

Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Beveiligingsdiensten

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemene eisen.....	3
2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting	3
3 Eisen aan de Opdracht.....	6
4 Eisen aan Personeel	8
5 Eisen financieel.....	12
6 Eisen inzake privacy.....	12
7 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst.....	13
8 Exit plan.....	13

1 Algemene eisen

E 1.	Inschrijver gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) overeenkomst, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
E 2.	Inschrijver dient te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
E 3.	Indien relevante wet- en regelgeving en CAO afspraken gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 4.	Er wordt een centrale eerste contactpersoon bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
E 5.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer onder de Overeenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 6.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.

2 Eisen communicatie, rapportage en prestatiemeting

E 7.	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch niveau als aanspreekpunt die telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de dienstverlening. De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer. Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager.				
	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen
	Operationeel	Eén keer per maand	Opdrachtnemer	Facilitair beheerder (met elke FB separaat)	Voortgang operationele Dienstverlening Incidentenafhandeling Planning/projecten
	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contract- en leveranciersmanager soft services	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid
	Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, Manager FSVO en contract- en leveranciersmanager soft services	(Organisatie) ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning
E 8.	In de eerste maanden van het contract zal de overlegfrequentie intensiever zijn dan aangegeven in bovenstaande tabel. In het implementatieplan zal dit nader worden uitgewerkt.				

E 9.	Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.
E 10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau. Het CBR deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigen dienen te worden aangebracht.
E 11.	<p>De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. <p>Als er een geschil is ontstaan, zal indien passend de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer er sprake is van een andere situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft het CBR bovenstaande escalatiestructuur niet te doorlopen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering..</p>
E 12.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomanagement, waarbij het CBR controleert of de Opdrachtnemer dit uitvoert conform de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomanagement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld mystery visits en kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg.</p> <p>Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Overeenkomst.</p>
E 13.	<p>Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.</p> <p>Deze managementinformatie wordt aangeleverd op drie manieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijks operationele managementrapportages op locatieniveau voor de facilitair beheerders; • Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager. • Elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager, manager FSVO en Manager I&FZ. <p>De eerste tactische managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk twee weken voor de start van de Dienstverlening. Dit is een voorbeeld hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient de inhoud en opzet van deze rapportage goed te keuren. Indien Opdrachtgever aanpassingspunten heeft worden deze door Opdrachtnemer doorgevoerd.</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).</p> <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de operationele managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voortgang operationele Dienstverlening; • Incidentenafhandeling; • Planning/projecten. <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Algemeen (denk hierbij aan: volumes, verbeterpunten, planning et cetera); • Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, aantal en soort meldingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen, et cetera); • Financieel (denk hierbij aan: facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk, et cetera); • Acties en verbeterpunten; • Openstaande facturen; • Overzicht klachten en meldingen; • Planning; • Personeelsmutaties. <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; • Trends en ontwikkelingen sector; • Communicatie en samenwerking; • Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; • Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; • Inzet Social Return met behaald resultaat over het afgelopen jaar; • Uitkomsten KPI metingen over het jaar.
E 14.	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek van de contractmanager maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van de contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de contractmanager. De contractmanager zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p>
E 15.	<p>Wanneer de mobiele surveillance wordt ingezet dient Opdrachtnemer per incident een rapportage per email binnen 8 uur naar de Opdrachtgever te versturen. De rapportage dient alle bijzonderheden te bevatten zoals bijvoorbeeld datum en tijd melding, aankomsttijd, vertrektijd en inhoudelijke bijzonderheden. Tevens dient Opdrachtnemer iedere maandag een totaaloverzicht aan te leveren aan Opdrachtgever van alle alarmmeldingen van de voorgaande week.</p>
E 16.	<p>Binnen het CBR is een klachtenprocedure opgesteld met vastgestelde termijnen waarbinnen een klacht opgelost, dan wel teruggekoppeld moet zijn richting de klant. Het CBR hecht grote waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening en heeft daarom de vastgestelde termijnen als kritische prestatie indicator benoemd richting haar afnemers. Aangezien de werknemers van de Opdrachtnemer namens het CBR diensten uitvoeren worden deze termijnen hier ook als eis opgenomen in dit programma van eisen. De termijnen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Binnen 3 werkdagen wordt door de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht verzonden naar CBR. - Binnen 5 weken wordt een schriftelijke afdoening van de ontvangen klacht per mail verzonden naar CBR met daarin een weergave van feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan en conclusies die aan de hand daarvan zijn getrokken.
E 17.	<p>Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor de Dienstverlening:</p> <p>Overkoepelend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operational excellence; • Kwaliteitsimpuls; • Resultaatgerichte samenwerking; • Meerwaarde Opdrachtnemer; • Business control; • Duurzaamheid. <p>Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's.</p> <p>De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze</p>

