

Bijlage 4- Programma van eisen

Algemene eisen

- 1.1. Opdrachtnemer stelt voor opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken.
Contactpersoon of de vervanger zijn 365 dagen per jaar tijdens uren (7.00 -21.00 uur) bereikbaar voor operationele zaken.
Opdrachtnemer stelt voor opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (8.00 -17.00 uur) bereikbaar.
- 1.2. Opdrachtnemer is 24/7 365 dagen per jaar bereikbaar voor spoedzaken.
- 1.3. De contactpersoon en diens vervanger beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 1.4. Opdrachtgever draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene COVID-19 gedragsregels conform de website van het RIVM, zoals het houden van afstand, het dragen van mondkapjes tijdens de werkzaamheden en de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten.
- 1.5. De opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de opdrachtgever.
- 1.6. Het is voor (medewerkers van) opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij opdrachtgever en over de werkzaamheden van opdrachtgever zelf.
- 1.7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
- 1.8. Opdrachtnemer conformeert en voldoet bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de Regeling verkeersregelaars 2009.
- 1.9. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de raamovereenkomst.
- 1.10. Opdrachtnemer is beschikbaar voor een eventuele tussentijdse evaluatie en een evaluatie na afloop van de raamovereenkomst.

2. Opdracht

- 2.1. Ad-hoc inzet: door allerlei omstandigheden kan het zijn dat naast het planbare werk ook ad-hoc een inzet nodig is. De gevraagde medewerkers dienen zo spoedig mogelijk, maximaal binnen 2 uur na een aanvraag ter plaatse te zijn.
- 2.2. De in te zetten verkeersregelaars/beveiligers nemen opdrachten aan van de eerste verantwoordelijke op locatie/teamleider op locatie en zullen zich niet laten leiden door (andere) medewerkers die werkzaam zijn op de vaccinatielocatie.
- 2.3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers.
- 2.4. Beveiliging kan gevraagd worden de verantwoordelijkheid te nemen en uit te voeren voor wat betreft het openen en sluiten van locaties inclusief het activeren en deactiveren van alarminstallaties.
- 2.5. Extra inzet van verkeersregelaars/beveiliging dient te worden afgestemd met de contactpersoon van de opdrachtgever
- 2.6. De verkeersregelaars zullen bij de vaccinatielocaties verkeersstromen begeleiden om de doorstroming op locaties te bevorderen.
- 2.7. Het kan voorkomen dat verkeersregelaars ook op aanvullende (nu nog onbekende) locaties moeten worden ingezet.
- 2.8. De coördinator beveiliging op locatie heeft als taak ploegleider BHV en is daarvoor opgeleid.
- 2.9. De coördinator beveiliging is verantwoordelijk voor een eventuele ontruiming van een locatie.

3. Personeel

- 3.1. Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de opdrachtgever.
- 3.2. Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken.
- 3.3. Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de opdrachtgever stelt in en rondom de betreffende locatie.
- 3.4. Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
- 3.5. De medewerkers zijn in het bezit van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG), behorende bij de uitoefening van hun functie (profiel 45). De opdrachtnemer kan op verzoek van de opdrachtgever het beschikken over een VOG van haar medewerkers aantonen.
- 3.6. Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.
- 3.7. In geval opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig verkeersregelaarsbeveiliging kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer.
- 3.8. Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
- 3.9. Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's-nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
- 3.10. Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.
- 3.11. De in te zetten beroepsverkeersregelaars dienen te gecertificeerd te zijn conform VCA.
- 3.12. De in te zetten beroepsverkeersregelaars dienen te beschikken over een actuele landelijke aanstellingspas van het VCNL, conform Regeling verkeersregelaars 2009.
- 3.13. De beroepsverkeersregelaars dienen te beschikken over noodzakelijke kleding behorende bij de functie van beroepsverkeersregelaars zoals in de Regeling verkeersregelaars 2009 is aangegeven.
- 3.14. De beroepsverkeersregelaars dienen gekwalificeerd te zijn om zowel op de openbare weg als op eigen terrein het verkeer te regelen.
- 3.15. De (beroeps)verkeersregelaars dienen de toestroom van verkeer op een klantvriendelijke manier te benaderen.
- 3.16. De in te zetten beveiligers beschikken tenminste over een beveiligers niveau 2 diploma.
- 3.17. De beveiligers dienen te beschikken over noodzakelijke kleding behorende bij de functie van beveiliging.
- 3.18. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiligers alle middelen zoals een telefoon e.d. tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren.
- 3.19. De in te zetten beveiligers zijn BHV-opgeleid.

