

Bijlage A1Programma van Eisen

Inhoud

1.	Algemeen	2
1.1	De Opdracht.....	2
1.2	Algemeen	2
1.3	Huis- en Gedragsregels en veiligheid	3
1.4	Privacy en verwerking van persoonsgegevens.....	3
1.5	Goed werkgeverschap	4
2.	Dienstverlening	4
2.1	Dienstverlening – Uitvoering.....	4
2.2	Dienstverlening - Personeel algemeen	4
2.3	Dienstverlening - Dienstrooster en Kernteam	6
2.4	Dienstverlening - Extra werkzaamheden	6
2.5	Dienstverlening - Vakkennis en competenties	7
2.6	Dienstverlening – Nieuwe medewerkers & Inwerken	8
2.7	Dienstverlening – Beveiligingsmedewerkers	8
2.8	Dienstverlening - Alarmopvolging en mobiele surveillancedienstverlening	9
2.9	Dienstverlening - Safety	10
2.10	Dienstverlening – Social Return	10
3.	Projectbeheersing	10
3.1	Communicatie en accountmanagement	10
3.2	Overdracht en exit strategie	12
4.	Contractbeheersing	13
4.1	Kosten, prijzen en tarieven.....	13
4.2	Administratie en facturatie	13

1. Algemeen

1.1 De Opdracht	
Eis 1	Uitvoeren van werkzaamheden Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van werkzaamheden conform het gestelde in het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, waarbij werkzaamheden en taken correct worden uitgevoerd.
Eis 2	Inschrijving De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aanvullende aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven ruimere invulling van de dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en eventuele meerkosten hiervan voor Opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking.

1.2 Algemeen	
Eis 3	Wet- en regelgeving De uitvoering van de dienstverlening zal geschieden conform de geldende wet- en regelgeving, waarbij Opdrachtnemer zich eveneens houdt aan de geldende veiligheids- en milieuvoorschriften. Bij wijzigingen in de bestaande wet- en regelgeving conformeert Opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving en stelt Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
Eis 4	Vergunningen Opdrachtnemer is in het bezit van voor de uitvoering van de Dienstverlening vereiste geldige vergunning(en), in het bijzonder een rechtsgeldige vergunning op grond van artikel 2 van de Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. De vergunning dient betrekking te hebben op de categorie Particulier beveiligingsbedrijf. Deze vergunning wordt door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties van de overeenkomst.
Eis 5	Communicatie belangrijke wijzigingen of ontstane tekortkomingen Opdrachtnemer richt zich per ommegaande mondeling en schriftelijk tot de Opdrachtgever met betrekking tot: • Intrekken vergunningen van Opdrachtnemer; • Het tekort schieten in de uitvoering van de overeenkomst; • Het niet voldoen aan de financiële eisen als gesteld in het Aanbestedingsdocument; • Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen waarop Opdracht aan Opdrachtnemer is verleend, of zich ten aanzien van Opdrachtnemer een uitsluitingsgrond voordoet als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012 en overige onderwerpen waarvan Opdrachtnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van belang zijn voor de Opdrachtgever.
Eis 6	Formele afspraken Alle afspraken die tijdens de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemaakt, zoals besluitenlijsten en actielijsten worden schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer binnen een termijn van vijf (5) werkdagen. De afspraak is van kracht na schriftelijk akkoord Opdrachtgever.
Eis 7	Aanspreekpunt

	Opdrachtnemer zal te allen tijde optreden als enig aanspreekpunt en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen en aansprakelijkheden welke uit de overeenkomst voortvloeien.
Eis 8	Gebruik elektronische middelen Het zakelijk gebruik van elektronische middelen zoals mobiele telefoons, tablets e.d. tijdens de uitvoering van de Opdracht is alleen toegestaan indien deze door Opdrachtnemer in het kader van uitvoering van werkzaamheden zijn verstrekt. Het gebruik zelf dient gerelateerd te zijn aan de uit te voeren werkzaamheden en waar noodzakelijk of gewenst in af- en toestemming met Opdrachtgever.
Eis 9	Oude contracten Eventuele oude contracten worden eerst uitgediend. Indien er een contract niet tijdig wordt opgezegd en er onverhoopt een vervolgtermijn met een “oude” leverancier van beveiligingsdiensten plaatsvindt, heeft Opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding en wordt die vestiging onder de werking van de Raamovereenkomst gebracht na ommekomst van die nieuwe contracttermijn.