	<p>voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg.</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage O. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd.</p> <p>Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.</p>
--	--

3 Eisen aan de Opdracht

Het CBR vertrouwt erop dat Inschrijver zijn expertise en ervaring aanwendt om de kwaliteit van de Dienstverlening te kunnen garanderen. Om al vanaf de eerste dag van de samenwerking bepaalde verwachtingen helder te hebben, volgt hieronder een overzicht van algemene (minimale) eisen bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze eisen zijn de basis van de Dienstverlening. Het CBR heeft de verwachting dat over deze eisen bij uitvoering van de Overeenkomst minimaal inhoudelijk contact is en het CBR maximaal ontzorgd wordt.

E 18.	Inschrijver is in staat om de gevraagde Diensten landelijk te leveren op de betreffende Locaties zoals opgenomen in bijlage N. In deze bijlage zijn de locatiekenmerken weergegeven en staat ook aangegeven welke dienst op welke locatie van toepassing is.
E 19.	De Inschrijver beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers, zie bijlage Functie eisen. Dit houdt in dat deze medewerkers meteen op de locaties van de Opdrachtgever kunnen worden ingezet.
E 20.	Inschrijver accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in de Dienstverlening, de locaties en inzet van personeel.
E 21.	Het CBR heeft te maken met wisselende pieken en dalen in examencapaciteit. Opdrachtnemer garandeert dagelijkse continuïteit van de Dienstverlening met de nodige flexibiliteit. Deze vraag kan tijdens en eventueel na de vaste openingstijden plaatsvinden, bijvoorbeeld door overwerk.
E 22.	Inschrijver conformeert zich de interne procedures, werkmethodeken en processen van het CBR.
E 23.	Binnen het CBR staat veiligheid op nummer 1. Om de dagelijkse afname van examens en het werken op kantoor ook veilig en verantwoord te houden, zijn er bij het CBR strikte veiligheidseisen van toepassing. Het is daarbij van belang dat de Opdrachtnemer zich conformeert aan vigerende wet- en regelgeving, maar ook aan de veiligheidseisen van het CBR, zie het CBR beveiligingsbeleid.
E 24.	Onderdeel van de veiligheidseisen van het CBR zijn alle BHV-eisen uit het ontruimingsplan op de CBR-locaties. Per locatie is er een bedrijfsnoodplan en zijn aanpalende stukken over Safety aanwezig (digitaal) waarvan kennisgenomen dient te worden.
E 25.	Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt Opdrachtnemer sleutels en toegangspassen. Opdrachtnemer conformeert zich aan het veiligheidsbeleid van het CBR sleutel- en toegangspassenbeheer. Bij het centraal in ontvangst nemen van sleutels en toegangspassen dienen de desbetreffende medewerkers hiervoor te

