



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 1

Programma van Eisen

Openbare Europese aanbesteding

Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Dienst Justitiële Inrichtingen

(aangepaste versie bij Nota van Inlichtingen 3; wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 3 zijn blauw gemarkeerd)

(aangepaste versie bij Nota van Inlichtingen 2; wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 2 zijn groen gemarkeerd)

(aangepaste versie bij Nota van Inlichtingen 1; wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van inlichtingen 1 zijn geel gemarkeerd)

Kenmerk : SSC DJI/INKEA/NA/2022-03
Datum : 6 maart 2023
Versienummer : NvI 3

Leeswijzer Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. In dit Programma van Eisen staan de eisen van de (uitvoering van de) Opdracht. Deze eisen zijn individueel herkenbaar door de gegeven nummering.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' dat hij voldoet aan de eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Het Programma van Eisen is zoveel als mogelijk chronologisch opgebouwd en bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1: Algemeen.
- Hoofdstuk 2: Aanvraag en Aanbod.
- Hoofdstuk 3: Plaatsen, opleiden en begeleiden Kandidaat-beveiligers en Beveiligers.
- Hoofdstuk 4: Beëindiging, vervanging, verlenging, en overname.
- Hoofdstuk 5: Urenverantwoording, facturering en betaling.
- Hoofdstuk 6: Digitaliseren inhuurproces.
- Hoofdstuk 7: Communicatie, klachtenprocedure, accountmanagement /contract- en leveranciersmanagement, informatievoorziening en evaluaties.
- Hoofdstuk 8: Implementatie en overgang overeenkomst.
- Hoofdstuk 9: Informatiebeveiliging.
- Hoofdstuk 10: Social Return (SROI 2.0).
- Hoofdstuk 11: Mobiele surveillance en Particuliere alarmcentrale.*

* Hoofdstuk 11 is alleen van toepassing voor Perceel Noord.

Nr. eis	Beschrijving eis
	Hoofdstuk 1: Algemeen
1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid de Beveiligingsdiensten te leveren zoals vermeld in hoofdstuk 1 Beschrijvend document. De Beveiligingsdiensten hebben een regionale dekking. Indien en voor zover Opdrachtgever dat verlangt, dienen de Beveiligingsdiensten ook te kunnen worden uitgevoerd op andere locaties en/of in andere regio's in Nederland dan de locaties en regio's vermeld in desbetreffend Perceel. Dit is bijvoorbeeld aan de orde als er een no-bid verklaring op een Aanvraag door de Opdrachtnemer van het andere Perceel is afgegeven (meer informatie over de no-bid verklaring is verwerkt in eis 2.9 en 2.10 van dit document). Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de verlening van de Beveiligingsdiensten en de uitvoering van de werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer vanaf de beoogde startdatum van 1 oktober 2023, Beveiligingsdiensten onder de Overeenkomst dient te leveren, kortgezegd voor de Beveiligingsdiensten Beveiligers beschikbaar heeft die voldoen aan het gestelde dit Programma van Eisen.
1.2	Op verzoek dient in bijzondere situaties (tijdelijk) opgeschaald of afgeschaald te kunnen worden. Het is moeilijk te voorspellen wat de exacte situaties aan opschalingen of afschalingen zullen zijn. Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een maximale inspanning om gezamenlijk met Opdrachtgever ervoor te zorgen dat in dergelijke bijzondere en/of onvoorziene omstandigheden in de uitzonderlijke op- of afschaling kan worden voorzien.
1.3	Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode van onderaannemers wijzigt. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen. Opdrachtgever kan onderaannemers van Opdrachtnemer die zijn belast met de uitvoering van de Beveiligingsdiensten slechts bij uitzondering, en schriftelijk onderbouwd, laten vervangen door een andere onderaannemer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en zal een onderaannemer vervangen indien dit, zoals hiervoor beschreven, wordt aangegeven. Aan de onderaannemers worden dezelfde kwaliteitseisen gesteld zoals vastgelegd in het Beschrijvend document en haar bijlagen behorende bij deze Europese aanbesteding. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Dienstverlening (inclusief het beschikken over de toepasselijke vergunningen) van alle niveaus onderaannemers.
1.4	Opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat hij en eventueel door hem in te zetten onderaannemer(s) bij de uitvoering van de Overeenkomst voldoen aan de volgende eisen: 1. Ingeschreven is in het handelsregister van de Kamer van Koophandel; 2. In het bezit is van een Nederlands Dienstnummer (ND), oftewel een vergunning als bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) voor een algemeen particulier beveiligingsbedrijf dat beveiligingswerkzaamheden voor andere ondernemingen/organisaties verricht; 3. Voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de Wpbr, AVG en toepasselijke cao. Opdrachtgever kan bovenstaand steekproefsgewijs bij Opdrachtnemer controleren.

1.5	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst met betrekking tot de aan de Opdrachtgever te leveren Beveiligingsdiensten over kennis en inzicht in de lopende cao en past deze kennis toe bij de uitvoering van de Beveiligingsdiensten. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever en categoriemanagement Beveiliging Rijksoverheid proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en cao afspraken.
1.6	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Meer informatie over de Code Verantwoordelijk Marktgedrag is verwerkt in bijlage 14 'Code Verantwoordelijk Marktgedrag'.
1.7	Opdrachtnemer past de voor de Rijksoverheid geldende regels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe. De integriteitsregels zijn nader omschreven in de Gedragscode Integriteit Rijk 2020 (gepubliceerd op 31 december 2019 in de Staatscourant 2019, nr. 71141 en te raadplegen via: Publicatie gedragscode (Staatscourant.nl). Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten Personeel van Opdrachtnemer/ Kandidaat-beveiligers/ Beveiligers adequaat door hem wordt geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Personeel van Opdrachtnemer/ Kandidaat-beveiligers/ Beveiligers het model integriteitsverklaring ondertekent voorafgaand aan aanvang van de werkzaamheden en deze verklaring(en) in te dienen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt hiervoor in beginsel gebruik van het Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen. Meer informatie over het Model Integriteitsverklaring Rijk voor externen is verwerkt in bijlage 15 'Gedragscode Integriteit Rijk'. Daarnaast bewaken zowel Opdrachtgever, als Opdrachtnemer de nevenwerkzaamheden en mogelijke overtredingen van Personeel van Opdrachtnemer/ Kandidaat-beveiligers/ Beveiligers met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden en/of schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende Partij direct de contactpersoon van de andere Partij. Opdrachtgever beslist vervolgens over het treffen van eventuele maatregelen. Bij schending van de geheimhoudingsverplichting door Opdrachtnemer en/of Personeel van Opdrachtnemer/ Kandidaat-beveiligers/ Beveiligers, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever Overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 ARVODI 2018 een boete verschuldigd zoals bepaald in de Overeenkomst.

Nr. eis	Beschrijving eis															
	Hoofdstuk 2: Aanvraag en Aanbod															
	Beveiligingsdiensten															
2.1	Opdrachtgever die een Beveiligingsdienst wil laten uitvoeren, zet een Aanvraag uit bij Opdrachtnemer in de door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld webapplicatie ter ondersteuning van het inhuurproces, hierna te noemen: de webportal (meer informatie over webportal is verwerkt in eis 6.1 van dit document). De Aanvraag voor een Beveiligingsdienst kan betrekking hebben op één of meerdere Beveiligers. Opdrachtgever geeft in de Aanvraag tenminste aan: 1. Type Beveiligingsdienst, 2. Locatie(s) van uitvoering, 3. Beoogde startdatum en periode van inzet, 4. Dagdiensten en/of Wisselende diensten incl. beoogde begin- en eindtijd*, 5. Eventuele specifieke eisen/voorwaarden, 6. Eventueel aanvangstijdstip inwerkperiode. *Met 'Dagdiensten' wordt bedoeld dat de Beveiligers enkel voor de Beveiligingsdienst zal worden ingezet op maandag t/m vrijdag tussen 7.00 en 18.00 uur excl. erkende feestdagen. Voor deze Beveiligers geldt het basis uurtarief en Aanvraag is ≥ 28 dagen voorafgaand aan inzet. *Met 'Wisselende diensten' wordt bedoeld dat de Beveiligers voor de Beveiligingsdienst zal worden ingezet op maandag t/m vrijdag tussen 18.00 en 7.00 uur, in weekenden, erkende feestdagen en/of ad-hoc aanvragen of spoedaanvragen. Voor deze Beveiligers geldt het all-in uurtarief en Aanvraag is ≤ 28 dagen voorafgaand aan inzet. Ondanks dat in de Aanvraag het type Beveiligingsdienst aangegeven wordt neemt dit niet weg dat het mogelijk is dat een Beveiligers waarvan de Bestelopdracht voor de Dagdienst is aangegaan, incidenteel buiten de doordeweekse dagen van 7.00 tot 18.00 uur wordt ingezet en alsdan voor die uren het all-in tarief geldt. Andersom geldt hetzelfde: de Beveiligers waarbij het in de Aanvraag en de Bestelopdracht een Wisselende dienst betreft, kan incidenteel worden ingezet op doordeweekse dagen tussen 7.00 en 18.00 uur en alsdan zal voor die uren het basis uurtarief in rekening worden gebracht.															
2.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen voor de behandeling van de Aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen, waarbij deze termijnen in de kolommen A. en B. worden berekend vanaf het moment van verzending van de Aanvraag. <table><tr><th>Urgentiecategorie</th><th>A. Oplevertijd Aanbod</th><th>B. Responstijd Opdrachtgever</th><th>C. Plaatsen Bestelopdracht</th><th>D. Inzet Beveiligingsdienst</th></tr><tr><td>Reguliere aanvraag</td><td>Maximaal 5 werkdagen na verzending van Aanvraag, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.</td><td>Maximaal 3 werkdagen na uiterste oplevermoment Aanbod bericht Opdrachtgever voor vervolg.</td><td>Maximaal 3 werkdagen na Responstijd Opdrachtgever.</td><td>Vanaf 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.</td></tr><tr><td>Ad-hoc aanvraag*</td><td>Maximaal 24 uren, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.</td><td>Maximaal 24 uren.</td><td>Nader te bepalen</td><td>Binnen 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.</td></tr></table>	Urgentiecategorie	A. Oplevertijd Aanbod	B. Responstijd Opdrachtgever	C. Plaatsen Bestelopdracht	D. Inzet Beveiligingsdienst	Reguliere aanvraag	Maximaal 5 werkdagen na verzending van Aanvraag, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.	Maximaal 3 werkdagen na uiterste oplevermoment Aanbod bericht Opdrachtgever voor vervolg.	Maximaal 3 werkdagen na Responstijd Opdrachtgever.	Vanaf 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.	Ad-hoc aanvraag*	Maximaal 24 uren, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.	Maximaal 24 uren.	Nader te bepalen	Binnen 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.
Urgentiecategorie	A. Oplevertijd Aanbod	B. Responstijd Opdrachtgever	C. Plaatsen Bestelopdracht	D. Inzet Beveiligingsdienst												
Reguliere aanvraag	Maximaal 5 werkdagen na verzending van Aanvraag, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.	Maximaal 3 werkdagen na uiterste oplevermoment Aanbod bericht Opdrachtgever voor vervolg.	Maximaal 3 werkdagen na Responstijd Opdrachtgever.	Vanaf 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.												
Ad-hoc aanvraag*	Maximaal 24 uren, tenzij Opdrachtgever een langere oplevertijd aangeeft in de Aanvraag.	Maximaal 24 uren.	Nader te bepalen	Binnen 28 werkdagen na verzending van Aanvraag.												