1.3 Huis- en Gedragsregels en veiligheid

Eis 10	Huis-, Veiligheids- en Gedragsregels Op locatie van Opdrachtgever volgen de medewerkers van Opdrachtnemer te allen tijde de instructies van bevoegd personeel van Opdrachtgever op en neemt daarbij alle wettelijke en door Opdrachtgever gestelde huis-, veiligheids- en/of gedragsregels in acht. Deze regels worden na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer.
Eis 11	Wijzigingen Huis- en Gedragsregels De Huis-, Veiligheids- en gedragsregels worden periodiek geactualiseerd. Opdrachtgever is gerechtigd deze regels gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen. Opdrachtnemer ontvangt na een eventuele wijziging een geactualiseerde versie van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer zich per ommegaande schriftelijk conformeert aan de nieuwe regels.
Eis 12	Legitimatieplicht Personeel, toeleveranciers en onderaannemers dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een eventueel door Opdrachtgever verstrekte draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.

1.4 Privacy en verwerking van persoonsgegevens

Eis 13	Medewerking verwerkersovereenkomst (model VNG) Voor deze overeenkomst wordt voor het onderdeel PAC of VTC aanraking met persoonsgegevens van toepassing verwacht. Opdrachtnemer verleent – als verwerker zijnde – haar medewerking aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst.
Eis 14	Verwerking Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever. Delen van gegevens afkomstig uit of op basis van de dienst aan derden is niet toegestaan, tenzij goed gemotiveerd en ter beoordeling aan de Opdrachtgever.
Eis 15	Geheimhoudingsverklaring Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

1.5 Goed werkgeverschap	
Eis 16	Code verantwoordelijk marktgedrag Opdrachtnemer heeft de Code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend, dan uiterlijk voor startdatum van de overeenkomst ondertekend. Opdrachtnemer handelt naar en conformeert zich aan goed ondernemers- en werkgeverschap conform de Code verantwoordelijk marktgedrag.

2. Dienstverlening

2.1 Dienstverlening – Uitvoering	
Eis 17	Nadere overeenkomst Per locatie wordt een nadere overeenkomst afgesloten voor het uitvoeren van beveiligingsdiensten.
Eis 18	Open- en sluitrondes Voor het vaststellen van de daadwerkelijke duur en werkwijze inzake open- en sluitrondes, zal na gunning samen met Opdrachtnemer voor één of meerdere locaties een gezamenlijke open- en sluitronde worden gehouden, waarin het tijdsbestek van betreffende ronde zal worden vastgesteld.
Eis 19	Beschikbaarheid Opdrachtgever dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag beschikbaar te zijn, zeven (7) dagen in de week voor Opdrachtgever.
Eis 20	Opdrachten buiten de scope van de Opdracht Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om opdrachten van medewerkers van Opdrachtgever die buiten de Opdracht vallen, aan te nemen zonder toestemming van Opdrachtgever.
Eis 21	Schouw Opdrachtnemer zal per aan te sluiten locatie op verzoek van Opdrachtgever een schouw houden en een plan van aanpak opstellen voor de overgang van dienstverlener en de benodigheden tijdens exploitatie. Dit plan van aanpak maakt onderdeel uit van de nadere overeenkomst.