	tekenen. De Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever indien er sprake is van sleutelverlies en/of misbruik. De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt voor zowel de directe, als de indirecte kosten die hieruit voortvloeien. Deze bepaling geldt voor alle soorten Dienstverlening.
E 26.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor beheer van de door het CBR ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen en een goede overdracht van deze zaken aan het einde van de contractperiode. De 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.
E 27.	Het CBR heeft voor alle klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen een facilitaire Servicedesk die meldingen opvolgt. Deze meldingen worden gemaakt in het FMIS van het CBR (Topdesk). De servicedesk draagt zorg voor de tijdige en correcte afhandeling van meldingen in het FMIS die per e-mail of telefonisch worden ontvangen. De servicedesk is de schakel op operationeel niveau tussen de melder en de Opdrachtnemer. Op dit moment is het CBR aan het nadenken over de toekomst van het FMIS. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij proactief meedenkt over eventuele verbeteringen op dit vlak.
E 28.	Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode continu processen optimaliseren en de dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Om deze reden dient Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks minimaal twee verbetervoorstellen in te dienen gerelateerd aan het primair proces bij de Opdrachtgever welke meerwaarde heeft voor zowel de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer. De verbetervoorstellen zijn onderdeel van de dienstverlening en zullen met Opdrachtgever worden getoetst op haalbaarheid en waar mogelijk worden geëffectueerd. Opdrachtnemer zal voor de voorstellen geen kosten in rekening brengen. De voorstellen doen geen afbreuk aan het gestelde in het Programma van Eisen
E 29.	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
E 30.	De voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van mobiele surveillance, dienen als zodanig herkenbaar te zijn.
E 31.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere locatie tijdig is geopend door de eerst aanwezige beveiligingsmedewerker danwel mobiele surveillant.
E 32.	Openings- en sluitingstijden van locaties kunnen door Opdrachtgever worden aangepast door bijvoorbeeld vakanties. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te kunnen gaan.
E 33.	Opdrachtnemer voert een controleronde tijdig uit conform de afgesproken tijden. de gemaakte kosten die betrekking hebben op de uitvoering van de controlerondes worden niet vergoed door Opdrachtnemer indien de controleronde niet conform de afgesproken tijden is uitgevoerd.
E 34.	Bij een alarmopvolging verricht de mobiele surveillant minimaal de volgende handelingen: a) Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; b) Aanwezig blijven en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling de afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies per locatie; c) Rapportage maken van de afhandeling van de melding; d) Ondersteunen van hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein; e) In geval van onregelmatigheden, dreiging en calamiteiten dient de van toepassing zijnde calamiteitendienst te worden verwittigd.
E 35.	De responsetijd door een mobiele surveillant zijn afhankelijk van het type prioriteit en bedraagt: <u>Type 1 prio melding, maximaal 15 minuten</u> Onder de responsetijd van een alarmmelding van maximaal 15 minuten wordt verstaan de reactie op de volgende meldingen:

	<p>inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm en paniekalarm waarbij directie assistentie nodig is op locatie. <u>Type 2 prio melding, maximaal 30 minuten</u> De responsetijd voor overige alarmmeldingen (o.a. technische meldingen) van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 30 minuten. <u>Type 3 prio melding, maximaal 60 minuten</u> Responsetijd van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 60 minuten ten behoeve van een inzet voor de eerste opvang bij verhoogde dreiging op objecten/locaties opdrachtgever. De medewerker mobiele surveillance blijft aanwezig totdat er een structurele oplossing is gerealiseerd. Onder dit type vallen ook het openen en sluiten van locaties op ad-hoc en afroep basis.</p>
E 36.	<p>Indien de mobiele surveillant niet binnen de geëiste responsetijden van ter plaatse is, worden de gemaakte kosten van Opdrachtnemer niet betaald door het CBR.</p>
E 37.	<p>Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele dienstverlening en extra (incidentele) dienstverlening. Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, zeven dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten. Ten aanzien van de aanvraag extra dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Binnen 12 uur na aanvraag één (1) ingewerkte medewerker (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. - Binnen 24 uur na aanvraag vijf (5) medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dient er minimaal één (1) medewerker ingewerkt te zijn op de locatie. - Binnen 10 kalenderdagen na aanvraag 20 medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dienen minimaal vier (4) medewerkers ingewerkt te zijn op de locatie. <p>Bij acute uitval van een CBR medewerker (beveiliging/receptie), dient Opdrachtnemer binnen 4 uur na aanvraag een ingewerkte medewerker te leveren op locaties waar gezamenlijk (zowel de opdrachtgever, als opdrachtgever) medewerkers worden ingezet. Ondanks dat de dienst korter kan zijn dan drie uur wordt er niet gewerkt met een minimale uren afname.</p> <p>Daadwerkelijk uitgevraagde tijden worden vergoed van onderstaande Dienstverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objectbeveiliging • Receptionist/host(ess) dienstverlening • Mobiele surveillance structureel (openen en sluiten, inclusief brand sluit ronde conform uitvraag) • Evenementenbeveiliging • Persoonsbegeleiding <p>Voor de vergoeding van de dienstverlening mobiele surveillance incidenteel (alarmopvolging, keyholding, vlaggen (hijsen en strijken), controlerondes, openen en sluiten) geldt een andere afspraak. Voor al deze separate dienstverlening wordt 1 uur per inzet vergoed. (voorbeeld: voor een controleronde van 15 minuten wordt 1 uur vergoed en voor een alarmopvolging van 1 uur en 15 minuten wordt ook 1 uur vergoed.) De Opdrachtgever gaat ervan uit dat wanneer de dienstverlening voor beveiligingsdiensten minder is dan vier uur het tarief 'mobiele surveillance structureel' in rekening wordt gebracht. Bij vier uur of meer betreft dit het reguliere tarief voor het betreffende product.</p>