	Spood-aanvraag**	Maximaal 24 uren.	Maximaal 24 uren.	Nader te bepalen	Binnen 24 uur na verzenden Aanvraag.
	Ad A) De oplevertijd van het Aanbod is de termijn waarbinnen Opdrachtnemer in reactie op de Aanvraag de gevraagde Aanbieding voor de betreffende Aanvraag indient; Ad B) De responstijd voor Opdrachtgever is de termijn waarbinnen de aanvrager van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer aangeeft of (een) door Opdrachtnemer voorgestelde Kandidaat-beveiliger daadwerkelijk wilt inzetten op de beoogde opdracht en/of wilt uitnodigen voor een verkennend gesprek; Ad C) Plaatsen Bestelopdracht is de termijn voor Opdrachtgever voor het plaatsen van de Bestelopdracht; Ad D) De termijn voor de inzet van de Beveiligingsdienst is de beoogde startdatum van de Bestelopdracht. Deze wordt na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald, rekening houdend met eventuele opdracht specifieke eisen/wensen van Opdrachtgever en de inzetbaarheid. De voor de urgentie categorieën 'reguliere aanvraag' en 'ad-hoc aanvraag' genoemde termijnen zijn uitsluitend van toepassing op werkdagen. Indien een termijn in uren wordt overeengekomen, bepaalt het aantal op een Werkdag verstreken uren tussen 8.00 en 18.00 uur de uitnutting van de overeengekomen termijn, tenzij specifiek anders wordt overeengekomen. De voor de urgentie categorie 'spoedaanvraag' genoemde termijnen zijn van toepassing op kalenderdagen. In de Aanvraag kunnen op initiatief van Opdrachtgever verruimende termijnen worden gesteld. De verruimende termijnen kunnen betrekking hebben op één of meerdere Aanvragen. * Opdrachtgever kan een ad-hoc aanvraag doen, bedoeld voor een spoedige inzet van een Beveiligingsdienst. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zich inspant om binnen maximaal 24 uur een Kandidaat-beveiliger die voldoet aan hetgeen in eis 2.3 staat, te leveren voor inzet binnen 28 dagen na verzenden van de Aanvraag. In voorkomend geval bepalen Partijen in onderling overleg op welke wijze de Bestelopdracht (kolom C) wordt gecommuniceerd, e.e.a. in verband met de vereiste spoed. ** Incidenteel kan Opdrachtgever een spoedaanvraag doen, bedoeld voor een beoogde zeer spoedige inzet van een Beveiligingsdienst. Indien zich een dergelijke situatie voordoet, verwacht Opdrachtgever dat Opdrachtnemer zich maximaal zal inspannen om binnen maximaal 24 uur een Kandidaat-beveiliger die voldoet aan hetgeen in eis 2.3 staat, te leveren voor inzet binnen deze 24 uur na verzending van de Aanvraag. In voorkomend geval bepalen Partijen in onderling overleg op welke wijze de Bestelopdracht (kolom C) wordt gecommuniceerd, e.e.a. in verband met de vereiste spoed.				
2.3	Voordat Opdrachtnemer naar aanleiding van een Aanvraag een Kandidaat-beveiliger aanbiedt voor uitvoer van de Beveiligingsdienst aan Opdrachtgever, stelt Opdrachtnemer een onderzoek in naar de geschiktheid van de Kandidaat-beveiliger. Opdrachtnemer toetst en controleert hierbij onder meer of de Kandidaat-beveiliger 1. Daadwerkelijk beschikbaar is voor de in de Aanvraag genoemde Beveiligingsdienst, 2. Over een geldig legitimatiebewijs beschikt en gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland, 3. Voldoet aan de voorwaarden, en beschikt over de geëiste competenties en eisen conform profiel (zie bijlage 10 'Profielen'), 4. Over een Verklaring Omtrent Gedrag Politiegegevens beschikt (zie tevens eis 2.4), 5. Over een grijze beveiligingspas/beveiligingslegitimatie beschikt voor de Beveiligingsdienst A. Complexbeveiliging en B. Toezichtbouw beveiliging en/of over minimaal een groene beveiligingspas/beveiligingslegitimatie beschikt voor de Beveiligingsdienst C. Aspirant toezichtbouw beveiliging, 6. Bepaalde nevenwerkzaamheden uitvoert, 7. Bereid is tot ondertekening van de Integriteitsverklaring Rijk externen (bijlage 19),				

	8. Bereid is tot het volgen van de DJI-opleidingen/ trainingen, maar dat Opdrachtnemer bijvoorbeeld ook controleert of de Kandidaat-beveiligers daadwerkelijk met goed gevolg de DJI-opleidingen/ trainingen zoals bijvoorbeeld Elementaire Zelfverdediging en de Fysieke Vaardigheidstoets (FVT), kan behalen (voor meer informatie over de FVT, zie: Fysieke Vaardigheidstoets (DJI.nl)), 9. Bereid en in staat is om in de inwerkperiode, voorafgaand aan de daadwerkelijke aanvang van de werkzaamheden, op Locatie te worden ingewerkt voor de desbetreffende Beveiligingsdienst. Indien in de Aanvraag aanvullende specifieke eisen/voorwaarden zijn gesteld aan de Beveiligers of aan de uit te voeren werkzaamheden dan toetst Opdrachtnemer tevens of de Beveiligers hieraan voldoet.
2.4	<u>Verklaring Omtrent Gedrag Politiegegevens</u> De Beveiliger die door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Beveiligingsdienst bij Opdrachtgever op Locatie tewerkgesteld wordt, is onderworpen aan een procedure Verklaring Omtrent het Gedrag Politiegegevens (hierna VOG-P genoemd). Uit deze procedure moet blijken dat het gedrag in het verleden van de aanvrager geen bezwaar vormt voor het vervullen van de specifieke taak/Beveiligingsdienst. <i>Moment aanwezigheid VOG-P</i> Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de potentieel aan te bieden Kandidaat-beveiligers vooraf aan de door Opdrachtgever in te dienen Aanvragen reeds over een VOG-P beschikken. Partijen maken in de implementatiefase afspraken over het aantal Kandidaat-beveiligers dit betreft. De VOG-P dient bij voorkeur bij Aanbieding aanwezig te zijn. Indien niet het geval dient de VOG-P voor aanvang van de Beveiligingsdienst aanwezig te zijn. Het uitgangspunt is dat alleen in het geval de Beveiliger in bezit is van de VOG-P, Opdrachtgever toestemming verleent om de betreffende Beveiliger in te zetten. Indien wordt vastgesteld dat de VOG-P niet tijdig aanwezig is of zal zijn, treedt Opdrachtnemer met Opdrachtgever hierover in overleg en nemen zij de maatregelen die passend worden geacht. Een maatregel zou bijvoorbeeld kunnen zijn uitstel van startdatum van de Beveiligingsdienst Indien de Beveiligingsdienst vereist dat Kandidaat-beveiliger, het DJI-opleidingsprogramma dient te volgen, heeft Opdrachtgever grote voorkeur dat de VOG-P overgelegd is <u>voordat</u> de Kandidaat-beveiliger aanvangt met de DJI-opleidingsprogramma. Indien het overleggen niet voortijdig mogelijk is en er gedurende of na het volgen van de DJI- opleidingsprogramma geen (positieve) VOG-P is afgegeven, wordt de Beveiliger niet ingezet en worden de eventueel door Opdrachtgever reeds gemaakte opleidings-/trainingskosten in rekening gebracht bij Opdrachtnemer. <i>Kosten van de VOG-P</i> De kosten voor de aanvraag van de VOG-P zijn voor Opdrachtgever. De kosten van een VOG-P zijn volgens Justis € 70,00 (prijspeil november 2022) bij elektronische aanvraag. <i>Geldigheidsduur VOG-P</i> De VOG-P heeft een beperkte geldigheidsduur van 1 jaar en dient derhalve jaarlijks opnieuw te worden aangevraagd en afgegeven. <i>Aanvraag van de VOG-P</i> De VOG-P-aanvraag wordt deels gedaan door Opdrachtgever en deels door Beveiliger en/of Opdrachtnemer. De procedure VOG-P-aanvraag is terug te lezen in bijlage 21 'Proces aanvraag VOG'. Opdrachtnemer garandeert dat Beveiliger volledige en spoedige medewerking verlenen aan het indienen van de aanvraag. De behandeling van een VOG-P-aanvraag neemt circa 4 weken in beslag. Voor meer informatie over (de aanvraag van) de VOG-P zie: VOG politiegegevens (Justis.nl)

	<i>Wijziging Beveiligingsdienst en VOG-P</i> In beginsel dient ingeval van een wijziging van de Beveiligingsdienst van een Beveiligers een nieuwe VOG-P te worden aangevraagd en aanwezig te zijn. Uitzondering hierop is de situatie dat Opdrachtgever besluit dat dit niet noodzakelijk is, omdat hij oordeelt dat er geen substantiële wijziging aan de orde is.
2.5	Opdrachtnemer biedt in reactie op de Aanvraag één of meer Kandidaat-beveiligers aan. De in de Aanbieding aangeboden Kandidaat-beveiligers dient/dienen te voldoen aan de in de Aanvraag genoemde eisen. Indien de in de Aanbieding aangeboden Beveiligers door Opdrachtgever aangegeven voldoet aan alle in de Aanvraag genoemde eisen, is dit een 'geschikte beveiligers'. In de Aanbieding vermeldt Opdrachtnemer voor iedere Kandidaat-beveiligers ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden (ongeacht of dit in vast dienstverband was dan wel op basis van inhuur/dienstverlening), alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de Kandidaat-beveiligers relevant zijn.
2.6	Opdrachtgever kan besluiten een zogenaamd klikgesprek plaats te laten vinden, alvorens Opdrachtgever beslist of voor de betreffende Kandidaat-beveiligers een Bestelopdracht wordt geplaatst. Ingeval Opdrachtgever een klikgesprek wenst, stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg een tijdstip voor het klikgesprek vast; in verband hiermee kan de responstijd als bedoeld in eis 2.2 onder kolom B. langer zijn. Het doel van het klikgesprek is vast te stellen of de Kandidaat-beveiligers passend zal zijn voor de rol en Locatie waarvoor hij/zij is aangeboden. Het klikgesprek vindt plaats tussen de door Opdrachtnemer aangeboden Kandidaat-beveiligers en een medewerker – in beginsel de operationeel manager – van de Locatie waar de Kandidaat-beveiligers zal worden ingezet. De tijd die de Kandidaat-beveiligers besteedt aan het klikgesprek en eventuele andere kosten die Opdrachtnemer maakt voor het klikgesprek, komen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien een aangeboden Kandidaat-beveiligers wel voldoet aan het bepaalde in eis 2.3, maar niet door het klikgesprek komt, telt deze niet mee als niet-geleverde Kandidaat-beveiligers voor de KPI 'Opleveringsquote'. Ingeval van een ad-hoc of spoedaanvraag vindt er geen klikgesprek plaats.
2.7	Opdrachtgever kan besluiten een veiligheidsonderzoek met betrekking tot een Kandidaat-beveiligers en/of Beveiligers te doen uitvoeren. Opdrachtnemer garandeert dat de betreffende Kandidaat-beveiligers en/of Beveiligers, alsmede Opdrachtnemer zelf, alsdan volledige en spoedige medewerking verleent aan het onderzoek. Indien Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek wenst uit te voeren naar één of meer Kandidaat-beveiligers(s) en/of Beveiligers(s) zal Opdrachtnemer hier tijdig over worden geïnformeerd. De kosten van het veiligheidsonderzoek worden betaald door de Opdrachtgever. Op de website van de AIVD is de doorlooptijd van veiligheidsonderzoeken weergegeven: Veiligheidsonderzoek (AIVD.nl).
2.8	De Bestelopdracht kan voorafgaand aan het moment dat de Beveiligers daadwerkelijk wordt ingezet voor het uitvoeren van werkzaamheden door Opdrachtgever worden geannuleerd. In dat geval komen eventueel door Opdrachtgever gemaakte opleidings- en/of inwerkkosten voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met deze mogelijkheid. In dit geval wordt dit geregistreerd als 'ingetrokken aanvraag' en deze Aanvraag telt dan niet mee voor de KPI 'Opleveringsquote'. Deze Aanvraag wordt wel meegerekend bij het totaal aantal Aanvraag ontvangen in het desbetreffende kwartaal.

2.9	Indien Opdrachtnemer geen Kandidaat-beveiligers kan aanbieden die voldoet aan de eisen binnen de in eis 2.2 kolom B vermelde responstermijn, bericht hij dat zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen de in eis 2.2 kolom B vermelde responstermijn aan Opdrachtgever met een zogeheten 'No bid'-verklaring. In deze schriftelijke 'No bid'-verklaring motiveert Opdrachtnemer waarom hij niet in staat is een Aanbieding aan te bieden die voldoet aan de eisen. De motivering kan betrekking hebben op minimaal één van de volgende situaties: ▪ Geen beschikbare Kandidaat-beveiligers binnen de overeengekomen opleveringstermijn; ▪ Te specifieke eisen om Kandidaat-beveiligers binnen de overeengekomen opleveringstermijn te kunnen aanbieden; ▪ De Kandidaat-beveiligers trekken zich terug; ▪ Herhalingsaanvraag (ongewijzigd, dus na recent eerder uitzetten van dezelfde Aanvraag). Bij iedere no-bid verklaring, is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 500,- aan Opdrachtnemer op te leggen. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met deze mogelijkheid en zal voortdurend de samenwerking met Opdrachtnemer zoeken om een oplossing te vinden ter voorkoming van het uitblijven van een passende Aanbieding.
2.10	Indien Opdrachtnemer geen passende Aanbieding indient binnen de daarvoor gestelde oplevertermijn conform eis 2.2 is Opdrachtnemer direct in verzuim. Indien Opdrachtnemer in verzuim is, is Opdrachtgever onverminderd haar verdere rechten, zonder verdere aanmaning gerechtigd om de betreffende Aanvraag en de mogelijk later daaruit voortvloeiende Bestelopdracht bij de Opdrachtnemer van het andere Perceel uit te zetten/ respectievelijk te plaatsen. Indien vervolgens de Opdrachtnemer van het andere Perceel geen passende Aanbieding indient, is desbetreffende Opdrachtnemer niet direct in verzuim. De Opdrachtnemer van het andere Perceel heeft in dit specifieke geval een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. De Opdrachtnemer van het andere perceel hanteert bij de Aanbieding de maximumtarieven van desbetreffende Beveiligingsdienst zoals overeengekomen bij het eigen Perceel. Indien deze maximumtarieven wegens specifieke kenmerken niet toereikend zijn, mag Opdrachtnemer een Aanbieding indienen met een verhoging van maximaal 5 procent bovenop het maximumtarief. In dit laatste geval dient Opdrachtnemer de verhoging op het maximumtarief gedegen te onderbouwen.

Nr. eis	Beschrijving eis
	Hoofdstuk 3: Plaatsen, opleiden en begeleiden Kandidaat-beveiliger en Beveiliger
	Plaatsen van Kandidaat-beveiliger
3.1	Indien Opdrachtgever een in een Aanbieding voorgestelde Kandidaat-beveiliger accepteert, vindt opdrachtverlening plaats middels 'Bestelopdracht'. De bevestiging vindt plaats in een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld webportal (meer informatie over de webportal is verwerkt in eis 6.1 van dit document).
3.2	Opdrachtnemer instrueert de Kandidaat-beveiligers vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen: A. Functie-inhoud en werkzaamheden; B. Gehanteerde normen en waarden van Opdrachtgever; C. Werktijden; D. Integriteitseisen van Opdrachtgever; E. Geheimhoudingsplicht; F. Kledingvoorschriften en hulpmiddelen; G. Urenregistratie; H. Ziek- en hersteld meldingsprocedure; I. Melden van verlof en vakantie; J. Aanspreekpunt/contactpersoon bij Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiertoe in staat door alle relevante informatie terzake te verstrekken. De ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures worden gedurende inwerkdagen van de Beveiliger medegedeeld. De Beveiliger is verplicht deze regels in acht te nemen en op te volgen. De Beveiliger dient vijftien (15) minuten* voor aanvang van de dienst aanwezig en gereed te zijn voor uitvoeren van de Beveiligingsdienst op de plek waar de Beveiliger is ingeroosterd. Deze tijd is niet te factureren. Als een Beveiliger van een onderaannemer ingezet wordt, dient deze hetzelfde uniform te dragen als het uniform van de Opdrachtnemer, dit met uitzondering van mobiele surveillanten (zie hiervoor eis 11.10). Indien Beveiliger wordt ingezet dat niet voldoet aan deze eis, is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 250,- per incident, per dienst aan Opdrachtnemer op te leggen. De kledingvoorschriften zijn opgenomen in bijlage 10 'Profielen'. Hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van de Beveiligingsdiensten (exclusief de uitrusting mobiele surveillance), worden door Opdrachtgever verstrekt of vergoed. Beveiliger dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem/haar verstrekte hulpmiddelen. Het gebruik of de inzet van hulpmiddelen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever. *De aangegeven 15 minuten is indicatief. Hiermee wordt aangegeven dat Opdrachtgever verwacht dat Beveiliger op het tijdstip dat de dienst aanvangt beschikbaar is om de dienst aan te vangen.

3.3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle verklaringen en/of documenten ▪ waar de Kandidaat-beveiligers over moet beschikken en/of ▪ die de Kandidaat-beveiligers moet ondertekenen en/of ▪ die vereist zijn op grond van de vigerende relevante wet- en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao, de Overeenkomst (inclusief bijlagen), de Beveiligingsdienst in het kader van een Bestelopdracht bij Opdrachtgever te mogen uitvoeren, aanwezig zijn en/of zijn ondertekend door de Beveiligers. Dit betreft bijvoorbeeld bezit van een voor de desbetreffende Beveiligingsdienst vereiste diploma('s), een door de Beveiligers ondertekende integriteitsverklaring. Opdrachtnemer verplicht zich de administratie actueel te houden. Indien en zodra Opdrachtnemer ontdekt dat de voor de Beveiligingsdienst in te zetten Beveiligers, bij Opdrachtgever vereiste verklaringen en/of documenten (deels) niet juist of aanwezig (zullen) zijn bij aanvang of gedurende inzet, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte. Opdrachtnemer en Beveiligers treden vervolgens in overleg en nemen de maatregelen die passend worden geacht. Een maatregel zou bijvoorbeeld kunnen zijn uitstel van startdatum van de Beveiligingsdienst. Opdrachtgever heeft ook het recht de Beveiligers te weigeren en/of de Bestelopdracht onmiddellijk te beëindigen.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleggen en beheren van een compleet en steeds actueel dossier van iedere Beveiligers, in welk dossier zich alle relevante documenten bevinden zoals (kopieën van) diploma's, VOG-P en/of eventuele andere verklaringen/documenten inzake de Beveiligers. Opdrachtgever acht het met het oog op veiligheid en het primaire proces van Opdrachtgever noodzakelijk om op zijn verzoek inzage te verkrijgen in het dossier van de Beveiligers. Op verzoek van Opdrachtgever legt Opdrachtnemer kopieën van diploma's en/of getuigschriften en eventuele andere documenten uit het door Opdrachtnemer beheerde dossier van de Beveiligers over aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer op grond van de AVG of andere relevante wet- en regelgeving hiervoor toestemming van de betreffende Beveiligers nodig heeft en de betreffende Beveiligers aan Opdrachtnemer geen toestemming voor het overleggen van het betreffende document geeft.
	Opleiden Kandidaat-beveiligers

3.5	Indien de Beveiligingsdienst vereist dat Kandidaat-beveiligers/Beveiligers het DJI-opleidingsprogramma, dan wel gedurende de looptijd van de Bestelopdracht/Overeenkomst nader overeen te komen opleidingen en trainingen dient te volgen, gebeurt dit onder de navolgende voorwaarden: A. DJI-opleidingen en -trainingen vinden niet in diensttijd, maar buiten de dienstroosters van Opdrachtgever plaats; B. Indien de opleiding/training niet met goed gevolg in één keer wordt gehaald door Kandidaat-beveiligers kan Opdrachtgever de mogelijkheid van één herkansing bieden; C. De kosten voor DJI-opleidingen en -trainingen (opleidingskosten) komen voor rekening van Opdrachtgever, mits de opleiding met goed gevolg wordt afgelegd door Kandidaat-beveiligers. • Indien (een deel van) de DJI-opleiding en/of -training en/of de herkansing niet met goed gevolg wordt gehaald door de Kandidaat-beveiligers, komen de reeds gemaakte opleidings-/trainingskosten voor rekening van Opdrachtnemer. • Indien het voortijdig overleggen van een VOG-P niet mogelijk is en er gedurende of na het volgen van de DJI-opleidingsprogramma geen VOG-P is afgegeven, kunnen de eventueel door Opdrachtgever reeds gemaakte opleidings-/trainingskosten in rekening gebracht bij Opdrachtnemer. D. De kosten van arbeid/tijd van Kandidaat-beveiligers, die zijn gemoeid met de DJI-opleidingen en -trainingen (arbeidskosten) worden vergoed door Opdrachtgever tegen een vast tarief van € 30,00 per uur. Het tarief is voor alle (bijkomende) kosten welke door de Opdrachtnemer in dit kader worden gemaakt. Indien de te maken kosten hoger zijn dan het voorgeschreven tarief zijn deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Het tarief kan geïndexeerd worden conform eis 5.1. E. De leveringsvoorwaarden en het examenreglement van het opleidingsinstituut DJI zijn van toepassing op de DJI-opleidingen en training, zie Leveringsvoorwaarden Opleidingsinstituut (oidji.nl); F. Het volgen van DJI-opleidingen en/of -trainingen door Kandidaat-beveiligers heeft geen invloed op de levering van de Beveiligingsdiensten waartoe Opdrachtnemer is verplicht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het volgen van DJI-opleidingen en -trainingen door Kandidaat-beveiligers niet tot gevolg leidt dat Opdrachtnemer (tijdelijk) niet kan beantwoorden aan de gevraagde Beveiligingsdiensten. De op het moment van publicatie van de Aanbestedingsstukken door de Opdrachtgever verplicht gestelde opleidingsprogramma is omschreven in bijlage 11 'Opleidingsprogramma'.
3.6	Begeleiden Kandidaat-beveiligers De Kandidaat-beveiligers wordt ingewerkt bij de Locatie alwaar de Beveiligingsdienst uitgevoerd wordt. In deze inwerkperiode zorgt de Locatie voor het bekend worden van de Kandidaat-beveiligers met al hetgeen noodzakelijk is te kennen en kunnen om de Beveiligingsdienst adequaat te kunnen uitoefenen. De duur van de inwerkperiode verschilt per Locatie en beslaat in beginsel 1 tot 6 weken. De volledige inwerkperiode is voor rekening van Opdrachtgever. Het in de inwerkperiode te hanteren tarief betreft het 'basistarief' bij 'Dagdiensten' of het 'all-in tarief' bij 'Wisselend diensten' en is afhankelijk van het moment van de inwerkperiode conform eis 2.1. Indien een Kandidaat-beveiligers gedurende de inwerkperiode op eigen initiatief zijn/haar inzet bij Opdrachtgever beëindigt of Opdrachtgever van mening is dat er zich een situatie voordoet zoals omschreven in eis 4.1, geldt dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen van het aantal door de Beveiligers aan de inwerkperiode bestede uren verschuldigd is.

3.7	Opdrachtnemer is verplicht om tussen 10 tot 20 werkdagen na aanvang van de inwerkperiode van de Kandidaat-beveiligder contact op te nemen met de Kandidaat-beveiligder en de betreffende inhurende functionaris van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Beveiligder via een centraal contactpunt te laten verlopen. Opdrachtnemer geeft hier dan gevolg aan.
	Inzet Beveiligder op Beveiligingsdienst
3.8	De Kandidaat-beveiligder kan pas als Beveiligder worden ingezet als: 1. Er wordt voldaan aan alle profiel-eisen en beschikt over de geëiste competenties, zoals vermeld in zowel het profiel als de Aanvraag, 2. Het verplicht gestelde DJI- opleidingsprogramma, zoals vermeld in eis 3.5 en bijlage 11 'Opleidingsprogramma', met goed gevolg heeft afgerond, 3. De Kandidaat-beveiligder is ingewerkt voor de Locatie alwaar hij/zij werkzaamheden gaat verrichten. Indien Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de dienstverlening een Kandidaat-beveiligder inzet die niet voldoet aan bovenstaande opsomming, is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 500,- per incident aan Opdrachtnemer op te leggen én dient Opdrachtnemer alsdan voor directe vervanging te zorgen. Meer informatie over vervanging is verwerkt in hoofdstuk 4 van dit document.
3.9	Op verzoek van Opdrachtgever dient Beveiligder gedurende de Beveiligingsdienst: ▪ diens geldig identiteitsbewijs aan Opdrachtgever ▪ en/of de geldige grijze of groene beveiligingspas/beveiligingslegitimatie aan Opdrachtgever ▪ en/of de geldige VOG-P aan Opdrachtgever te overleggen. AD B) Indien een Beveiligder niet in staat is om op eerste verzoek van Opdrachtgever de beveiligingspas/beveiligingslegitimatie te tonen, dient Opdrachtnemer direct voor vervanging zorg te dragen. Bovendien is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 500,- per incident aan Opdrachtnemer op te leggen, behalve wanneer sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht.
	Begeleiden Beveiligder
3.10	Voor een Beveiligder die langer dan 12 weken niet is ingezet op een locatie kan een herintroductie gelden. Dit zal per individuele situatie worden besproken en vastgelegd. Herintroductie wil zeggen dat de Beveiligder een Beveiligingsdienst boven de sterkte meedraait. Het voor de herintroductie te hanteren tarief is het 'basistarief'.
3.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor haar personeel en dient regelmatig werkbezoeken op Locaties af te leggen en zich op de hoogte te stellen of zich problemen voordoen wat betreft het functioneren van de Beveiligder(s). Hierbij slaat Opdrachtnemer mede acht op de informatie die hij heeft verkregen uit de begeleiding van de Beveiligder(s), de afstemming met (de inhurende manager van) de Opdrachtgever en de door Opdrachtnemer gevoerde functionerings-/ beoordelingsgesprekken met zijn Beveiligder(s). Opdrachtgever kan als informant worden gehoord. Met problemen wat betreft het functioneren van de Beveiligder(s) wordt bedoeld dat sprake is van een (dreigende) situatie waarin de Beveiligder ▪ niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties,

	▪ niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, ▪ handelt in strijd met de huisregels of gedragsregels/integriteit van Opdrachtgever, ▪ of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt. Indien en zodra Opdrachtnemer ervan op de hoogte is dat zich dergelijke problemen dreigen voor te doen, handelt Opdrachtnemer naar bevinding van zaken met als doel om zoveel mogelijk te voorkomen dat de Bestelopdracht wordt beëindigd.
3.12	Opdrachtnemer kan functionerings- en/of beoordelingsgesprekken met Beveiligers uitsluitend na afstemming en instemming van Opdrachtgever voeren bij een Locatie. Indien Opdrachtgever deze instemming verleent, volgt Opdrachtnemer de instructies van Opdrachtgever op met betrekking tot toegang van de Locatie (denk aan: van tevoren aanwezigheid melden, legitimatieplicht, meebrengen telefoon/laptop e.d.). Een gesprek als bedoeld in deze eis zal te allen tijde plaatsvinden buiten de voor het betreffende Beveiligingsdienst ingeroosterde werktijd. De met het gesprek gemoeide (arbeids)tijd van Beveiligers mag niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever en dient minimaal 4 weken van tevoren met betrokken functionaris van Opdrachtgever afgestemd zijn. Functionerings- en beoordelingsgesprekken vinden plaats op kosten van de Opdrachtnemer.
3.13	Integriteit is een belangrijk onderwerp bij de Rijksoverheid. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer de eventuele nevenwerkzaamheden en overtredingen van Beveiligers met betrekking tot integriteitkwesaties. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden of schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen; dit kan mogelijk beëindiging van de Bestelopdracht op grond van het bepaalde in eis 4.1 zijn. Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Beveiliger een verstoring optreedt in de arbeidsrelatie met Opdrachtgever dragen zowel Opdrachtnemer, als Opdrachtgever zorg voor de opbouw van een volledig (personeels)dossier van de Beveiliger.
3.14	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Beveiliger zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan: een telefonische melding minimaal een uur voor aanvang dienst bij de dienstdoende leidinggevende/wachtcommandant en voor 09:00 uur bij de direct leidinggevende van het team waarin Beveiliger geplaatst is. Op initiatief van Opdrachtgever kunnen met Opdrachtnemer aanvullende of afwijkende afspraken gemaakt worden rondom de verlangde wijze van ziek- en hersteld melding.
	Opleiden Beveiliger
3.15	Opdrachtgever kan verlangen dat een Beveiliger een opleiding/ training bij Opdrachtgever volgt, alvorens continuering van de Beveiligingsdienst zal kunnen plaatsvinden. Dit kan zijn in geval van gewijzigde omstandigheden/inzichten of veranderde situatie waarvoor nieuwe kennis en/of opleiding noodzakelijk is en/of een aanvullende locatie specifieke opleiding. Indien deze situatie zich voordoet, zal Opdrachtgever, Opdrachtnemer hiervan tevoren over op de hoogte stellen. Opdrachtnemer draagt er samen met Opdrachtgever zorg voor dat het volgen van de opleiding/ training niet tot gevolg heeft dat Opdrachtnemer (tijdelijk) niet kan beantwoorden aan de gevraagde inzet van de Beveiliger op de Beveiligingsdienst.

	Mits de opleiding met goed gevolg wordt zullen de opleidingskosten en de uren die door Beveiligers zijn besteed aan de opleiding voor rekening komen van Opdrachtgever. Indien de opleiding/training niet met goed gevolg in één keer wordt gehaald, zal Opdrachtgever de mogelijkheid van één herkansing bieden. Indien ook dan niet het gewenste resultaat wordt behaald zullen zowel de opleidingskosten als de bestede uren aan de opleiding voor rekening komen van Opdrachtnemer. Tevens zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleggen of deze Beveiligers nog kan worden ingezet op de betreffende Locatie.
3.16	Indien een Beveiligers gedurende de tewerkstelling een opleiding/ training op het initiatief van Opdrachtnemer of op eigen initiatief volgt, dan komen de opleidingskosten en de door de Beveiligers aan de opleiding bestede tijd (arbeidskosten) voor rekening van Opdrachtnemer. Te denken valt bijvoorbeeld aan het volgen van een (herhaal)training voor het behoud van BHV-certificering. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het volgen van de opleiding/ training niet tot gevolg heeft dat Opdrachtnemer (tijdelijk) niet kan beantwoorden aan de gevraagde inzet van Beveiligers op de Beveiligingsdienst.

Nr. eis	Beschrijving eis
4	Hoofdstuk 4: Beëindiging, vervanging, verlenging, en overname
	Beëindiging
4.1	Opdrachtgever is gerechtigd de Bestelopdracht tussentijds op te zeggen. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met deze mogelijkheid en wordt alleen met goede reden gedaan. Indien Opdrachtgever van mening is dat een Beveiligers ▪ niet bereid is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, ▪ handelt in strijd met de huis-/ gedrags- en/of integriteitsregels van Opdrachtgever, ▪ of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Bestelopdracht <u>per direct</u> te beëindigen en geldt voor Opdrachtgever geen opzegtermijn. Indien een situatie zich voordoet, zal Opdrachtgever in eerste instantie in overleg treden met Opdrachtnemer betreft vervanging. Opdrachtgever heeft echter geen instemming van Opdrachtnemer nodig om over te gaan tot beëindiging van de Bestelopdracht.
4.2	Indien sprake is van onvoorzien niet-goed functioneren van de Beveiligers of geen goede match qua houding en gedrag, terwijl dit niet dusdanig is dat dit leidt tot een situatie als omschreven in eis 4.1 kan Opdrachtgever de Bestelopdracht beëindigen met inachtneming van 1 Werkdag opzegtermijn. Indien een situatie zich voordoet, zal Opdrachtgever in eerste instantie in overleg treden met Opdrachtnemer betreft vervanging. Opdrachtgever heeft echter geen instemming van Opdrachtnemer nodig om over te gaan tot beëindiging van de Bestelopdracht.
4.3	Indien Opdrachtgever besluit de Bestelopdracht tussentijds op te zeggen en er geen sprake is van een situatie zoals omschreven in eis 4.1 of 4.2, zal Opdrachtgever in overleg treden met Opdrachtnemer voor mogelijke (her)plaatsing van de Beveiligers op een Beveiligingsdienst bij een mogelijk andere Locatie. Indien (her)plaatsing niet mogelijk is, neemt Opdrachtgever een opzegtermijn van 28 kalenderdagen tegen de eerstvolgende werkdag in acht.
4.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ook na beëindiging van de Beveiligingsdienst, de Beveiligers zijn verplichtingen op grond van het Model Integriteitsverklaring, zoals de plicht tot geheimhouding, nakomt.
	Vervanging
4.5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een Beveiligers te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat de Beveiligers terstond wordt vervangen voor de invulling van de Beveiligingsdienst. De eventuele kosten gemoeid met de vervanging zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat terughoudend om met deze mogelijkheid tot het weigeren of terugsturen en vervangen van Beveiligers. In beginsel zal Opdrachtgever een afwijzing motiveren. Niettemin behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om een vervanging niet te motiveren, hetgeen slechts in uitzonderlijke situaties zal voorkomen.
4.6	Bij iedere vervanging zal door Opdrachtnemer een Beveiligers worden aangeboden voor de invulling van de Beveiligingsdienst die vergeleken met de oorspronkelijk ingezette Beveiligers ten minste een, op het moment van instroom van die oorspronkelijk ingezette Beveiligers, vergelijkbaar niveau heeft voor wat betreft opleidingsniveau, competenties en ervaring.

	Vervanging door een Beveiligers die minder gekwalificeerd is dan de vervangen Beveiligers zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering en na akkoord Opdrachtgever, kunnen worden aangeboden door Opdrachtnemer.
4.7	Bij uitval van een Beveiligers (door ziekte*, verlof of anderszins) is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging voor de uitvoering van desbetreffende Beveiligingsdienst. * Bij uitval bij ziekte heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om na uiterlijk 14 kalenderdagen te vervangen. Indien vervanging niet mogelijk is zal Opdrachtgever desbetreffende Beveiligers worden afgemeld en dient dit als no-bid in de rapportage.
4.8	In het geval een Beveiligers niet voor de betreffende Beveiligingsdienst verschijnt, is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 500,- per incident aan Opdrachtnemer op te leggen. Daarnaast zijn alle eventuele extra kosten ten gevolge van de uitval en de vervanging van de Beveiligers voor rekening van Opdrachtnemer.
4.9	Indien de Beveiligers die voor de eerste maal wordt ingezet voor Beveiligingsdiensten bij Opdrachtgever ongewenst uitstroomt* dan is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, ter compensatie van de door Opdrachtgever opleidings- en inwerkkosten, een vergoeding verschuldigd van: ▪ Uitstroom in de 1e maand na aanvang Beveiligingsdienst: € 3.000; ▪ Uitstroom in de 2e maand na aanvang Beveiligingsdienst: € 2.000; ▪ Uitstroom in de 3e maand na aanvang Beveiligingsdienst: € 1.000. Bovenstaand geldt niet voor zover het Beveiligers betreft die in het kader van het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zijn overgenomen van latende opdrachtnemer (contractwissel) en die (aanvullende) opleidingen en/of trainingen en/of inwerktraject hebben moeten volgen teneinde te voldoen aan de Aanbestedingsstukken gestelde eisen. * 'Ongewenste uitstroom' is alle uitstroom die <u>niet</u> het gevolg is van de situatie dat Opdrachtgever geen behoefte meer heeft aan invulling van de Beveiligingsdienst. Van 'ongewenste uitstroom' is bijvoorbeeld sprake als de Beveiligers onvoldoende gekwalificeerd blijkt (niet voldoen aan het gestelde), klacht Opdrachtgever (bijv. kwaliteit, houding en gedrag, als de Beveiligers op eigen initiatief vertrekt) Dit zal per individuele situatie tussen Partijen worden besproken en vastgelegd.
	Verlengen
4.10	Ten behoeve van het tijdig kunnen beslissen over en vervolgens verwerken van het verlengen van de Bestelopdracht, doet Opdrachtnemer minimaal 6 weken voorafgaand aan de einddatum van de Bestelopdracht aan Opdrachtgever een signalering toekomen. Opdrachtgever spant zich vervolgens in om uiterlijk 4 weken voor de einddatum van de Bestelopdracht de Opdrachtnemer te informeren of en zo ja, voor welke duur hij de intentie heeft om de Bestelopdracht te verlengen. Verlenging van een Bestelopdracht is alleen toegestaan indien Opdrachtnemer van de budgethouder of reguliere contactpersoon (bevoegd gezag) van Opdrachtgever een schriftelijk akkoord voor deze periode verlenging heeft ontvangen.

	Overname
4.11	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd een Beveiligers die wordt/was ingezet voor de Beveiligingsdienst bij Opdrachtgever een aanstelling als rijksambtenaar te geven (overname Beveiligers); dit geschiedt in overleg met Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal hierbij rekening houden met de eventuele opzegtermijn die de Beveiligers in acht dient te nemen jegens zijn formele werkgever (in casus Opdrachtnemer). Opdrachtgever doet dat door de aanstelling te laten ingaan nadat de bedoelde opzegtermijn die de desbetreffende Beveiligers in acht moet nemen jegens zijn formele werkgever is verstreken. Opdrachtgever en Beveiligers zijn gevrijwaard van eventuele aanspraken, uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding, tussen Opdrachtnemer – en/of diens eventuele onderaannemer – en Beveiligers. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat aan deze bepaling wordt voldaan. Opdrachtgever acht het billijk dat Opdrachtnemer ter compensatie een vergoeding ontvangt voor diens personeel die in dienst treden bij Opdrachtgever. De hoogte van de vergoeding wordt vastgesteld op basis van de volgende criteria: 1. De Beveiligers dient in totaal 12 maanden vooraf aan de overname in dienst te zijn geweest van Opdrachtnemer of de rechtsopvolger; 2. Door Opdrachtnemer ingezette ZZP'ers of andere inhuurkrachten komen niet in aanmerking voor compensatie. Als overgangstermijn worden de opzegtermijnen conform art. 9 lid 3 van de cao PB gehanteerd (1 maand of 2 loonperioden) afhankelijk van het type arbeidsovereenkomst. Indien Beveiligers voldoet aan deze criteria ontvangt Opdrachtnemer een vergoeding van: ▪ 0 tot 6 maanden in dienst € 3.500,- ▪ 6 tot 12 maanden in dienst € 3.000,- ▪ 12 tot 18 maanden in dienst € 2.500,- ▪ 18 tot 24 maanden in dienst € 2.000,- Hiermee komen alle kosten voor overplaatsing naar Opdrachtgever voor de Beveiligers te vervallen. Opdrachtgever kan op verzoek bewijsmiddelen hiervan opvragen. Opdrachtnemer dient hier aan te voldoen.

Nr. eis	Beschrijving eis
5	Hoofdstuk 5: Urenverantwoording, facturering en betaling
5.1	Voor de Beveiligingsdienst in te zetten Beveiligers geldt: ▪ Een basis uurtarief dat wil zeggen op basis van Dagdienst of; ▪ Een all-in uurtarief dat wil zeggen op basis van Wisselende dienst (incl. alle evt. onkosten, geen verschuivingstoelag/verplaatsingsvergoeding, geen onregelmatigheidstoelag). Voor ad-hoc aanvragen en spoedaanvragen geldt het all-in uurtarief. Na de 28^{ste} dag inzet Beveiligers, geldt het reguliere tarief dat behoort bij het tijdstip van de daadwerkelijk verrichte Beveiligingsdienst. Voor de verantwoording van inzet, het volgende: ▪ Een Beveiliger wordt minimaal voor 3 uur ingezet; ▪ Facturering vindt plaats per 15 minuten; ▪ (Lunch)pauzes zijn niet declarabel. De door Inschrijver op te geven uurtarieven resp. vergoedingen zijn exclusief btw echter inclusief alle bijkomende kosten (waaronder, doch niet beperkt tot, reis- en verblijfskosten/uren, voorrijkosten, portokosten, belasting, accijnzen, transportkosten, projectkosten, etc.) welke door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde Beveiligingsdienst te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Ook de vergoeding voor reiskosten woon-werkverkeer voor de uitvoering van de Beveiligingsdienst, mogen niet separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
5.2	Opdrachtnemer zal de voor Beveiligingsdiensten in te zetten Beveiligers verlonen conform de geldende cao van de uitgevraagde Beveiligingsdienst. Opdrachtnemer verklaart de geldende cao van toepassing op de arbeidsvoorwaarden en -overeenkomsten met hun personeel. Extra aandacht wordt gevraagd aangaande werktijden, arbeid- en rusttijden.
Urenverantwoording en accordering	
5.3	De voor de Beveiligingsdienst in te zetten Beveiliger ontvangt voor maandag 12:00 uur na de eerste werkweek het urenoverzicht van de gewerkte uren over de afgelopen werkweek. De Beveiliger dient tot vrijdag 12:00 uur van dezelfde week het urenoverzicht te controleren en indien nodig wijzigingen te laten uitvoeren door Opdrachtgever. Na akkoord van Beveiliger is het rooster definitief vastgesteld. Indien Beveiliger geen tijdige reactie biedt, is het urenoverzicht automatisch vastgesteld. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de overzichten van de Beveiliger gewerkte uren, aan Opdrachtnemer worden doorgegeven. Dit geschiedt telkens uiterlijk op de maandag voor 12:00 uur van de eerstvolgende werkweek. Ten voorbeeld: Week 1: De Beveiligingsdienst wordt ingeroosterd en uitgevoerd volgens initieel rooster. Week 2: Opdrachtgever stuurt maandag 12:00 naar Beveiliger het urenoverzicht van week 1. Dit is het overzicht van daadwerkelijke inzet en kan afwijken van initieel rooster. De Beveiliger heeft tot vrijdag 12:00 de tijd om het urenoverzicht te accorderen. Daarna wordt het automatisch vastgesteld.

