitimatiemogelijkheid op afstand door middel van een PIN-code; f. Het aanpassen van de inschakeltijden op afstand (voice-response systeem); g. Het verlenen van assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en of op het terrein; h. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van Opdrachtgever en het rapporteren hiervan in het weekrapport (digitaal).

4.9 Key-holding

De Opdrachtnemer komt in het bezit van maximaal twee sets sleutels, twee toegangspassen en een gebruiksvorschrift voor de elektronische beveiligingssystemen (brand, inbraak, toegangscontrole, CCTV). De Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels en toegangspassen te tekenen. Tevens dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen. Opdrachtnemer is bij verlies aansprakelijk voor de kosten van een nieuw sleutelplan.

De Opdrachtnemer dient in onderstaande situaties de panden te openen en/of te sluiten:

- bij alarmopvolging
- bij externe surveillanceronden
- bij afroepdiensten

4.10 Responstijd

Omschrijving	
1.	Minimaal 50% van de alarmopvolgingen zal binnen 30 minuten plaatsvinden.
2.	Van de overige 50% zal minimaal 35% binnen 35 minuten en maximaal 15% binnen 40 minuten plaatsvinden.
3.	Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.
4.	Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.
5.	Bij alarm is schriftelijk vastlegging van de alarmopvolging verplicht. Deze dient bij de servicedesk achter gelaten te worden.

De responstijd is de tussenliggende tijd dat de melding bij de alarmcentrale van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de surveillant het ter plaatse zijn aan de alarmcentrale meldt. In de managementrapportages dienen bovengenoemde tijden en de tijd dat het alarm uitgeschakeld is te worden benoemd.

Bij een negatieve afwijking van 5% of meer is Opdrachtgever gerechtigd om een boete te heffen van €500,-. Indien de Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plekke is, worden de gemaakte kosten niet betaald.

4.11 Voertuigen

Omschrijving	
1.	Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm.
2.	Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselloortuigen t/m 3500 kg beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof: - roetfilter af fabriek; - indien roetfilter af fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking.

4.12 Wijzigingen in de dienstverlening

Omschrijving	
1.	Indien Opdrachtgever wijzigingen in de dienstverlening wil doorvoeren, 'voor zover het een vermindering van de structurele dienstverlening betreft, geldt voor de vermindering hiervan een opzegtermijn van twee (2) maanden.'

5 KPI's

Tijdens de overeenkomst zullen de volgende KPI's van toepassing zijn.

KPI 1	Tevredenheid Opdrachtgever (Receptie en beveiliging)
Wijze van meten:	De locatiebeheerder geeft een score tussen 0 en 10 op vragen over de tevredenheid met betrekking tot: - De organisatie van de Opdrachtnemer - Het ingezette personeel en uitvoering van de taken
Norm:	De gemiddelde score van alle respondenten per kwartaal: - Over 2022 een waardering van >7 - Over 2023 een waardering van > 7,5 - Over 2024 en daarna een waardering van > 8
Frequentie:	Meting geschiedt elk halfjaar. Het onderzoek dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.
Actie Opdrachtnemer:	Een lagere score dan de norm moet bij de volgende meting zijn omgezet naar de norm of hoger. Hiervoor moet een verbeterplan worden ingeleverd en uitgevoerd. Drie (3) maal onder de norm presteren, kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst

KPI 2	Klanttevredenheid (Receptie)
Wijze van meten:	De klanten geven een score tussen 0 en 10 op vragen over de tevredenheid met betrekking tot: - Het ingezette personeel en uitvoering van de taken
Norm:	De gemiddelde score van alle respondenten per kwartaal: - Over 2022 een waardering van >7 - Over 2023 een waardering van > 7,5 - Over 2024 en daarna een waardering van > 8
Frequentie:	Meting geschiedt eens per jaar. Het onderzoek dient te worden uitgevoerd door Opdrachtnemer.