4. Prijzen en tarieven

- 4.1. Het opgegeven uurtarief is inclusief alle kosten, zoals reis- en verblijfkosten, logistiek, administratie, e.d. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan is aangegeven op het prijzenblad. De gehanteerde tarieven zijn in euro's excl. BTW.
- 4.2. De in de inschrijving aangeboden prijzen en tarieven zijn vast tot 31 december 2022. Indexatie is daarna één keer per jaar mogelijk op basis van de op basis van het CBS Zakelijke dienstverlening, ~~tot een maximum van 2,5% per jaar~~. Inhaalslagen hierop zijn niet mogelijk.
- 4.3. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de raamovereenkomst. Dit heeft geen consequenties op de afgesproken (uur)prijzen.
- 4.4. Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 24 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen, tegen het geldende tarief voor de betreffende dienst.
- 4.5. Voor de inzet van medewerkers in een wisseldienst geldt dat voor elk opvolgende medewerker, volgend op de eerste medewerker, maximaal 15 minuten per medewerker in rekening gebracht mag worden ten behoeve van de werkoverdracht.
- 4.6. Het dagtarief geldt op werkdagen van 07:00 tot 18:00.
Het avondtarief geldt op werkdagen van 18:00 tot 24:00
Het nachttarief geldt op werkdagen van 0:00 tot 07:00.
Het weekendtarief geldt van zaterdag 0:00 tot zondag 23:59.
Het feestdagtarief geldt op landelijk erkende feestdagen van 0:00 tot 23:59.

5. Managementinformatie / Evaluatie

- 5.1. De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per Locatie, actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten, calamiteiten en overige bijzonderheden. Deze managementinformatie wordt op verzoek verstrekt.
- 5.2. Gedurende de contractperiode vindt halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:
 - tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);
 - evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;
 - managementrapportages en toelichting;
 - klachtenregistratie en behandeling;
 - kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke).
- 5.3. Indien opdrachtgever dan wel opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
- 5.4. Uitkomsten van evaluaties worden door opdrachtgever meegenomen (maar zijn niet doorslaggevend) in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

6. Klachtenprocedure

- 6.1. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe opdrachtnemer aan de opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
- 6.2. De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
- 6.3. Wanneer een klacht gemeld wordt bij opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie naar betrokken partijen.

7. Privacy en security

- 7.1. De opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens, als gedefinieerd in artikel 4 lid 1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.2. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd.
- 7.3. Vermissing van sleutels, toegangspassen ed wordt per ommegaande gemeld aan opdrachtgever. De kosten van vervanging zijn voor opdrachtnemer.
- 7.4. Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
- 7.5. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
- 7.6. Medewerkers van opdrachtnemer dienen zich goed tegen besmetting met COVID-19 te kunnen beschermen bij de uitvoering van hun werkzaamheden in het kader van deze opdracht. Opdrachtgever zal hiervoor de benodigde beschermingsmiddelen beschikbaar stellen. Verantwoordelijkheid voor naleving van de voorschriften voor het creëren van een veilige werkplek berust bij opdrachtnemer.

8. Facturering en betaling

- 8.1. Inschrijver kan de factuur (facturen) sturen naar crediteurenadm@rdoghm.nl t.a.v. de heer P. Haasbeek. Factuurgegevens: RDOG Hollands Midden, Kamer van Koophandel (KvK) Den Haag: 27365105, BTW-nummer: NL.8149.90.770.B01, IBAN nummer: NL31BNGH0285161172.
- 8.2. De facturen dienen digitaal in PDF-format aangeleverd te worden.
- 8.3. Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten:
 - NAW-gegevens Opdrachtnemer;
 - Factuurnummer van Opdrachtnemer;
 - Locatie als kenmerk zoals verstrekt door Opdrachtgever;
 - Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer;
 - IBAN-nummer van Opdrachtnemer;
 - Het btw-nummer van Opdrachtnemer;
 - Factuurdatum;
 - Factuurperiode;
 - Factuurbedrag exclusief BTW, BTW en factuurbedrag inclusief BTW;
 - Eenduidige omschrijving van de geleverde diensten;
 - Gewerkte uren en tarief per uur (weekendtoeslag specificatie);
- 8.4. Eventuele creditnota's dienen apart te worden verstuurd. In het geval van een creditfactuur, vermeldt de Opdrachtnemer het factuurnummer en het boekingsnummer van de corresponderende debet factuur.
- 8.5. Bij correcte facturering geschiedt betaling binnen 30 dagen na ontvangst van de correct ingezonden factuur.