	Week 3: Opdrachtgever geeft een prestatieverklaring op het urenoverzicht*. Week 4: Opdrachtgever stuurt de geaccordeerde uren-overzichten per Locatie richting Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzendt vierwekelijks de e-facturen conform eis 5.5. *De door Opdrachtgever geaccordeerde urenoverzicht is een zogeheten 'goedgekeurde prestatieverklaring'. Hiermee wordt door Opdrachtgever akkoord gegeven op de door de Beveiligers in de desbetreffende week bij de Locatie gewerkte uren. Een vooraf goedgekeurde prestatieverklaring vormt de basis van de facturering. Deze goedkeuring mag expliciet niet passief/achteraf geschieden. Indien de prestatieverklaring niet van tevoren is goedgekeurd, zal Opdrachtnemer de factuur waar deze betrekking op heeft niet naar Opdrachtgever verzenden, dan wel zal Opdrachtgever deze niet betaalbaar stellen.
5.4	Opdrachtnemer factureert vierwekelijks, tenzij Partijen in onderling overleg anders besluiten. Samen met de factuur wordt er als bijlage een urenstaat meegestuurd met hierin opgenomen de geaccordeerde uren per Locatie over de te factureren periode, waarbij de urenstaat is gespecificeerd ▪ Per Locatie. ▪ Per Beveiligers (persoon). ▪ Per Beveiligingsdienst. ▪ Per tarief (basis uurtarief/ all-In uurtarief).
5.5	De factuur heeft, net als de goedgekeurde prestatieverklaring, betrekking op gewerkte uren van Beveiligers(s) op de Beveiligingsdienst(en) die is/zijn ingezet op één Locatie. Opdrachtnemer brengt uitsluitend de daadwerkelijk door Beveiligers gewerkte en goedgekeurde uren met de overeengekomen vergoedingen in rekening bij Opdrachtgever.
5.6	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
5.7	In geval van te crediteren posten dient hiervoor een separate factuur te worden ingediend. Dit mag derhalve niet worden verwerkt in een debet factuur.
5.8	De Rijksoverheid maakt gebruik van verschillende transactiegerichte digitale voorzieningen die de inkoop van goederen en diensten voor het Rijk en het bedrijfsleven ondersteunt. Het bedrijfsleven is al enige tijd verplicht bij nieuwe overeenkomsten met de Rijksoverheid elektronisch te factureren. Opdrachtnemer verplicht zich om facturen elektronisch aan te bieden Overeenkomstig het bepaalde in de als bijlage 20 opgenomen 'Bijsluiter e-factureren aan de Rijksoverheid'. Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de Inschrijver. In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer. Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen

	aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van: ▪ Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer; ▪ Het KVK-nummer van Opdrachtnemer; ▪ Het factuurnummer; ▪ De factuurdatum; ▪ De datum (periode) van uitvoering Beveiligingsdienst; ▪ Naam en adres van Opdrachtnemer; ▪ Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer; ▪ Het aantal geleverde goederen en/of diensten. Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld. Naast de wettelijke eisen heeft Opdrachtgever aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van de facturatievoorwaarden van Opdrachtgever kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens: ▪ De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst; ▪ Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde Beveiligingsdiensten achteraf en per Locatie aan Opdrachtgever in rekening; ▪ Per tarief van de Beveiligingsdienst aanvullend: ○ Een specificatie van het tarief; ○ De afgenomen hoeveelheid; ○ De eenheidsprijs exclusief btw; ○ Het btw-tarief; ○ Eventuele kortingen op bestellingen. ▪ Opdrachtgever heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (SSC Inkoop). Het Inkoopordernummer van de Bestelopdracht dient te worden vermeld op de factuur. Alle inkopen verlopen alleen via deze afdeling. Indien Opdrachtnemer onverhoopt toch direct zaken doet met een inrichting/dienst/locatie van Opdrachtgever, dan vraagt Opdrachtnemer altijd om een Inkoopordernummer; ▪ Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld (beginnend met '409'); ▪ Voor losse bestellingen wordt op de factuur het unieke Inkoopordernummer vermeld. Wanneer er sprake is van een langlopende order dan wordt op elke factuur gedurende de bepaalde periode hetzelfde Inkoopordernummer vermeld; ▪ Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort; ▪ Naam contactpersoon van Opdrachtgever. Indien één of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het Inkoopordernummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.
5.9	DJI gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS-systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie factuurblokkades die door de afdeling Inkoop van het SSC DJI dienen te worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat er voor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt. Tot nu toe hebben voornamelijk onderstaande redenen tot blokkades geleid: ▪ Afwijkende prijs per eenheid; ▪ Minimale besteleenheid;

- Order- en verzendkosten;
- Btw-afwijking.

Het is zowel in het belang van Opdrachtnemer als Opdrachtgever, dat blokkades en daarmee vertraging in betalingen worden voorkomen. Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer na ontvangst van een inkooporder van Opdrachtgever deze controleert of Opdrachtnemer kan leveren conform inkooporder.

Mogelijke afwijkingen op een inkooporder kunnen zijn:

- Omschrijving;
- Aantal;
- Eenheid;
- Prijs;
- Bedrag per orderregel.

Zodra Opdrachtnemer een afwijking op de inkooporder constateert, neemt Opdrachtnemer contact op met het SSC-DJI (ssc@dji.minjus.nl of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat Opdrachtnemer duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het SSC DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan Opdrachtnemer overgaan tot de daadwerkelijke levering.

Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is niet afdoende om een wijziging door te geven. Indien Opdrachtnemer toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het SSC DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Opdrachtgever is dan met Opdrachtnemer in dispuut over de facturatie, waardoor SSC DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

Aangepaste order

Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door Opdrachtnemer ontvangen inkooporder(nummer) dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Deze inkooporders zullen herkenbaar zijn aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel zal bovendien een vetgedrukte tekst met de term 'geannuleerd' bevatten. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel.

Facturen zonder inkoopordernummer of contractnummer

Binnen DJI geldt de afspraak dat alle verplichtingen (opdrachten) met externe partijen worden vastgelegd middels een inkooporder. Facturen die bij het SSC-DJI binnenkomen waarvan de verplichting niet bekend is, leveren een enorme hoeveelheid extra werk op met als gevolg dat tijdige betaling van deze facturen niet gegarandeerd kan worden. De maatregel die DJI hierop heeft genomen is dat DJI alle facturen die niet voorzien zijn van een inkooporder of contractnummer retour stuurt.

Samenvattend

Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de inkooporder(nummer), de orderbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of contractnummer.

	Indexatie
5.10	Inschrijver en vervolgens Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De opgegeven tarieven staan vast tot 1 april 2024. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in januari een indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende kalenderjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in januari 2024 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Opdrachtgever kunnen ingaan. Opdrachtgever neemt alleen indexeringsverzoeken in behandeling welke transparant zijn onderbouwd en waarmee Opdrachtnemer aantoont dat de markttarieven per de op dat moment geldende in de Overeenkomst opgenomen maximum (uur)tarieven worden overstegen. Daarbij geldt te allen tijde dat Opdrachtgever, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid, bepaalt of en met welk percentage de maximum (uur)tarieven mogen worden bijgesteld, waarbij een bandbreedte kan worden gehanteerd tussen 0% tot maximaal de stijging van het prijsindexcijfer gedurende de periode van 12 maanden waarover geïndexeerd mag worden. Opdrachtgever hanteert onderstaande methode: Een indexatieverzoek vindt plaats voor ten hoogste het CBS-indexcijfer van; Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren volgens de volgende berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand} - \text{oude maand)}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$ Als "nieuwe maand" wordt gehanteerd de maand januari. Als "oude maand" wordt dezelfde maand genomen van het jaar daarvoor. Deze maand wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. Indien het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren door het CBS niet gepubliceerd wordt of de laatst gepubliceerde maand "nieuwe maand" ouder is dan 6 maanden, dient voor het indexatieverzoek gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren. Opdrachtgever zal indien nodig de uitkomst van het jaarlijks indexatieverzoek conform het CBS-indexcijfer; "Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren" compenseren tot de uitkomst over dezelfde berekeningsperiode van het CBS indexcijfer van "Cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer 2010=100), Bedrijfstakken/branches SBI 2008, 80-Beveiligings/opsporingsdiensten, versie huidige cijfers, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particulier bedrijven huidige cijfers en particuliere bedrijven". Indien het CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren niet tijdig wordt gepubliceerd, geldt bovenstaande eveneens voor de vervangende CBS-index A-U Alle economische activiteiten, Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.

Voorbeeld: uitkomst indexatie CBS M-N Zakelijke dienstverlening is 1,75% en uitkomst CBS 80-Beveiligings/opsporingsdiensten is over dezelfde periode 2,25% dan is het negatief verschil 0,50%. Indexatiepercentage wordt dan $1,75\% + 0,50\% = 2,25\%$.

Indexering geschiedt op basis van versie "huidige cijfers".

