

Bijlage 5 Programma van eisen

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de door of namens hem te verrichten Diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd. Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter zodanig van belang voor het resultaat van de dienstverlening of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in de voorliggende bijlage.

Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver uitdrukkelijk akkoord met alle eisen en voorwaarden die in dit document zijn neergelegd en verklaart Inschrijver dat hij gedurende de gehele uitvoeringsperiode van de gesloten Overeenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Wanneer gedurende de contractduur blijkt dat een of meer van de onderstaande eisen niet (meer) behaald kunnen worden en dit te wijten valt aan de Opdrachtnemer, herstelt de Opdrachtnemer de situatie zodanig dat alsnog (weer) aan de eis(en) wordt voldaan. De hieraan direct of indirect te relateren kosten zijn volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.

Nr.	Algemene eisen / bepalingen
1.	Opdrachtnemer is in staat tot het adequaat verzorgen van montage en onderhoud van beveiligingsinstallaties.
2.	Opdrachtnemer stelt zich pro-actief op bij het uitvoeren van opdrachten en het onderhouden van contacten.
3.	Gestelde eisen en voorwaarden gelden voor alle locaties van Rijnland. Bij wijziging(en) in locatie(s), door bijvoorbeeld het toevoegen en/of vervallen van kantoorhuisvesting of installaties, blijven deze ongewijzigd.
4.	Opdrachtnemer is VCA* gecertificeerd (en/of aantoonbaar vergelijkbaar) en dient gedurende de overeenkomst daaraan te voldoen.
	Eisen ten aanzien van onderhoud van de aanwezige alarmsystemen
5.	Preventief onderhoud wordt twee maal per jaar uitgevoerd.
6.	Het onderhoud bestaat ten minste uit: - Reiniging systeem - Testen sensoren en sirenes - Loopproof - Controle of alle meldingen door de alarmcentrale worden ontvangen - Doormeten noodstroom accu's - Controle van het systeem op lekstromen - Uitlezen historie meldingen - Uitlezen geheugen op systeemfouten - Back-up programmering - Back-up ip en gprs - Laatste beveiligingsupdates

	Eisen ten aanzien van onderhoud van de brandmeldinstallaties van de boezemgemalen
7.	Het onderhoud wordt ten minste één maal per jaar uitgevoerd. Controles worden elke maand uitgevoerd: - De controle op de werking van de optische en akoestische alarmgevers - De controle op de eventuele aanwezige doormelding van (storings) meldingen naar een RAC of PAC - De controle op de energie voorziening en noodvoeding - Het testen van minimaal 1 optische brandmelder - De controle op het logboek en waar nodig bijwerken - Het rapporteren van fouten en / of tekortkomingen - Het schoonhouden van de BMI/ AOI
	Eisen ten aanzien van afhandeling storingsmeldingen
8.	Na melding van Opdrachtgever van een storing dient uiterlijk de volgende werkdag gestart te zijn met het verhelpen van de storing.
	Eisen ten aanzien van taglevering en -beheer
9.	Ongeactiveerde keytags (t.b.v. op peil houden voorraad) worden geleverd binnen 5 werkdagen.
10.	Nieuwe keytags bieden ten minste hetzelfde gebruiksgemak als de huidige in gebruik zijnde keytags.
11.	Elke keytag dient voorzien te zijn van een uniek nummer dat slijtvast op de keytag is aangebracht.
12.	Elke keytag moet geactiveerd kunnen worden op een willekeurige selectie van de alarmsystemen van HHR en de daarin aanwezige groepen.
13.	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtgever continu kan beschikken over een actueel overzicht dat aangeeft welke keytag er op welke alarminstallatie / -groep geactiveerd is.
14.	Een (de)activatieverzoek dient uiterlijk binnen twee werkdagen afgehandeld te zijn. Indien Opdrachtnemer in haar Inschrijving een kortere termijn heeft opgenomen geldt deze termijn als maximale afhandelingstermijn van een (de)activatieverzoek.
	Eisen aan personen die belast zijn met de uitvoering van de Diensten
15.	De werkdag c.q. dienst van de medewerkers van de Opdrachtnemer dienen te allen tijde in overeenstemming te zijn met de geldende wet- en regelgeving hieromtrent.
16.	De opdrachtnemer staat in voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van het in te zetten personeel.
17.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers een opleiding hebben genoten die conform hun taak is voordat ze operationeel worden ingezet door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever

18.	De kosten voor opleidingen, cursussen en praktijktrainingen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
19.	De Opdrachtnemer garandeert dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
20.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel geen gebruik maakt van de bij de opdrachtgever aanwezige communicatiemiddelen anders dan in geval van nood.
21.	Het personeel van Opdrachtnemer is gehouden tot volledige geheimhouding van alles wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt.
22.	Indien geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding brengen, wordt onverwijld contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.
Eisen aan interactie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, rapportages en informatievoorziening	
23.	Opdrachtnemer zorgt voor één tactisch aanspreekpunt voor contractuele zaken. Hierbij is een regulier overleg op kwartaalbasis waarbij ook de managementrapportage wordt besproken.
24.	Opdrachtnemer dient een aantal periodieke overlegmomenten na te komen. Daarnaast zal hij op momenten dat dit nodig is vanwege escalatie, klachten e.d. op korte termijn en met de juiste afvaardiging beschikbaar moeten zijn voor overleg met de Opdrachtgever.
25.	Opdrachtnemer zorgt voor één operationeel aanspreekpunt voor bespreking van instructies, meldingen, vragen en overige dienstverlening.
26.	Opdrachtnemer levert twee maal per jaar een managementrapportage aan over de verrichte diensten en mogelijke verbeteringen. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode te worden aangeleverd en bevat in ieder geval de volgende onderwerpen: • Statusoverzicht installaties na controles en uitgevoerd onderhoud • Aantal reparaties aan en vervanging van alarminstallaties. • Overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen • Verbetermogelijkheden (kostenbesparing, kwaliteitsverhoging, efficiëntie)
27.	Opdrachtnemer zal pro-actief meedenken met de opdrachtgever over verbeteringen van de beveiliging binnen de organisatie. Hierbij zullen de volgende aandachtspunten worden meegenomen: kostenbesparing, kwaliteitsverhoging, efficiëntie.
28.	Opdrachtnemer levert jaarlijks per locatie een overzicht van het alarmsysteem (merk, type, bijzonderheden) en alle hierop aangesloten componenten (merk, type, bijzonderheden).
Eisen ten aanzien van facturatie	
29.	Aanvullend op AWWODI-2018 artikel 15 lid 3 dient op de factuur te worden vermeld/ bij de factuur te worden gevoegd: - Het in de opdrachtbrief aangegeven bestelnummer (orderkenmerk); - Bewijsstuk(ken) met betrekking tot de inhoudelijke juistheid van de factuur.

	Per bestelnummer dient de Opdrachtnemer een factuur toe te zenden. De te vermelden bestelnummers worden voor elk kalenderjaar per brief door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer toegestuurd.
30.	De bedragen zoals genoemd in de Inschrijving zijn inclusief alle kosten.