2.2 Dienstverlening - Personeel algemeen	
Eis 22	Beloning personeel conform sector geldende arbeidsvoorwaarden Opdrachtnemer beloont haar personeel conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, komt alle inhoudingen en afdrachten waaronder sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting na, en vrijwaart dienaangaande Opdrachtgever.
Eis 23	CAO Particuliere Beveiliging Opdrachtnemer conformeert zich vanaf het moment van Inschrijving, alsmede gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Deze CAO Particuliere Beveiliging is van toepassing voor alle in te zetten Beveiligingsmedewerkers.
Eis 24	Personeel Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de nodige vakkennis (zie bijlage @@ Roll Model) beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
Eis 25	Roll model

	Op de locaties van de Opdrachtgever dienen de werknemers van Opdrachtnemer zich volgens de gedragsregels zoals opgenomen in het Roll Model (zie bijlage @@ Roll Model) te gedragen.
Eis 26	Bedrijfskleding personeel Personeel van Opdrachtnemer, dient te allen tijde uniform en representatief en verzorgd gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Personeel dient duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn, waarbij minimaal de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer zichtbaar is.
Eis 27	Eisen bedrijfskleding Het uniform (de bedrijfskleding) van Beveiligingsmedewerkers van Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen in de door het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgegeven vergunning zoals bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat de ingezette medewerkers het uniform tijdens hun dienst op correcte wijze dragen.
Eis 28	Nederlandse en Engelse taal Opdrachtnemer garandeert dat: • Alle medewerkers die ingezet worden bij werkzaamheden voor Opdrachtgever de Nederlandse taal volledig machtig zijn in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1; • Alle medewerkers die worden ingezet bij werkzaamheden voor Opdrachtgever, de Engelse taal in woord minimaal beheersen conform CEFR-niveau A1; • Het management van Opdrachtnemer voldoende kennis heeft van de Nederlandse en Engelse taal, in woord en geschrift, overeenkomend met wat het niveau van de functie dient te hebben. Bij het niet nakomen het hierboven gestelde kan Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat een of meerdere medewerkers van Opdrachtnemer worden vervangen door andere(n).
Eis 29	Niet voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde kwalificaties Indien na aanvang van de werkzaamheden in de praktijk blijkt dat een medewerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende medewerker onmiddellijk te beëindigen.
Eis 30	Verloop personeel Opdrachtnemer beperkt het verloop van personeel (uitgezonderd ziekte medewerker/ opzegging door medewerker zelf/ verzoek vervangen medewerker door Opdrachtgever of een overig aantoonbare en schriftelijk voorgestelde reden) tot een maximum van 5% per contractjaar.
Eis 31	Inspectie Indien onafhankelijke inspectie door Opdrachtgever is gewenst, garandeert Opdrachtnemer dat in dienst zijnde medewerkers onbevangen vragen zullen beantwoorden en hun medewerking verlenen en dat beschikbaarheid van onderliggende informatie zowel bij Opdrachtnemer als haar eventuele onderaannemer beschikbaar is.