Actie Opdrachtnemer:	Een lagere score dan de norm moet bij de volgende meting zijn omgezet naar de norm of hoger. Hiervoor moet een verbeterplan worden ingeleverd en uitgevoerd. twee (2) maal onder de norm presteren, kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst
-------------------------	---

KPI 3	Responsetijd Beveiliging
Wijze van meten:	Opkomsttijd alarmopvolging na meting
Norm:	Minimaal 50% van de alarmopvolgingen zal binnen 30 minuten plaatsvinden. De overige 50% zal minimaal 35% binnen 35 minuten en maximaal 15% binnen 40 minuten plaatsvinden. De surveillance laat altijd een rapport achter en verstuurt een digitaal rapport. Indien nodig schakelt de surveillance de piketdienst in, in voorkomende gevallen worden tevens hulpdiensten ingeschakeld.
Frequentie:	Meting geschiedt eens per maand door de opgave van de opkomsttijden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
Gevolgen niet behalen norm:	Een lagere score dan de norm moet bij de volgende meting zijn omgezet naar de norm of hoger. Hiervoor moet een verbeterplan worden ingeleverd en uitgevoerd. twee (2) maal onder de norm presteren, kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst

Bijlage 1 Werkzaamheden

De werkzaamheden die per dienst uitgevoerd dienen te worden, zijn onderstaand per dienst weergegeven.

Openingsronde door beveiliging

De openingsronde bestaat uit de volgende werkzaamheden:

1. het openen van het pand op de aangegeven tijd;
2. het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie;
3. het verzorgen van een interne en externe openingsronde conform de instructies van Opdrachtgever;
4. het slot van het hek van de achteringang halen en het hek openen;
5. het zorg dragen voor naleving van de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen;
6. het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, parkeergarage en de fietsenstalling;
7. het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel intern als extern aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en het rapporteren hiervan in het weekrapport (digitaal);
8. de openingsdienst wordt, na het overdragen van eventuele bijzonderheden, overgedragen aan de dienstdoende Gastheer/vrouw / Receptionist(e).

Gastheer/vrouw/ Receptionist(e)

Gastheer/vrouw / Receptionist(e) bestaan uit de volgende werkzaamheden:

1. het weigeren van toegang met betrekking tot ongewenste bezoekers;
2. het klantvriendelijk ontvangen, registreren, doorgeleiden en doorverwijzen van bezoekers, en leveranciers;
3. het informatiepunt aangaande routing c.q. wegwijzen van bezoekers;
4. het bedienen van de telefooncentrale tussen 7.30 en 18.00 uur op een klantvriendelijke/representatieve manier. Visitekaartje van de organisatie;
5. het uitgeven, registreren en innemen van bezoekers- en dagpasjes;
6. het aanmaken en uitgeven van toegangspasjes aan medewerkers;
7. het ingeval van calamiteiten en onregelmatigheden fungeren als centraal meldpunt;
8. het toezien op dat er geen onbevoegden zich in het gebouw of op het terrein bevinden door middel van het monitoren van de bewakingscamera's;
9. het uitvoeren van licht administratief werk;
10. het inspecteren van de begane grond bij einde openingstijd op bijvoorbeeld openstaande ramen. Tevens dient de voordeur afgesloten te worden om 18.00 uur;
11. dagelijks de aan- en afwezigheid bijhouden van BHV-ers en EHBO-ers;
12. het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken;
13. het verzorgen van de uitgave, registratie en inname van portofoons, sleutels en bezoekerspassen;
14. het toezicht houden op de toegangen tot het pand, de fietsenstalling, parkeergarage etc. en het laten verwijderen/verplaatsen van eventuele obstakels op het parkeerterrein.

Brand- en sluitronde door beveiliging

De brand- en sluitingsronde wordt uitgevoerd tussen 19.30 en 20.00 uur. De brand- en sluitronde bestaat uit de volgende werkzaamheden:

1. controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties;
2. controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord;
3. controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen en deuren moeten gesloten worden en kopieerapparaten uitgeschakeld conform instructie;
4. de door de medewerkers van Opdrachtgever gebruikte uitgangen dienen gecontroleerd, en indien nodig (af)gesloten te worden;
5. controle op de aanwezige noodverlichting;
6. controle op toegankelijkheid van vluchtwegen en nooduitgangen;
7. controle op aanwezigheid personen;
8. het zorg dragen voor naleving van de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen;
9. het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand.