

## **Bijlage 1: Programma van Eisen**

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

| <b>Algemene eisen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-1                 | Bij het indienen van de offerte zal als vaststaand aangenomen worden, dat al hetgeen in het Programma van Eisen omschreven is, in de aanneemsom is begrepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a-e-2                 | De Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden), alle bedrijfsinformatie afkomstig van Opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| a-e-3                 | Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd.                                                                                                                            |
| a-e-4                 | Werkzaamheden kunnen uitsluitend in onder aanneming uitgevoerd worden na vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van Opdrachtgever. Hierbij geldt het uitgangspunt dat onder aanneming alleen in zeer uitzonderlijke gevallen wordt toegestaan. Om gebruik te kunnen maken van onder aanneming dient Opdrachtnemer een schriftelijk verzoek met onderbouwing van de noodzaak tot onder aanneming in te dienen bij Opdrachtgever. Bij onder aanneming is en blijft Opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de uitvoering van de overeenkomst. |
| a-e-5                 | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van Opdrachtnemer aan te brengen, indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer is gehouden hierin, voor zover redelijk en billijk wordt geacht, medewerking te verlenen, ook indien dit een vermindering van de contractomvang met zich meebrengt. Indien deze situatie zich voor mocht doen, zullen partijen tijdig met elkaar in overleg gaan.                                                                                                                                                  |
| a-e-6                 | Op deze opdracht is de CAO voor de Particuliere Beveiliging Organisatie van toepassing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <b>Eisen m.b.t. prijs en facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-7                                   | Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en verwachte ureninzet van Opdrachtgever zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a-e-8                                   | De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a-e-9                                   | Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen), gebaseerd op inzet locatie Hazenweg 121.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a-e-10                                  | Voor eventuele afroepdiensten gelden dezelfde tarieven (en toeslagen) als door u zijn opgegeven voor de diensten in de dienstroosters. E.e.a. conform CAO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a-e-11                                  | De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optie jaren), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform de CBS-index, Index dienstenprijzen, Commerciële dienstverlening (index 2015= 100, categorie 80) - beveiliging en opsporing, welke na afloop van het eerste contractjaar voor het eerst mag worden doorgevoerd. Het uitgangspunt voor de berekening van de grondslag is bepaald van oktober - oktober (ingangsdatum overeenkomst is 100%). |
| a-e-12                                  | Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door Opdrachtnemer geregistreerde en door Opdrachtgever goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel) te worden.                                                                                                                                                                                                                                     |
| a-e-13                                  | In uw factuur dient Opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum van de dienstverleningen;</li> <li>- Prijs per uur;</li> <li>- Ingezette uren per tijdsblok;</li> <li>- welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| a-e-14                                  | Op de factuur dient het inkoopordernummer c.q. het overeenkomstnummer en                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | kostenplaatsnummer van Opdrachtgever te worden vermeld. Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden.                                                                                                                                                                        |
| a-e-15 | Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.                                                                                                                                                                                                                  |
| a-e-16 | Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, btw en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor mogelijke aanspraken in dit verband. |

| <b>Eisen m.b.t. communicatie en management</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-17                                         | Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Tevens is op directieniveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Opdrachtnemer dient de gegevens van deze personen in de aanbieding te vermelden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a-e-18                                         | Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| a-e-19                                         | Opdrachtnemer verstrekt 1 x per kwartaal managementrapportages met daarin een terugblik op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode digitaal te worden aangeleverd. Indien Opdrachtgever meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt.<br>In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten;</li> <li>- Overzicht van alle meldingen waarbij ten minste wordt vermeld: datum, tijdstip, object, aard, opvolging en bijzonderheden;</li> <li>- Samenvatting van de incidentrapportages;</li> <li>- De gemiddelde inzet per medewerker in het afgelopen kwartaal uitgedrukt in FTE per medewerker;</li> <li>- Inzet aantal uren;</li> <li>- Overzicht inzet extra uren;</li> <li>- Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar;</li> <li>- Mutaties in het medewerkersbestand;</li> <li>- Overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat;</li> <li>- De geregistreerde klachten (datum melding en omschrijving) op en de opvolging (datum afsluiting en oplossing) hiervan;</li> <li>- Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen;</li> <li>- Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening;</li> <li>- Andere relevante informatie.</li> </ul> |
| a-e-20                                         | Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer overdag een (meewerkend)teamleider/ locatie manager in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor Opdrachtgever coördineert. Deze persoon dient te beschikken over de juiste kwalificaties en competenties, welke nodig zijn om deze rol op een juiste manier te vervullen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a-e-21                                         | Het is ter keuze van de Opdrachtnemer welke in vorm invulling gegeven wordt aan de functie de teamleider/ locatie manager. Dit kan zijn, of een teamleider (al dan niet meewerkend), locatiemanager of operationele coördinator.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| a-e-22                                         | De taken van de teamleider/ locatie manager omvatten minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever, deze persoon fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de overeenkomsten en de uitvoering ervan;</li> <li>- Coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten;</li> <li>- Begeleiding en training tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bijhouden van de instructie map(pen);</li> <li>- Bijhouden van de memo's;</li> <li>- Het permanent verbeteren en actueel houden van rand voorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen);</li> <li>- (Dagelijks) overleg/contact met de vaste contactpersonen van Opdrachtgever;</li> <li>- Diverse voorkomende werkzaamheden.</li> </ul> |
| a-e-23 | De teamleider/locatiemanager of diens vervanger is op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar of bij Hazenweg 121 aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a-e-24 | De persoon die u, in het kader van de overeenkomst als teamleider/locatiemanager wenst voor te stellen, zal tijdens de implementatiefase in een persoonlijk gesprek worden voorgesteld aan, en beoordeeld worden door, de contactpersoon van Opdrachtgever mevrouw S. van Rooij.                                                                                                                                                                                                                     |

#### Eisen m.b.t. aansprakelijkheid

|        |                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-25 | Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke verwijtbare schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.         |
| a-e-26 | Opdrachtgever verstrekt sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes aan de Opdrachtnemer voor toegang tot de panden en/of ruimten. Uitgifte van sleutels vindt plaats volgens het sleutelplan dat geldig is.                            |
| a-e-27 | Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van deze sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes. Bij verlies of misbruik dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij coördinatoren beveiliging. |

#### Eisen m.b.t. opstart en implementatie

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-28 | Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken met de huidige leverancier van Opdrachtgever voor beveiligings-, bewakings- en receptiediensten tijdens de overgangsfase. Opdrachtnemer neemt de nodige maatregelen om te zorgen dat de gevraagde invulling van de diensten ongestoord voortgang kan vinden.                                                                   |
| a-e-29 | Indien de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde uit de overeenkomst, kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor de schade welke voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het niet (op tijd) leveren van gekwalificeerde, ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde beveiligingsmedewerkers.                                                                                            |
| a-e-30 | Voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dienen Opdrachtnemer, zijn personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden zich tijdig en adequaat op de hoogte te stellen van de omstandigheden op de locatie van Opdrachtgever waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement. |
| a-e-31 | Opdrachtnemer bevestigt dat zij tijdig voor de ingangsdatum van de overeenkomst (en de uitvoering van de werkzaamheden) een overzicht van de in te zetten medewerkers, voorzien van alle gegevens en bijlagen overhandigt aan Opdrachtgever (AVG proof).                                                                                                                                                          |
| a-e-32 | Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door Opdrachtnemer in te dienen inwerkplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### Eisen m.b.t. de dienstverlening

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-33 | <p>De structurele werkzaamheden bij Opdrachtgever bestaan uit het verrichten van baliediensten, verrichten van toegangscontrole en cameratoezicht.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beveiligers nemen plaats achter de receptie, de 2e beveiligers nemen plaats achter de receptiebalie bij het Medical Center. In de weekenden kan de 2e beveiligers ook plaatsnemen achter de hoofdreceptiebalie.</li> <li>2. Er wordt elk uur een controle ronde gelopen en dit dient vermeld te worden in de rapportage.</li> <li>3. Hij houdt tijdens zijn dienst de rapportage bij op de laptop (van opdrachtnemer).</li> <li>4. Houdt toezicht op personen die binnen komen.</li> </ol> |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Er mogen geen onbevoegde personen het pand betreden.</li> <li>6. Wanneer er personen s 'nachts terugkomen deze personen registreren.</li> <li>7. Mocht er pers aan de deur komen deze niet binnen laten maar verwijzen naar de persvoorlichter van de Gemeente Hengelo.</li> <li>8. De beveiligers dienen de instructies op te volgen van de locatiemanager en de coördinatoren beveiliging</li> <li>9. Beveiligers registreert in bezoekerslijst (organisaties/bezoekers/vrijwilligers).</li> <li>10. De dienstrapportage na einde dienst uitprinten voor de coördinatoren!!</li> <li>11. De Horizon (school) dient zich ook aan te melden in een registratielijst.</li> <li>12. Beveiligers geeft ook sleutels uit. Dit wordt ook correct vermeld in een sleutelontvangst en uitgifte registratielijst.</li> <li>13. Beveiligers is tevens hoofd BHV en aanspreekpunt als er een calamiteit is.</li> <li>14. Op het moment dat er nachtdienst gedraaid wordt, moet er ten alle tijden 1 beveiligers achter de receptie blijven, afwisselen is mogelijk.</li> </ol> |
| a-e-34 | Naast de structurele werkzaamheden dient de Opdrachtnemer op ad-hoc-basis op afroep extra diensten te kunnen inzetten. De werkzaamheden zijn additioneel ten opzichte van de structurele werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a-e-35 | <p>Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de invulling conform het programma van eisen. De structurele werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het reguliere dienstrooster van Opdrachtgever.</p> <p>Aanvullende dienstverlening indien gewenst:</p> <p>Alarmopvolging door mobiele surveillant en afroepdiensten op ad-hoc basis worden op verzoek van Opdrachtgever additioneel ter beschikking gesteld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### Eisen m.b.t. de kwaliteit

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-36 | Opdrachtnemer komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Opdrachtgever met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder kwartaaloverleg door u aan de orde te worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| a-e-37 | Opdrachtgever zal op regelmatige basis controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien Opdrachtgever hierbij constateert dat Opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de Inkoopvoorwaarden heeft Opdrachtgever diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de overeenkomst te ontbinden. |

#### Specifieke eisen baliediensten

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-38 | <p>Onder de gevraagde diensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, worden o.a. de volgende werkzaamheden verstaan (niet gelimiteerd):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het bedienen van de elektronische beveiligingsinstallatie, waaronder CCTV;</li> <li>b. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, de fietsenstalling en parkeerterrein etc.;</li> <li>c. Het toezien dat zich geen onbevoegden in het gebouw of op het terrein bevinden;</li> <li>d. Het opvolgen van interne alarmmeldingen, conform instructies;</li> <li>e. Het ontvangen, registreren, aanmelden en verwijzen van gasten/ bezoekers;</li> <li>f. Het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers (in afstemming met opdrachtgever);</li> <li>g. Het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane, of in beslag genomen voorwerpen;</li> <li>h. Het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren/ besturen van de bewakingscamera's;</li> <li>i. Het uitvoeren van een helpdesk/ informatiepunt aangaande algemene inlichtingen;</li> <li>j. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van opdrachtgever en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage;</li> <li>k. Het nemen van eerste maatregelen en waarschuwen van contactpersonen en instantie bij</li> </ol> |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, een en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van opdrachtgever;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>l. Het verlenen van AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/ of op het terrein;</li> <li>m. Het uitvoeren van BHV-taken (incl. leveren ploegleider);</li> <li>n. Het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken en goederen;</li> <li>o. Het zorgdragen voor de goederenontvangst t.b.v. Opdrachtgever;</li> <li>p. Het bedienen van de telefooncentrale (ontvangen en afhandelen van telefoongesprekken) en het bedienen van overige technische apparatuur achter de receptiebalie;</li> </ul> |
| a-e-39 | Door de verscheidenheid van mensen en diensten die een beroep doen op de service en aandacht van de beveiligingsmedewerkers is een hoge mate van servicegevoeligheid, gastheerschap, maar ook waakzaamheid vereist.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a-e-40 | Opdrachtgever maakt onderscheid tussen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Openbaar toegankelijke ruimtes;</li> <li>- Beperkt openbare ruimtes (personeel beveiligt);</li> <li>- Niet-openbaar gebied (bewonersruimten e.d.). Niet toegankelijk voor derden. In calamiteitengevallen kan hiervan afgeweken worden</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a-e-41 | Van de beveiligingsmedewerkers wordt verwacht dat zij een optimale inspanning leveren teneinde de veiligheid van bezoekers, medewerkers en eigendommen van bewoners en Opdrachtgever te waarborgen en service te verlenen aan bezoekers en medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a-e-42 | De veiligheid van medewerkers en bezoekers vraagt bij calamiteiten een beheerst en vakkundig optreden van de beveiligingsmedewerkers. Bij calamiteiten zullen de beveiligingsmedewerkers een belangrijke rol vervullen in de communicatie tussen de BHV-ers, brandweer en hulpdiensten. Voor de inzet van medewerkers wordt een beveiligingspoule opgezet en onderhouden, die uitsluitend bestaat uit ingewerkte en geaccepteerde medewerkers voor zowel de vaste bezetting als reserve.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a-e-43 | Opdrachtnemer behandelt alarmmeldingen volgens een door Opdrachtgever vastgestelde instructie en organiseert de opvolging door Opdrachtnemer en/of een contactpersoon van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a-e-44 | Storingen in het bewakingssysteem worden direct aan Opdrachtgever doorgegeven. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Specifieke eisen Surveillancediensten gebouw- en parkeeromgeving |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-45                                                           | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder surveillancediensten, welke binnen de scope van de overeenkomst valt, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Het toezien dat zich geen onbevoegden in het gebouw of op het terrein bevinden;</li> <li>b. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van opdrachtgever en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage;</li> <li>c. Het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, een en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van opdrachtgever;</li> <li>d. Het verlenen van EHBO/AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/ of op het terrein;</li> <li>e. Het uitvoeren van de brand- en sluitronde.</li> </ul> |
| a-e-46                                                           | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brandronde, welke binnen de scope van de overeenkomst valt, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties;</li> <li>b. Controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen, zonwering;</li> <li>c. Het sluiten van deuren, ramen, rolluiken en uitgangen, als ook het omhoog halen van zonweringen.</li> <li>d. Uitschakelen van apparatuur volgens instructies;</li> <li>e. Controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern.</li> </ul>                                                                                                                                                                                       |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak;</p> <p>f. Lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord;</p> <p>g. Controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen;</p> <p>h. Controle op aanwezigheid personen.</p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Specifieke eisen extra werkzaamheden |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-47                               | Op verzoek van Opdrachtgever verleent en levert Opdrachtnemer op afroep extra diensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a-e-48                               | De afroepdiensten worden afgenomen gedurende een minimale duur. Onder minimale duur wordt verstaan, dat Opdrachtnemer voor een afroepdienst minimaal x uur in rekening mag brengen, ook als de betreffende dienst korter duurt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| a-e-49                               | U geeft in uw inschrijving op welke minimale duur u zult hanteren voor afroepdiensten. Deze opgave mag niet hoger zijn dan 3 (drie) uur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| a-e-50                               | Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, informele bijeenkomsten;</li> <li>b. Noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden;</li> <li>c. Algemeen toezicht;</li> <li>d. Toezicht bij evenementen;</li> <li>e. Bedreigingen;</li> <li>f. Speciale gebeurtenissen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| a-e-51                               | Een afroepdienst kan door Opdrachtgever uiterlijk dezelfde dag (voor 's ochtends 0900uur) of maximaal 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden. Dit omwille van mogelijk extra beveiligingsinzet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| a-e-52                               | Uiterlijk binnen 2 uur na een aanvraag voor een afroepdienst door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| a-e-53                               | Voor afroepdiensten worden door Opdrachtgever geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| a-e-54                               | Reeds aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tot 12 uur voor de start van de afroepdienst: maximaal 3 uur facturatie;</li> <li>b. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 12 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten.</li> <li>c. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 0 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 100% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten.</li> </ul> |

| Personele eisen – algemeen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-55                     | Personeel van Opdrachtnemer krijgt conform de van toepassing zijnde CAO voor de Particuliere Beveiliging Organisatie betaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| a-e-56                     | Op verzoek van de opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte en woonplaats, van het ter werkt te stellen personeel. Mutatie in het personeelsbestand moet vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever worden doorgegeven. Tevens dienen uw medewerkers in het bezit te zijn van een legitimatiebewijs uitgegeven door de opdrachtnemer. Dit bewijs dient de volgende elementen te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naam van de betrokkene.</li> <li>- Actuele pasfoto.</li> </ul> |
| a-e-57                     | Opdrachtgever is bevoegd te verlangen dat personeel van de Opdrachtnemer inclusief door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, zich identificeert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| a-e-58                     | Een verklaring omtrent het gedrag dient, als bedoeld in de Wet justitiële gegevens (Wjg), van                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>zichzelf en/of van de werknemers welke op de objecten van Opdrachtgever werkzaam zijn, in het personeelsdossier aanwezig te zijn. Op verzoek van Opdrachtgever dient deze overhandigd te worden. De Opdrachtnemer houdt de betreffende verklaringen in bewaring.</p> <p>Een VOG-bewijs dient opnieuw te worden aangevraagd voor beveiligingspersoneel. Daarnaast dient Opdrachtnemer rekening te houden met de school, welke in het gebouw is gevestigd.</p> <p>Of een politiescreening volstaat. Kosten voor een VOG zijn voor Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                               |
| a-e-59 | In het geval van een medewerker met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dient Opdrachtnemer te controleren dat de medewerker in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. Tevens dient de medewerker over de juiste kwalificaties te beschikken om te werken als beveiligingsmedewerker van een particuliere beveiligingsorganisatie. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijnde Opdrachtnemer hierin.                                                                                                                                                                                                                       |
| a-e-60 | Opdrachtgever zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door Opdrachtnemer ingezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van Opdrachtgever aanleiding geeft, is Opdrachtgever bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarbij eerst in de gelegenheid stellen verbetering aan te brengen of het probleem op te lossen. Indien niet tijdig of niet naar behoren, of de aard van het gedrag hiertoe aanleiding geeft is Opdrachtnemer verplicht tot onverwijlde vervanging. |
| a-e-61 | U bevestigt bij gunning van de overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor Particuliere Beveiliging toe te passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### **Personele bezetting**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-62 | Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht. BHV taken zijn onderdeel van de opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a-e-63 | Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: Volledig ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde medewerkers.                                                                                                                                                                                                                                             |
| a-e-64 | Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde medewerkers en die bij ziekte en verlof van medewerkers uit het vaste team en bij afroepdiensten worden ingezet. Alle medewerkers uit de reservepoule voeren minstens twee maal per maand een volledige dienst uit. |
| a-e-65 | De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a-e-66 | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn, zodat ze vertrouwd blijven met bijbehorende specifieke kenmerken.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| a-e-67 | De pauzes van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen onderling binnen het te worden team opgevangen zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft, waarbij de werkzaamheden alleen door collega's met minimaal dezelfde functie worden opgevangen.                                                                                                                                        |
| a-e-68 | De beveiligingsmedewerkers dienen tijdens hun pauze op de locatie van Opdrachtgever te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn, ook tijdens hun pauze.                                                                                                                                                                                                                             |

#### **Kwaliteit personeel**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-69 | Iedere medewerker die door Opdrachtnemer dan wel van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bij Opdrachtgever ingezet wordt, dient te voldoen aan de algemene – en voor de uitvoering van de dienstverlening specifieke – eisen van vakbekwaamheid, deskundigheid, gastvrijheid en criteria die de wet stelt aan personeel van particuliere beveiligingsorganisaties. Iedere in te zetten medewerker dient een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisaties (beveiligingspas) te kunnen overleggen als bewijs. |
| a-e-70 | De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in voldoende mate geïnstrueerd door Opdrachtnemer en dienen minimaal mbo-beveiligers niveau 2 gekwalificeerd te zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | Voor de nachtdienst mogen 2 beveiligers en 1 nachtportier worden ingezet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| a-e-71 | <p>Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor de uitvoering van de Opdracht beschikt tevens over de navolgende eigenschappen c.q. vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Is gastvrij</li> <li>- Heeft een representatief voorkomen;</li> <li>- Heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften;</li> <li>- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal om bezoekers en binnenkomende telefoongesprekken op correcte wijze door te verwijzen c.q. door te verbinden;</li> <li>- Een leeftijd vanaf 25 jaar (ondergrens);</li> <li>- Heeft kennis van, dan wel ervaring met gangbare standaard computerprogramma's onder Windows, zoals Word etc.;</li> <li>- Heeft de juiste mentaliteit om in een team te kunnen opereren;</li> <li>- Heeft een goed oriënteringsvermogen in verband met de omvang van het te beveiligen complex;</li> <li>- Heeft ervaring in soortgelijke beveiligingswerkzaamheden;</li> <li>- is in het bezit van de benodigde (basis)diploma's beveiliging, en tevens beschikken over een BHV/Reanimatiediploma.</li> </ul> |

| <b>Gedrag en verzorging</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-72                      | Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers zich strikt zullen houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften, gedragsregels en instructies die van toepassing zijn op de taakuitvoering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a-e-73                      | Medewerkers van Opdrachtnemer en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever houden zich op de locatie van Opdrachtgever aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van Opdrachtgever in acht.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| a-e-74                      | Het gebruik maken van en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever is strikt verboden.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| a-e-75                      | Alle medewerk(st)ers dragen op de locatie van de Opdrachtgever verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (broek/jas met logo). Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, dienen in het tarief te zijn opgenomen.                                                                                                                                                                                                   |
| a-e-76                      | Opdrachtnemer bevestigt dat alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers een professionele en correcte verzorging zullen naleven. Onder een professionele en correcte verzorging wordt in ieder geval verstaan: een representatief voorkomen, een schoon en correct gedragen uniform, een correcte lichamelijke verzorging, het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform, geen zichtbare tatoeages en piercings tijdens het dragen van het uniform.                                                                                         |
| a-e-77                      | Het is niet toegestaan dat medewerkers van Opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| a-e-78                      | Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de Opdrachtgever. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locatie van de Opdrachtgever te ontfangen. |

| <b>Inwerken personeel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-79                    | <p>Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze en voorwaarden omtrent het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers beveiliging:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een nieuwe medewerker wordt voor de start van de inwerkperiode persoonlijk voorgesteld</li> </ul> |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>aan de vaste contactpersonen van Opdrachtgever met beveiligingspas en legitimatiebewijs;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na goedkeuring door Opdrachtgever kan de medewerker worden ingewerkt;</li> <li>- Voor het inwerken maakt opdrachtnemer gebruik van een instructieprotocol</li> </ul> <p>Opdrachtnemer mag gedurende de inwerkperiode slechts 50% van het tarief voor de betreffende medewerker in rekening brengen (ook gedurende de opstart en implementatie periode).</p>                                                                                                            |
| a-e-80 | Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van Opdrachtgever, de teamleider en de (regio-)manager van Opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet en niet geschikt is om voor Opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door Opdrachtgever worden vervangen door Opdrachtnemer. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.                                                  |
| a-e-81 | Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door Opdrachtgever, voor de start van de overeenkomsten een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de overeenkomsten) opstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| a-e-82 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| a-e-83 | <p>Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Specifieke locatie-instructie.</li> <li>- Terrein- en gebouwinformatie.</li> <li>- De wederzijdse contactpersonen.</li> <li>- De bereikbaarheid bij calamiteiten.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| a-e-84 | Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door Opdrachtgever, een inwerkprogramma met toets momenten (kennistoets) opstellen en deze, voor zover nodig, proactief en op continue basis actualiseren. Deze kennistoets dient op een betrouwbare wijze te borgen dat de medewerkers over de juiste kennis beschikken en blijven beschikken. Voorspelbaarheid van de kennistoets moet worden voorkomen, terwijl tegelijkertijd wel alle kritische onderdelen in iedere toets aan de orde dienen te komen. De kennis toets zal door Opdrachtgever worden afgenomen bij de medewerkers van Opdrachtnemer. |
| a-e-85 | Alle voor Opdrachtgever in te zetten beveiligingsmedewerkers, hebben met goed gevolg de kennistoets en inwerkperiode doorstaan, binnen 7 dagen nadat de nieuwe overeenkomst in is gegaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <b>Opleiding personeel</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a-e-86                     | Om de kennis van de medewerkers op peil en actueel te houden, zal Opdrachtnemer haar personeel jaarlijks een herhalingstraining laten volgen, waaraan haar personeel verplicht dient deel te nemen.                                                                                                                                                                                             |
| a-e-87                     | <p>Het volgen van opleidingen welke noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen van personeel van een particuliere beveiligingsorganisatie en overige training welke nodig zijn om de kennis van het personeel op peil te houden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>De ingezette uren tijdens de voornoemde opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> |