2.3 Dienstverlening - Dienstrooster en Kernteam	
Eis 32	Vast dienstrooster De werkzaamheden vinden plaats op basis van een vast dienstrooster. Opdrachtnemer garandeert dat het dienstrooster volledig wordt ingevuld.
Eis 33	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer Opdrachtnemer is naast de gevraagde werkzaamheden, ook verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters, het verzorgen van relevante opleidingen, (herhaling) cursussen en het organiseren van werk- en strategische overleggen. De dagelijkse verantwoording daarvoor berust bij Opdrachtnemer.
Eis 34	Verplichtingen en lasten Opdrachtnemer gaat akkoord dat alle verplichtingen en lasten, betrekking hebbend op het personeel, voor rekening zijn van de Opdrachtnemer.
Eis 35	Vast team Opdrachtgever hecht grote waarde aan continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer stelt daarom na definitieve gunning van de Opdracht een vast kernteam van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever aan. Dit vaste team dient te bestaan uit de medewerkers die in het vaste dienstrooster meedraaien.
Eis 36	Vaste flexibele schil Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht een vaste flexibele schil van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever op. Deze vaste flexibele schil dient te worden ingezet om de continuïteit van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever te borgen tijdens ziekte, verzuim, vervanging of verlof van het kernteam, of bij extra benodigde inzet. De flexibele schil dient te bestaan uit medewerkers die met een vaste regelmaat worden ingezet.
Eis 37	Goedkeuring en wijzigingen kernteam & flexibele schil De namen, CV's en diploma's van medewerkers binnen het Vast team en de vaste flexibele schil worden binnen uiterlijk (10) Werkdagen na definitieve gunning aan Opdrachtgever getoond. Opdrachtgever dient de samenstelling van het volledige team goed te keuren (middels een klikgesprek) alvorens met de uitvoering van de dienstverlening kan worden gestart. Alleen na expliciete toestemming van Opdrachtgever kan de samenstelling van het in te zetten team en de vaste flexibele schil worden gewijzigd.
Eis 38	Vervanging Opdrachtnemer vervangt een medewerker op eerste verzoek als Opdrachtgever hierom vraagt. Een dergelijk verzoek zal Opdrachtgever altijd schriftelijk onderbouwd doen. Opdrachtnemer zal altijd garant staan voor vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder additionele (inwerk- en andere) kosten.
2.4 Dienstverlening - Extra werkzaamheden	
Eis 39	Extra werkzaamheden Naast de werkzaamheden conform het vaste dienstrooster kan Opdrachtgever in voorkomende gevallen extra diensten uitvragen. Extra diensten kunnen binnen het dienstrooster worden ingezet, maar dit kunnen ook extra diensten zijn die niet tot de

	vaste functies behoren en onderdeel uitmaken van opschaling of andere onvoorziene omstandigheden. Afroepdiensten kunnen o.a. aangevraagd worden bij: • Extra ondersteuning bij evenementen; • Extra vergaderingen op een locatie(s) van het Huis van de Stad; • Onvoorziene omstandigheden.
Eis 40	Extra aanvragen ≤ 24 uur Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra werkzaamheden die binnen 24 uur voor de inzet worden opgeroepen, een inspanningsverplichting. Voor extra (ad-hoc) inzet mag Opdrachtnemer het van toepassing zijnde uurtarief hanteren conform de 'velden onder "D1 t/m D6" van Bijlage B3 – Prijzenblad', voor een inzet vanaf het moment van aanvraag tot maximaal 72 uur hierna. Inzet hierna dient te worden gefactureerd conform overeengekomen reguliere tarieven.
Eis 41	Extra aanvragen ≥ 24 uur Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra Werkzaamheden die langer dan 24 uur voor de inzet worden opgeroepen, een leveringsplicht. Voor extra (ad-hoc) inzet mag Opdrachtnemer het van toepassing zijnde uurtarief hanteren conform de 'velden onder "D1 t/m D6" van 'Bijlage B3 – Prijzenblad', voor een inzet vanaf moment van aanvraag tot maximaal 72 uur hierna. Inzet hierna dient te worden gefactureerd conform overeengekomen reguliere tarieven.
Eis 42	Aanleveren prijsopgaven en offertes Indien Opdrachtgever prijsopgaven of offertes voor de gevraagde (extra) diensten verlangd, dient Opdrachtnemer die prijsopgaven of offertes binnen vijf (5) werkdagen aan te bieden, conform de geldende tarieven overeenkomstig het van toepassing zijnde prijzenblad.

2.5 Dienstverlening - Vakkennis en competenties

Eis 43	Vereiste documenten, vergunningen en diploma's Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever te allen tijde beschikken over de (wettelijk) vereiste documenten, vergunningen en diploma's die voor een correcte uitvoering van de functie noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde op eerste verzoek van Opdrachtgever direct inzage te kunnen geven in de (geldigheid van) deze documenten.
Eis 44	Grijze pas Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn personeel en eventuele werkzame derden die toegang hebben tot informatie van de Opdrachtgever en werkzaam zijn op de locatie, aantoonbaar in het bezit zijn van een zogenaamde grijze pas (beveiligingslegitimatiebewijs). Opdrachtnemer dient te garanderen dat op eerste aanvraag van Opdrachtgever, de grijze beveiligingspassen van in te zetten medewerkers inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever.
Eis 45	Evaluatie functie-uitoefening Opdrachtgever behoudt zich het recht om de functie-uitoefening van alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers te evalueren op een zelfgekozen moment.

2.6 Dienstverlening – Nieuwe medewerkers & Inwerken

Eis 46	Inwerken Een nieuwe medewerker dient tijdens de inwerkperiode boven op de reguliere bezetting op de locatie te worden ingezet. De kosten voor het inwerken van alle nieuw in te zetten medewerkers in de structurele bezetting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Tijdens de inwerkperiode worden de diensten aan de hand van een met Opdrachtgever overeengekomen inwerkprotocol gedraaid. In welke verhouding het inwerken in de verschillende diensten plaatsvindt, zal in redelijkheid van de werkzaamheden worden afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Vanaf het moment dat via het inwerkprotocol is gebleken dat betrokkene volledig zelfstandig kan worden ingezet, kunnen personeelskosten worden gefactureerd.
Eis 47	Inwerkbijeenkomst Voor aanvang opdracht dienen minimaal de accountmanager en alle in te zetten beveiligingsmedewerkers een inwerkbijeenkomst op locatie te volgen. Nieuw in te zetten medewerkers dienen tevens een introductie bij te wonen.
Eis 48	Opleidingen en trainingen Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat te volgen opleidingen en trainingen, tenzij anders met Opdrachtgever overeengekomen, worden gevolgd buiten de uren van het met Opdrachtgever overeengekomen dienstrooster.
Eis 49	Inwerktoets Aan het einde van de inwerkperiode, dient er door Opdrachtnemer bij elke medewerker een inwerktoets te worden afgenomen, welke met voldoende resultaat wordt afgerond, voordat zij aanvangen met het draaien van diensten in de sterkte. Een inwerktoets of praktijktoets is daarmee onderdeel van de acceptatie. Indien de inwerktoets onvoldoende wordt beoordeeld, dient de medewerker naar inzicht Opdrachtnemer, extra inwerkdiensten te draaien alvorens deze de inwerktoets opnieuw aflegt.

2.7 Dienstverlening – Beveiligingsmedewerkers

Eis 50	Profiel beveiligingsmedewerkers Beveiligingsmedewerkers voldoen aan het profiel zoals opgenomen in navolgende eis en Bijlage @@ Roll Model van de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer garandeert bij aanvang van de overeenkomst de inzet van beveiligingsmedewerker voor de volgende functie: Beveiligingsmedewerkers.
Eis 51	Functieprofiel Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het navolgende functieprofiel t.b.v. de beveiligingsmedewerkers: • MBO niveau 2 werk- en denkniveau • Diploma Beveiliging 2 of gelijkwaardig • In bezit van geldig diploma BHV + AED • Binnen één jaar na aanvang van de overeenkomst dient beveiligingsmedewerker aantoonbaar in het bezit te zijn van een training predictive profiling, bij voorkeur met een aantoonbare certificering voor de beveiligingsmedewerker. • Bij aanvang opdracht aantoonbaar in het bezit van een training Omgaan met Emotie en Agressie en een interventietraining • Geen opvallend zichtbare piercings, tatoeages of signaalkleuren haardracht

	Geselecteerd op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap (hospitality), empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, omgevingsbewustzijn, communicatief vaardig.
Eis 52	Personen niet-zijnde beveiligingsmedewerkers Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerk(st)ers niet worden vergezeld door personen die niet bij de Opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de beveiligingsdiensten.
Eis 53	Defecten en gebreken Opdrachtnemer dient geconstateerde bijzonderheden, defecten en/of gebreken te melden in een logboek en/of digitaal te melden in een rapportage. Indien geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding brengen, wordt onverwijld contact opgenomen met Opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.

2.8 Dienstverlening - Alarmopvolging en mobiele surveillancedienstverlening

Eis 54	Procedures Alarmopvolging & benodigde sleutels en/of toegangspassen Opdrachtnemer voert alarmopvolging uit op basis van met Opdrachtgever vooraf afgestemde procedures. Opdrachtnemer ontvangt daartoe de nodige sleutels en/of toegangspassen (minimaal 3 sets per locatie) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldig beheer van de ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen: - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat sleutels en toegangspassen nooit door een medewerker van de Opdrachtnemer aan een derde worden afgegeven. - Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever indien er sprake is van verlies van sleutels of toegangspassen. - Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen, komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Bij beëindigen van de dienstverlening dienen deze sleutels en/of toegangspassen terstond te worden ingeleverd bij de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 55	Mobiele surveillance Na melding bij calamiteiten waarbij beveiliging een wezenlijke rol kan spelen dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 minuten na melding minimaal één medewerker ter plaatse te hebben om (extra) operationele werkzaamheden uit te voeren. In het geval dit een mobiele surveillant zal zijn garandeert Opdrachtnemer dat werkzaamheden door de mobiele surveillant niet worden beëindigd voordat een andere medewerker, welke voldoet aan het in dit Programma van Eisen geschetste functieprofiel, de betreffende werkzaamheden heeft overgenomen.
Eis 56	Aanrijdtijd Alarmopvolging Opdrachtgever heeft alarmopvolging verdeeld in Prio 1 en Prio 2 (overige) meldingen. Definitieve verdeling wordt na gunning tussen partijen afgesproken. - Bij de alarmopvolging voor een Prio 1 melding is de eis dat Opdrachtnemer binnen 25 minuten nadat de melding is ontvangen op PAC van Opdrachtnemer ter plaatse is. - Voor de Alarmopvolging van Prio 2 meldingen is de eis dat Opdrachtnemer binnen 45 minuten ter plaatse is. Responsetijden > 25 of > 45 minuten (afhankelijk van Prio 1 of Prio 2 meldingen) worden in het geheel niet gefactureerd door Opdrachtnemer, tenzij dit in betreffende geval in redelijkheid niet van Opdrachtnemer verlangd kan worden (aantoonbare overmacht situaties, zoals extreme weersomstandigheden).

Eis 57	Opvolging melding Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de mobiele surveillant bij het object blijft totdat er voldoende maatregelen zijn getroffen om de veiligheid van het object te garanderen, desgewenst in overleg met Opdrachtgever. Verdere opvolging van de melding ter plaatse wordt afgerekend conform de daartoe opgenomen tarieven in het prijzenblad.
Eis 58	Melding storing Bij meldingen van storing aan de inbraakalarminstallatie draagt de Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met het betreffende installatiebedrijf en schakelt deze wanneer nodig in.
Eis 59	Duurzaamheid De voertuigen die worden ingezet voor deze Opdracht voldoen aan de laatste Europese norm (minimaal Euro 6-norm of Euro VI-norm) voor voertuigen op het gebied van uitstoot van schadelijke stoffen.
Eis 60	Alarmopvolging rapportage Opdrachtnemer noteert ter plaatse onmiddellijk de bevindingen in het logboek, en dient direct na afloop, maar in ieder geval binnen uiterlijk 48 uur na afhandeling van de alarmafhandeling, in afstemming met Opdrachtgever digitaal, een alarmopvolging rapportage aan te leveren bij de daartoe door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen middels een nader overeen te komen format.

2.9 Dienstverlening - Safety

Eis 61	RI&E Na gunning voert Opdrachtnemer in het kader van de inzet van haar medewerkers voor de diensten bij Opdrachtgever een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit conform de daarvoor gestelde aanwijzing in de Arbo-catalogus Particuliere Beveiliging. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever terstond schriftelijk over veranderende risico's in het kader van deze RI&E. Jaarlijks, of eerder bij veranderende omstandigheden in de diensten voor Opdrachtgever, zal deze RI&E worden getoetst en waar nodig bijgesteld.
---------------	--

2.10 Dienstverlening – Social Return

Eis 62	AVG Opdrachtnemer heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.
---------------	---

3. Projectbeheersing

3.1 Communicatie en accountmanagement

Eis 63	Contactgegevens Opdrachtnemer Opdrachtnemer stelt één vaste contracteigenaar/accountmanager voor de gehele dienstverlening bij Opdrachtgever aan en stelt hiervan vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen. De vaste contracteigenaar/accountmanager dient aantoonbaar deskundig, beslissingsbevoegd, flexibel te zijn en adequaat te kunnen handelen. Daarnaast neemt de contracteigenaar/accountmanager pro-actief contact op met Opdrachtgever over de beleving van de dienstverlening en mogelijke
---------------	---

	verbeterpunten. Bij verbeterpunten wordt door contracteigenaar/accountmanager een verbetervoorstel gedaan maximaal twee (2) weken na overleg.
Eis 64	Operationeel manager Opdrachtnemer dient herkenbaar een operationeel manager aan te wijzen voor aansturing, evaluatie, bijsturing en bijstelling van de operationele werkzaamheden. Deze manager dient regulier overleg te hebben met Opdrachtgever en aanwezig te zijn zo vaak en zoveel als de werkzaamheden daartoe aanleiding geven.
Eis 65	Onderaannemer Opdrachtnemer dient expliciet akkoord te gaan om in geval, na toestemming van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een onderaannemer, als enige partij in de overeenkomst, aanspreekpunt en als coördinator van de diensten op te treden en dit overeenkomstig met haar onderaannemer schriftelijk te zijn overeengekomen. Opdrachtnemer blijft onder alle omstandigheden als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor uitvoering van de Opdracht.
Eis 66	Communicatie Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient op diverse niveaus plaats te vinden. Na gunning worden de overlegvormen, benoemde onderwerpen en frequenties definitief vastgesteld in een communicatiematrix.
Eis 67	Nederlandse taal Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van de Opdracht dient plaats te vinden in de Nederlandse taal. Algemene communicatie over de overeenkomst dient in het Nederlands beschikbaar te zijn.
Eis 68	Aanspreekpunten Opdrachtnemer Opdrachtnemer heeft naast de vaste contracteigenaar/accountmanager, indien nodig een back-up beschikbaar. Bij afwezigheid van de vaste contracteigenaar/accountmanager wordt deze persoon binnen vijf (5) werkdagen adequaat vervangen.
Eis 69	Evaluatie Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar ten minste per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking op de Overeenkomst. In dit overleg komen in elk geval een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen aan de orde conform de overeengekomen SLA. De kwaliteit van de dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), waarbij op basis van Key Performance Indicators (KPI's) de kwaliteit kan worden gemeten en beoordeeld.
Eis 70	Urenregistraties Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever achteraf dagelijkse urenregistraties aanleveren.
Eis 71	Verslaglegging Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle relevante en besproken contractinformatie t.b.v. verslaglegging van alle overleggen. Dit binnen uiterlijk vijf werkdagen na het betreffende overleg verstrekt aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 72	Managementrapportage Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen twee (2) weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage, conform SLA, te verstrekken aan Opdrachtgever met tenminste de volgende informatie: • Leveringsplicht: Totaal ingezette uren + kosten versus budget / verklaring voor afwijkingen.

	• Personeel: Overzicht medewerkers inclusief geldige diploma's en certificeringen + gevolgde (herhalings) trainingen / verloop medewerkers / gehouden toolbox- of functioneringsgesprekken / verklaring voor afwijkingen. • Klanttevredenheid: Aard en aantal tevredenheidsbetuigingen / aard en aantal klachten / personalia betrokkenen / wijze van afhandeling. • Betrokkenheid: Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen / uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten / gehouden werkoverleg met verslaglegging. • Conformiteit KPI's: Actueel en aantoonbaar overzicht voor het voldoen aan iedere KPI conform de SLA. Maandelijks verstrekt Opdrachtnemer managementinformatie waarbij minimaal de volgende informatie moet worden aangeleverd: • Alarmmelding: Aard en aantal alarmmeldingen per vestiging (en steunpunt) • Alarmopvolging: Aard en aantal alarmopvolgingen per vestiging en steunpunt / overzicht gevraagde tijden / overzicht oorzaken / aanbevelingen.
Eis 73	Schade Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer of zijn eventuele onderaannemer per eerste gelegenheid te melden aan Opdrachtgever. Hij instrueert daartoe toetsbaar zijn medewerkers. Indien er schade is en er moeten (volgens protocol) meerdere maatregelen genomen worden, draagt Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag zorg voor een bondig verslag. In dit verslag zijn de bevindingen en de door Opdrachtnemer ondernomen activiteiten opgenomen om de schade te beperken en de veiligheid van het object zeker te stellen.

3.2 Overdracht en exit strategie

Eis 74	Overdracht gegevens en werkzaamheden Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de overeenkomst als bij beëindiging van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst, terstond kosteloos haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe dienstverlener.
Eis 75	Overname personeel Opdrachtnemer garandeert bij eventuele overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen door het ter beschikking stellen van gegevens in het kader van overnemen van personeel ('Overgang van Onderneming'), o.a. als bedoeld in artikel 95B van de huidige CAO Particuliere Beveiliging.
Eis 76	Overgang Diensten Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de

	diensten te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een aangewezen derde worden overgedragen.
Eis 77	Exitplan Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een exitplan opstellen met inachtneming van de uitgangspunten en kaders van deze overeenkomst. Uiterlijk twee (2) maanden na dit verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een door Opdrachtnemer geverifieerd en gevalideerd exitplan op.

4. Contractbeheersing

4.1 Kosten, prijzen en tarieven	
Eis 78	Prijspeil Als prijspeil dient 1 december 2022 te worden aangehouden.
Eis 79	Reële tarieven en afroeprijzen Indien gedurende de contractperiode werkzaamheden worden uitgevoerd die niet vooraf in het Prijzenblad zijn afgeprijsd, dient Opdrachtnemer reële tarieven, normen en afroeprijzen te hanteren. Een reëel bedrag betreft een vanuit kostenperspectief te verantwoorden bedrag.
4.2 Administratie en facturatie	
Eis 80	Verantwoordelijkheid (financiële) administratie Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede de financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
Eis 81	Urenadministratie Opdrachtnemer draagt zorg voor de correcte urenadministratie van de medewerkers in overeenstemming met het dienstrooster (zowel standaarddienstverlening als extra dienstverlening) gespecificeerd per week, per functie (zowel standaard- als extra uren) en per locatie.
Eis 82	Facturatie Gemeente Gouda Opdrachtnemer zendt Opdrachtgever éénmaal per maand een verzamelfactuur voor de in de betreffende maand verrichtte diensten op basis van de in die maand bestede uren dan wel dagen. De factuur dient te voldoen aan de wettelijke vereisten, bevat een specificatie van de kosten en het kenmerk van deze opdrachtbrief. De factuur, al dan niet voorzien van bijlagen, wordt als één bestand digitaal ingediend. Hiertoe wordt het e-mailadres facturen@gouda.nl gebruikt. In het kader van factuurreductie zullen er jaarlijks niet meer dan 12 facturen verstuurd worden.
Eis 83	Facturatie onderaanneming Indien er gewerkt wordt met onderaanneming verzorgt Opdrachtnemer de facturatie van onderaannemer aan Opdrachtgever.
Eis 84	Financiële verrekening Opdrachtgever voldoet het verschuldigde bedrag, indien gefactureerd overeenkomstig voorgaande factureringsafspraken, na acceptatie van het geleverde resultaat, binnen dertig dagen na ontvangst en goedkeuring van de betreffende factuur.