4 Eisen aan Personeel

E 38.	<p>Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO wordt nageleefd en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de CAO van de uitgevraagde functie.</p>
--------------	---

E 39.	Het inwerken van Personeel t.b.v. alle soorten dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer tenzij in andere bepalingen (omstandigheden) anders is overeengekomen.
E 40.	<p>Voordat nieuw personeel te werk zal worden gesteld zal een selectieproces plaatsvinden inclusief intakegesprek met Opdrachtgever. Het selectieproces is op kosten van Opdrachtnemer. Deze eis is niet van toepassing op de dienstverlening mobiele surveillance. Op basis van het intakegesprek wordt door Opdrachtgever bepaald of het personeel kan worden ingezet. Het selectieproces verloopt als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer zend uiterlijk 10 werkdagen voor de start van de werkzaamheden een CV van het personeel aan Opdrachtnemer. 2. Opdrachtgever plant een afspraak in voor een intakegesprek. 3. Tijdens het gesprek beoordeelt de coördinator Veiligheid en Omgeving: <ul style="list-style-type: none"> - Aan de hand van alle overlegde stukken of de medewerker aan de gevraagde kwalificaties voldoet. - Aan de hand van het gesprek of de medewerker binnen het team past. 4. Bij een positief resultaat zal de coördinator Veiligheid en Omgeving van het CBR de medewerker op hoofdlijnen een korte uitleg over de locatie geven en waar deze zich op zijn eerste inwerk dag dient te melden, en wat de inwerkperiode is. 5. Aan het einde van het inwerktraject geeft de coördinator Veiligheid en Omgeving aan of dit traject naar tevredenheid is afgerond en geeft hij toestemming tot het daadwerkelijk inzetten van de medewerker in de uitvoering van de Opdracht.
E 41.	Bij het CBR is het noodzakelijk een geheimhoudingsformulier en een verklaring van integriteit te ondertekenen voordat de werknemer van de Opdrachtnemer bij het CBR aan de slag gaat. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere medewerker die bij het CBR gaat werken deze formulieren ondertekent en dat deze worden ingeleverd bij het CBR. Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstreekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel inclusief onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.
E 42.	Het in te zetten personeel dient in het bezit te zijn van een geldig grijs legitimatiebewijs en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren.
E 43.	Al het personeel dat wordt ingezet in de uitvoering van de werkzaamheden dient te beschikken over een Verklaring omtrent gedrag (VOG). De VOG dient op de eerste werkdag van de medewerker te worden overlegd. De kosten voor de aanvraag van de VOG zijn voor Opdrachtnemer.
E 44.	Opdrachtnemer is verplicht de administratie over zijn personeel up-to-date te houden en deze op eerste verzoek aan het CBR te verstrekken. Dit betreft in ieder geval de administratie van Verklaringen Omtrent Gedrag, diploma's en geheimhoudings-/ (integriteits)verklaringen.
E 45.	Personeel van Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de functie eisen, zie bijlage S.
E 46.	Wanneer personeel van Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Opdracht niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties dient Opdrachtnemer dit personeel te vervangen.
E 47.	<p>De kennis en vaardigheden van het in te zetten personeel zal door de Opdrachtnemer worden getoetst voordat personeel wordt ingezet bij het CBR. Specifieke kennis om als 'host' te kunnen optreden bij de Educatieve Maatregel Gedrag (EMG) wordt getoetst. Bij onvoldoende kennis volgt een verplichte training via Trafieq, onze kennispartner, om passend de-escalerend te werk te kunnen gaan, kosten hiervan komen voor rekening van het CBR. Specifieke functie-eisen zijn opgesteld in bijlage S.</p> <p>Naast de basisvaardigheden heeft het CBR ook beveiligingsspecialisten nodig die op het gebied van het uitvoeren van bodyscans de kennis en kunde vaardig is. Deze specifieke doelgroep kent een hoge mate van vriendelijke benadering en begeleiding wat is omschreven in de functie-specifieke eisen van de Divisie Theorie. De kennis, kunde en vaardigheden worden on-the-job getoetst door een daarvoor bevoegde functioneel beheerder vanuit het proces Theorie.</p>
E 48.	Alle in te zetten beveiligers van Opdrachtnemer op structurele dienstverlening zijn verplicht de CBR trainingen voor beveiligers te volgen. Indien de beveiligers van Opdrachtnemer de CBR trainingen voor beveiligers niet volledig hebben afgerond zijn de

	<p>opleidingskosten voor Opdrachtnemer, als de opleiding succesvol wordt afgerond draagt het CBR de kosten hiervan.</p> <p>De Opdrachtnemer dient ervoor garant te staan dat alle beveiligers van Opdrachtnemer die de CBR trainingen voor beveiligers hebben gevolgd, minimaal één jaar na afronding van de opleiding diensten verrichten t.b.v. Opdrachtgever. Indien beveiligers van Opdrachtnemer binnen één jaar na afronding van de CBR trainingen voor beveiligers niet meer wordt ingezet t.b.v. de Opdrachtgever zijn de opleidingskosten voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
E 49.	<p>Personeel van Opdrachtnemer werkt mee aan het volgen van opleidingen op verzoek van Opdrachtgever. Dit kan zijn in geval van gewijzigde omstandigheden/inzichten of veranderde situatie waarvoor nieuwe kennis en/of opleiding noodzakelijk is en/of een aanvullende locatie specifieke opleiding (wanneer de opleiding niet binnen de basisopleiding van medewerkers van Opdrachtnemer valt).</p> <p>Het betreffen dan andere opleidingen dan de CBR trainingen die door Opdrachtgever georganiseerd worden. De opleidingskosten zullen voor rekening komen van Opdrachtgever, mits de opleiding met goed gevolg wordt afgerond door medewerkers van Opdrachtnemer. Ook de uren die zijn besteed aan de opleiding kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.</p> <p>Indien de opleiding/training niet met goed gevolg in één keer wordt gehaald door de medewerkers van Opdrachtnemer zal Opdrachtgever de mogelijkheid van één herkansing bieden. Indien ook dan niet het gewenste resultaat wordt behaald zullen zowel de opleidingskosten als de bestede uren aan de opleiding voor rekening komen van Opdrachtnemer. Tevens zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleggen of deze medewerker nog kan worden ingezet op de betreffende locatie.</p> <p>De navolgende voorwaarden zijn tevens van toepassing wanneer het personeel van Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever opleidingen en trainingen volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) opleidingen en trainingen vinden buiten de dienstroosters van Opdrachtgever plaats, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever; b) opleidingen en trainingen zullen geen invloed op de bezetting op de locaties van Opdrachtgever hebben; e) het volgen van opleidingen en trainingen zal niet als argument worden gebruikt voor het niet kunnen leveren van diensten.
E 50.	<p>De navolgende voorwaarden zijn van toepassing wanneer het personeel van Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever opleidingen en trainingen volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) opleidingen en trainingen vinden buiten de dienstroosters van Opdrachtgever plaats, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever; b) de kosten voor opleidingen en trainingen zijn voor rekening van Opdrachtgever tenzij anders overeengekomen; c) ten aanzien van de CBR trainingen voor beveiligers zijn de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever en de bestede opleidingsuren voor rekening van Opdrachtnemer; d) opleidingen en trainingen zullen geen invloed op de bezetting op de locaties van Opdrachtgever hebben; e) het volgen van opleidingen en trainingen zal niet als argument worden gebruikt voor het niet kunnen leveren van diensten.
E 51.	<p>Personeel van Opdrachtnemer dient zich te gedragen als een goede 'werknemer' en dient zich op verzoek te kunnen legitimeren. Indien het CBR gedurende de contractperiode niet tevreden is over een medewerker van Opdrachtnemer zal vanuit Opdrachtnemer een verbeterplan worden opgesteld en uitgevoerd met betreffende medewerker. Als er naar de mening van het CBR geen verbeteringen zijn gezien binnen afzienbare tijd kan het CBR bepalen dat er een andere medewerker ingezet gaat worden. Bovenstaande geldt voor zowel uitvoerende medewerkers als voor medewerkers in regiefuncties.</p>
E 52.	<p>De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart het CBR voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.</p>

