

## Bijlage D1: Programma van eisen

Eis	Algemene eisen
1.	De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen dienen inclusief alle kosten te zijn. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om andere kosten/prijzen te factureren dan de in de aanbesteding opgegeven prijzen.
2.	Opdrachtnemer is gedurende de gehele duur van de overeenkomst in bezit van een vergunning conform de Wprb en Rprb.
3.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst houdt opdrachtgever zich het recht voor om structureel te controleren op de correcte uitvoering van de werkzaamheden, alsmede het voldoen aan de wettelijke eisen.
4.	Opdrachtnemer zal jaarlijks, zonder nadere kosten, aan opdrachtgever management-informatie verschaffen, waarin in ieder geval is opgenomen: aantal ingezette uren per object, aantal incidenten, aard van incidenten. De exacte invulling van de te verstrekken management informatie zal gezamenlijk worden bepaald.
5.	<p>Jaarlijks zal er een overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarbij o.a. ter agenda komt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mutaties in objecten;</li> <li>• management-rapportage;</li> <li>• uitvoering van de overeenkomst;</li> <li>• kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>• verbeterplannen (indien noodzakelijk).</li> </ul> <p>Op operationeel niveau wordt 6x per jaar een overleg ingepland tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Namens opdrachtgever zijn de locatiemanagers hierbij aanwezig. Namens opdrachtnemer dient de leidinggevende aanwezig te zijn.</p>
6.	De verslaglegging van de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt door opdrachtnemer uitgevoerd. Het verslag dient binnen 1 week ter goedkeuring te worden voorgelegd aan opdrachtgever.
7.	Personeel van de opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon, waarvan de telefoonnummers zijn uitgewisseld, en die bereikbaar is tijdens zijn of haar dienst. De telefoon wordt direct (bij de eerste keer bellen) en persoonlijk opgenomen, er wordt niet gewerkt met doorverwijzen naar digitale antwoordsystemen en voicemails.
8.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle geldende wet- en regelgeving.
9.	De opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol. Binnen 24 uur na ontvangst van een klacht stuurt de opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 5 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per email) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het mailbericht.
10.	<p>In een klachtafhandeling dient de opdrachtnemer te beschrijven :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De klacht</li> <li>• Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht</li> <li>• De conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen</li> <li>• Verbetermaatregelen</li> <li>• Wijze van compensatie</li> </ul> <p>De opdrachtnemer verschaft na voorlopige gunning een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor Opdrachtgever.</p>
11.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan gedurende de contractfase. In het geval van langdurige afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging. Deze contactpersoon dient beslissingsbevoegd te zijn.

12.	De locaties van Opdrachtgever zullen gelijktijdig toetreden tot de overeenkomst. Mocht er gedurende de overeenkomst een locatie toegevoegd worden, zal deze ook dezelfde expiratedatum hebben, tenzij deze eerste afgeschaald wordt.
<b>Eis</b>	<b>Personeel</b>
1.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden professioneel, betrouwbaar, representatief en service-gericht personeel inzetten. Opdrachtnemer zorgt dat alle in te zetten beveiligers (t.b.v. fysieke beveiliging) een erkende opleiding hebben afgerond zoals vastgesteld in de Wprb/Rprb, bijvoorbeeld MBO Beveiliging.
2.	De medewerkers zijn adequaat geschoold en worden regelmatig (bij)geschoold en getraind. Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer inzicht in de opleidingen, (bij)scholing en trainingen waaraan medewerkers betrokken bij de dienstverlening aan opdrachtnemer voldoen.
3.	Indien Opdrachtgever van mening is dat personeel van opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid per direct wordt vervangen en in de navolgende keren niet meer ingezet wordt bij Opdrachtgever.
4.	Personeel van de opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers hebben de justitiële screening ondergaan. De fysieke beveiligers zijn in het bezit van een "Grijze Pas". Opdrachtgever verlangt dat de opdrachtnemer zorg draagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt op verzoek direct een kopie aangeleverd aan Opdrachtgever. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
5.	Ten behoeve van borging van de continuïteit van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor een evenwichtig en voldoende groot personeelsbestand met inhoudelijke kennis van de gewenste dienstverlening bij opdrachtgever.
6.	De leidinggevendenden zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. Overige medewerkers van opdrachtnemer die werkzaam zijn binnen de werkings sfeer van deze overeenkomst spreken en lezen voldoende Nederlands en Engels, zodanig dat zij kunnen voldoen aan de uitvoering van de diensten.
7.	Tijdens de uitvoering van de diensten zijn medewerkers van opdrachtnemer altijd als dusdanig herkenbaar o.a. door het dragen van uniforme bedrijfskleding, conform Wprb.
8.	De medewerkers dienen te allen tijde op verzoek van opdrachtgever een legitimatiebewijs te kunnen tonen zoals beschreven in de Wprb en bijbehorende Rrpb.
9.	Eventuele boetes die aan opdrachtgever worden opgelegd wegens overtreding van de Wet Arbeid Vreemdelingen, Vreemdelingenwet, Wet op de Identificatieplicht en Wet Minimumloon en minimum vakantiebijslag (door bijvoorbeeld illegale tewerkstelling van personeel in dienst van opdrachtnemer, illegaal verblijf, identiteitsfraude, uitbuiting, niet voldoen aan bewaar-, afmeld, inlichtingen, en administratieplicht) komen voor de volledige rekening van opdrachtnemer, incl. de kosten gemaakt door opdrachtgever voor de administratieve verwerking.
10.	Opdrachtnemer zal in basis uitsluitend personeel inzetten dat bij haar op de loonlijst staat. Het doorlenen van personeel is niet toegestaan. Incidenteel is het echter toegestaan om uitzendkrachten in te zetten (mits deze voldoen aan dezelfde eisen als voor eigen personeel gesteld zijn. Dit dient aantoonbaar aangetoond te kunnen worden door Opdrachtnemer).
11.	Medewerkers van de opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligingsaangelegenheden en aanverwante aangelegenheden.
12.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
13.	Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris die werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever.
<b>Eis</b>	<b>Handelingsprotocol meldkamer</b>
1.	Alle GOO-Locaties zijn aangesloten bij een meldkamer welke los staat van de aanbesteding. Voor deze aanbesteding is het dus NIET nodig om een meldkamer te hebben. Wel wordt Opdrachtnemer gebeld door deze meldkamers en dient het handelingsprotocol dus op elkaar aan te sluiten.