E 53.	De medewerkers zijn enthousiast, service- en klantgericht, proactief en hebben een 'hospitality DNA'. Personeel van Opdrachtnemer is voldoende getraind en opgeleid om de gevraagde Dienstverlening te verrichten. Zij kennen de interne procedures, werkmethodeken en processen. Speciale aandacht gaat uit naar de hospitality naar onze klanten, veiligheid op en om de werkplek en kennis en kunde van de Dienstverlening. De medewerkers kunnen deëscalerend te werk gaan en hebben een hoog oplossend vermogen binnen de gestelde kaders van onze huisregels. Zijn duidelijk maar altijd vriendelijk.
E 54.	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, minimaal niveau B1, voldoende voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
E 55.	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat de voortgang van de Dienstverlening niet door onder andere ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn Personeel wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen casu quo inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring en opleidingseisen). Bij uitval van personeel van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor tijdige vervanging door medewerkers die zijn geaccordeerd door Opdrachtgever. Een vervangende medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van Opdrachtgever tenzij anders tussen partijen afgesproken. Als het gaat om de uitvoering van operationele Dienstverlening mag de accountmanager van Opdrachtnemer zelf hierop acteren zonder toestemming. Elk kwartaal worden eventuele vervangingen van medewerkers bij het CBR gemeld. De Dienstverlening mag nooit hinder ondervinden of met een lagere kwaliteit geleverd worden
E 56.	Al het personeel van Opdrachtnemer (inclusief het personeel van onderaannemers) dient hetzelfde uniform te dragen met uitzondering van de mobiele surveillance (alleen alarmopvolging).
E 57.	Het CBR verstrekt de middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening (exclusief mobiele surveillance), aan het personeel van Opdrachtnemer. Het personeel van Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met de verstrekte middelen.
E 58.	Het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet in de Opdracht (exclusief mobiele surveillance) wordt in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden aangestuurd door het CBR.
E 59.	Het personeel van Opdrachtnemer moet van elke dienst een rapportage bij te houden, waarin onder andere alle zaken die betrekking hebben op de beveiliging en veiligheid en de genomen maatregelen daarin worden vermeld en dit schriftelijk te rapporteren aan het CBR via de Servicedesk.
E 60.	Indien het CBR een veiligheidsonderzoek wenst uit te voeren naar een of meer in te zetten medewerkers, zal Opdrachtnemer haar volledige medewerking hieraan verlenen. De kosten van het veiligheidsonderzoek zijn voor rekening van het CBR, behalve indien uit het onderzoek naar voren komt dat de medewerker van Opdrachtnemer niet meer voor het CBR inzetbaar is.
E 61.	De Dienstverlening wordt op dit moment uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van andere contractpartijen. Daar waar de wet 'Overgang van onderneming' het voorschrijft, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige opdrachtnemer van het CBR, overleg te voeren of zij in dienst willen komen van Opdrachtnemer en waar van toepassing de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De inventarisatie van dit personeelsbestand behoort tot de implementatieperiode van het nieuwe contract. De CAO per branche en de wettelijke bepalingen zijn hierbij van toepassing. Op dit moment is het voor het CBR niet mogelijk gespecificeerde overzichten met anonieme personeelsgegevens van medewerkers van de huidige opdrachtnemer bij te voegen. Opdrachtnemer dient de kosten die met overname van personeel gemoeid zijn op te nemen in haar prijsaanbieding.
E 62.	Bij de latende contractpartijen werken een aantal medewerkers die al geruime periode (jaren) werkzaam zijn voor het CBR. Graag houdt het CBR de optie open om met de nieuwe Opdrachtnemer in gesprek te gaan over een overname van enkele medewerkers om in dienst te treden bij het CBR.