	<p>Handelingsprotocol op dit moment als er een melding binnenkomt bij een van de aangesloten meldkamers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Melding komt binnen bij de meldkamer (SMC à Eemland, ALL-IN à Lauwers, Univé heeft de meldkamer zelf geregeld, Locatie Oostersingel is een nader te contracteren partij);</li> <li>- Meldkamer neemt contact op met de bewuste locatie waar ze een security medewerker aan de lijn krijgen;</li> <li>- Als het een loos alarm is; brandmelding afmeldcode doorgeven aan de meldkamer, melding wordt afgeboekt;</li> <li>- Als er daadwerkelijk een brand is: meldkamer stuurt de hulpdiensten aan en de beveiliging begint alvast met het ontruimen van het pand.</li> </ul>
<b>Eis</b>	<b>Fysieke beveiliging en receptiediensten</b>
1.	De beveiliging heeft tot doel te voorzien in gastvrijheid, veiligheid en beveiliging.
2.	Alle in te zetten beveiligers en receptionisten worden door Opdrachtgever geïnstrueerd alvorens ze kunnen worden ingezet bij Opdrachtgever. De instructie wordt tijdens de implementatie van de opdracht plenair verzorgd en later voor nieuw in te zetten beveiligers individueel. De kosten voor de instructie, met uitzondering van de uren van beveiligers en receptionisten, worden gedragen door Opdrachtnemer. De instructie beslaat ongeveer een halve dag per medewerker en gaat onder andere in op de bevoegdheden van beveiligers en receptionisten en protocollen van Opdrachtgever.
3.	Alle in te zetten beveiligers beschikken over een geldig BHV diploma.
4.	Door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben een gastvrije uitstraling, een verzorgd uiterlijk en dienen te werken in herkenbare, representatieve kleding.
5.	Iedere door Opdrachtnemer in te zetten medewerker beheerst de Nederlandse taal, naar oordeel van Opdrachtgever, uitstekend, zowel in woord als geschrift. Ook dienen zij de Engelse taal goed te beheersen.
6.	Op eerste verzoek van Opdrachtgever worden medewerkers die naar oordeel van Opdrachtgever niet passend zijn, van een locatie gehaald of vervangen, onder andere in geval van onvoldoende functioneren. Opdrachtgever is bereid een dergelijk verzoek toe te lichten.
7.	Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging bij absentie van haar medewerkers.
8.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de werkwijzen en procedures van de Aanbestedende dienst.
9.	Opdrachtnemer dient te werken met een vaste reserve pool van medewerkers die voldoen aan de gestelde eisen.
10.	Opdrachtnemer dient nieuwe medewerkers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee (2) weken van tevoren, bij Opdrachtgever te melden en persoonlijk voor te stellen.
11.	Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verplicht zich aan de huisregels en beveiligingsprocedures van Opdrachtgever te houden.
12.	Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden informatie te verstrekken aan derden m.b.t. beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn bij Opdrachtgever.
13.	Opdrachtnemer dient controles uit te voeren op het functioneren van zijn medewerkers. Eventuele kosten zijn voor Opdrachtnemer.
14.	De diensten dienen op een zodanige tijd aan te vangen dat minimaal 15 minuten beschikbaar is voor een correcte dienstoverdracht bij betreffende collega. Deze 15 minuten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
15.	De uren, gedurende welke de medewerkers bij Opdrachtgever worden ingezet, zijn geen zogenaamde 'overuren' na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij Opdrachtgever.
16.	Kosten voor parkeren, maaltijden en drank komen voor rekening van Opdrachtnemer.
17.	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat, van objectbeveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
18.	Medewerkers zijn flexibel ingesteld en zijn in staat zelfstandig te opereren.
19.	Aan het einde van iedere dienst, wordt door medewerker in een logboek genoteerd welke bijzonderheden er zijn geweest op de betreffende locatie tijdens de dienst. Denk hierbij aan: sleutel geleend, huisarts is op locatie geweest, overlast, etc.