E 63.	Opdrachtnemer zal personeel van Opdrachtnemer slechts incidenteel en niet eerder dan na verkregen toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtnemer zal voorafgaand bij mutaties in de personele bezetting direct zorgen voor actualisatie van de bestanden en dit proactief communiceren naar Opdrachtgever.
--------------	--

5 Eisen financieel

Het CBR wil graag samenwerken met een Opdrachtnemer die alle financiële procedures naleeft. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich in ieder geval conformeert aan onderstaande eisen:

E 64.	Het aantal werkbare dagen kan wijzigen. Voor deze Dienstverlening wordt uitgegaan van 260 werkbare dagen per jaar. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen of kerstvakantie zijn centraal georganiseerd. De behoefte voor de Dienstverlening gedurende deze periodes wordt tijdig door Opdrachtnemer geïnventariseerd en bepaald op basis van de behoefte van de eindgebruikers/of per locatie.
E 65.	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage L – Prijzenblad.
E 66.	Van op en/of afschalen binnen de scope van de Dienstverlening kan ook sprake zijn indien het CBR een nieuwe locatie betreft of het aantal in gebruik zijnde ruimten op een locatie - al dan niet tijdelijk - uitbreidt of inperkt. Het op- en/of afschalen heeft nimmer invloed op de tarieven die zijn ingediend.
E 67.	In geval van dreigend meer- en/of minderwerk, stellen partijen elkaar daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. In geval van afstoten van locaties stelt het CBR Opdrachtnemer waar mogelijk drie maanden voorafgaand hieraan in kennis.
E 68.	Als door omstandigheden, die zijn toe te rekenen aan het CBR, overeengekomen werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen beide partijen in alle redelijkheid en billijkheid bepaald wat de meest passende oplossing hiervoor is.
E 69.	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.

6 Eisen inzake privacy

Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan de volgende eisen:

E 70.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
--------------	---

7 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 71.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht. De implementatie dient te worden uitgevoerd overeenkomstig het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen implementatieplan. Dit plan wordt in de implementatieperiode verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Het CBR dient akkoord te gaan met de inhoud van het implementatieplan.
E 72.	Minimaal twee weken voor aanvang van de Dienstverlening dient Opdrachtnemer een overzicht aan het CBR ter inzage aan te leveren met daarin opgenomen de gegevens van de medewerkers (inclusief CV en kopie van de vereiste verklaringen, certificaten en diploma's) die kunnen worden ingezet.
E 73.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende dienstverlener. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige contractanten van het CBR te bespreken of zij bij het CBR willen blijven werken en eventueel de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De cao voor de desbetreffende dienst is hierbij van toepassing. Als de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de latende partij afwijken van de loonkosten die de Opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer. Gedurende de transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E 74.	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet in de Opdracht zal in de implementatieperiode op de hoogte gebracht worden van de interne procedures, werkmethodieken en processen en leert om te gaan met de voorzieningen en systemen waarmee gewerkt moet worden. Het personeel dient vanaf de start van de uitvoerende werkzaamheden hierop ingewerkt zijn.
E 75.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener van de beveiligingsdienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
E 76.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van dienstverlening aan het CBR tijdens de implementatie niet worden verstoord.

8 Exit plan

Het CBR streeft ernaar een succesvolle, langdurige samenwerking aan te gaan met Opdrachtnemer. Mochten het CBR en Opdrachtnemer toch afscheid van elkaar nemen, wanneer de looptijd van de Overeenkomst verstreken is, dan wel wanneer de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd, dan zijn duidelijke afspraken hierover van groot belang. Om deze reden heeft het CBR basis eisen opgesteld. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Overeenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer.

E 77.	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager
--------------	---

	aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
E 78.	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de beëindiging. Dit dient Opdrachtnemer te doen door een informatiesessie te houden voor de medewerkers. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hierover op de hoogte te brengen en hiervoor uit te nodigen. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe Opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de Ondernemingsraad en vakbonden.
E 79.	Tijdens de overgang naar de nieuwe contractpartner bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld.
E 80.	Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
E 81.	Op locatieniveau wordt een exit rapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.