Verdere aanpassing van tarieven is uitsluitend mogelijk ingeval dit voortkomt uit aanpassingen van de cao Particuliere Beveiliging. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in geval van wijziging van de cao in de onderbouwing bij het jaarlijkse indexeringsvoorstel het verschil tussen het CBS-indexatiepercentage en het percentage van de cao-loonsverhoging mag meenemen. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het verzoek conform hetgeen gesteld is in deze eis. Prijsverhogingen kunnen enkel worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

Nr. eis	Beschrijving eis
6	Hoofdstuk 6: Digitaliseren inhuurproces
6.1	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om administratieve handelingen met betrekking tot de inzet van Beveiligers op Beveiligingsdiensten uit te voeren met gebruikmaking van een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen webapplicatie, hierna te noemen: <u>de webportal</u>. Binnen de webportal kunnen gebruikers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer een persoonlijke omgeving hebben die uitsluitend betrekking heeft op de voor hen relevante informatie. De persoonlijke omgeving betreft de omgeving van de medewerker van Opdrachtgever die geautoriseerd gebruiker (o.a. capaciteitsplanner DV&O) is om Aanvragen in te dienen of de omgeving van de medewerker van Opdrachtnemer die geautoriseerd gebruiker (o.a. SPOC) is om Aanbiedingen in te dienen. In de webportal dienen de volgende processtappen te kunnen worden doorlopen: 1. Aanvraag indienen: De medewerker van Opdrachtgever kan in de webportal Aanvragen indienen voor Beveiligingsdiensten, waarbij in de Aanvraag wordt vermeld: Type Beveiligingsdienst, Locatie(s) van uitvoering, Beoogde startdatum en periode van inzet, dagdiensten en/of wisselende diensten incl. beoogde begin- en eindtijd, eventuele specifieke eisen/voorwaarden. In de Aanvraag wordt de aanvraagdatum automatisch verwerkt. 2. Aanvraag bewerken: De medewerker van Opdrachtgever kan in de webportal de ingediende Aanvraag wijzigen en/of annuleren. 3. Aanvraag vervuld: Opdrachtnemer koppelt in de webportal een door hem geselecteerde Kandidaat-beveiligers aan de gevraagde Beveiligingsdienst, waarbij inzichtelijk wordt wat de kenmerken van Beveiligers zijn: Naam en achternaam, aanwezigheid van relevante diploma's, aanwezigheid van verklaringen en werkervaring (zie tevens eis 2.3). Indien Opdrachtnemer geen Kandidaat-beveiligers kan aanbieden, wordt er een zogeheten 'No bid'-verklaring in de webportal ingediend conform eis 2.9. 4. Vervanging: Indien de situatie van vervanging Beveiligers zicht voordoet, dan koppelt Opdrachtnemer in de webportal een door hem geselecteerde vervangende Kandidaat-beveiligers aan desbetreffende Beveiligingsdienst. 5. Overzichten: Overzichten kunnen worden gemaakt en middels een exportfunctie naar Excel en/of CSV-bestand gedownload worden naar het eigen systeem (omgeving) van Opdrachtgever. In ieder geval wil Opdrachtgever op week-, maand- en jaarniveau overzichten kunnen genereren van de aangevraagde en/of uitgevoerde Beveiligingsdiensten waarin inzichtelijk is: Type Beveiligingsdienst, type Aanvraag, Locatie van uitvoering, datum van de uitgevoerde diensten. De processtappen 1 t/m 3 hebben uitsluitend betrekking op de reguliere en ad hoc-aanvragen. Voor spoedaanvragen verloopt de aanvraagprocedure in eerste instantie via e-mail/telefonisch en worden de processtappen 1 t/m 3 achteraf in de webportal ingevuld.

De webportal dient minimaal te voldoen aan onderstaande eisen, functionaliteiten en randvoorwaarden:

- A. De mogelijkheid tot Aanvragen, wijzigen en annuleren van benodigde Aanvragen (datum, werktijden) - zoals ook beschreven bij processtap 1 en 2;
- B. Aanvragen vinden per Locatie plaats;
- C. Te allen tijde op Locatieniveau inzicht in door Opdrachtnemer ingevulde Aanvragen en niet-ingevulde Aanvragen;
- D. Zichtbaarheid voornaam en achternaam van Kandidaat-beveiligers/Beveiligers op Aanvraag/Bestelopdracht - zoals beschreven bij processtap 3;
- E. Inzicht in VOG-P (de medewerker van Opdrachtgever die geautoriseerd gebruiker is dient de aanwezigheid van de VOG-P te kunnen verifiëren, **het inhoudelijk delen/inzichtelijk maken van de VOG-P is niet van toepassing**);
- F. Inzicht in de behaalde certificaten (de medewerker van Opdrachtgever die geautoriseerd gebruiker is dient o.a. de kennis te kunnen verifiëren, **het inhoudelijk delen/inzichtelijk maken van de certificaten is niet van toepassing**);
- G. Inzicht in de getekende integriteitsverklaring, (de medewerker van Opdrachtgever die geautoriseerd gebruiker is dient de getekende integriteitsverklaring te kunnen verifiëren, **het inhoudelijk delen/inzichtelijk maken van de verklaring is niet van toepassing**);
- H. Kolom om opmerkingen per Aanvraag/Bestelopdracht te plaatsen die van belang zijn (op- en aanmerkingen, waaronder ook klachten kunnen vallen);
- I. De mogelijkheid voor (tijdelijke) vervanging c.q. achtervang van medewerker(s) van Opdrachtgever;
- J. Mogelijkheid tot het kunnen genereren van overzichten waarbij het aantal uitgevraagde en ingevulde diensten als geaccordeerde uren per aan te geven periode (tijdstip, dag, week, maand, jaar), aangegeven Locatie (of selectie van Locaties), type Beveiligingsdienst, Beveiligers zichtbaar zijn. Deze overzichten dienen door medewerkers van Opdrachtgever gegenereerd te kunnen worden.

Eisen aan toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en beschikbaarheid:

- K. De Opdrachtnemer dient de webportal voor de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 oktober 2023) gereed te hebben voor gebruik voor alle Locaties van Opdrachtgever;
- L. De webportal dient benaderbaar te zijn via een in het huidige verkeer gebruikelijke webbrowser, waaronder Firefox, Microsoft Edge, Chrome;
- M. De webportal is gebruiksvriendelijk en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden) binnen de werkomgeving van Opdrachtgever;
- N. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke en goed toegankelijke handleiding of gebruikersinstructie;
- O. De toegang tot het webportal is voorbehouden aan hoofdzakelijk (Capaciteitsplanning DV&O en Hoofd veiligheid van desbetreffende Locaties) die van Opdrachtnemer een login-naam toegekend hebben gekregen. Dit betreft minimaal 30 persoonlijke herleidbare gebruikersaccounts waarbij minimaal 10 gebruikers gelijktijdig toegang moeten kunnen hebben tot de webapplicatie en de gegevens die in de webapplicatie staan. Opdrachtgever maakt in de implementatiefase afspraken met Opdrachtnemer over welke medewerkers toegang krijgen tot de webportal;
- P. Toegang tot de webportal wordt gegeven op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord*;
- Q. Opdrachtnemer garandeert dat de webportal op de maandag t/m zondag van 7.00 tot 21.00 uur een beschikbaarheid heeft van ten minste 99%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webportal worden buiten deze uren uitgevoerd. Geen beschikbaarheid van de webportal wordt direct aan Opdrachtgever gemeld.

*Ingeval van gebruik van een wachtwoord is het uitgangspunt:

- Wachtwoordlengte van minimaal 8 posities en complex van samenstelling;
- De duur van geldigheid van het wachtwoord is beperkt;
- Het aantal inlogpogingen waarna een account wordt geblokkeerd, is beperkt.

Wat de exacte voorwaarden zijn (bijvoorbeeld: wanneer een wachtwoord 'complex van samenstelling' is), stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af na gunning van de Overeenkomst.

Eisen aan beheer, housing en hosting:

- R. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de webportal. Met 'beheer' wordt bedoeld: het up to date houden en exploiteren van de webportal en het inrichten en sturen van de organisatie om dit te realiseren.
- S. Opdrachtnemer verzorgt zelf ofwel de hosting ofwel de housing. Met 'hosting' wordt bedoeld: de website van Opdrachtnemer wordt op een server van de Internet accessprovider geïnstalleerd, zodat Opdrachtnemer zelf geen server hoeft aan te schaffen maar wel een permanente lijn dient te installeren. Met 'housing' wordt bedoeld: de Internetserver (hard- en software) van Opdrachtnemer wordt bij de Internet accessprovider geïnstalleerd, zodat Opdrachtnemer geen permanente lijn hoeft te installeren.

Kosten:

- T. Eventuele door Opdrachtnemer te maken kosten gerelateerd aan het aan Opdrachtgever beschikbaar stellen en houden van de webportal mogen niet separaat bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Acceptatie:

- U. In de **implementatiefase**, derhalve voor ingangsdatum van de Overeenkomst, zal de werking van de webportal **voor** acceptatie gecontroleerd worden. Aan de acceptatie(test) nemen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer deel. De eventuele kosten aan Opdrachtnemers zijde die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Inschrijver. Meer informatie over de acceptatie is verwerkt in paragraaf 6.6.4 van het Beschrijvend document.
- V. In het geval sprake is van updates/ upgrades dienen **deze buiten kantoortijden plaats te vinden**. In het geval sprake is van updates/ upgrades die **essentiële (wezenlijke) wijzigingen in de functionaliteiten betreft**, zal **telkens een** testprotocol **kunnen** worden gebruikt. Na akkoord van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer overgaan tot het doorvoeren van de wijzigingen/ het uitvoeren van de updates of upgrades. De eventuele kosten aan Opdrachtnemers zijde die hieruit voortvloeien komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Nr. eis	Beschrijving eis
7	Hoofdstuk 7: Communicatie, klachtenprocedure, accountmanagement /contract- en leveranciersmanagement, informatievoorziening en evaluaties
	Communicatie
7.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de invulling van tenminste één loketfunctie: een 'single point of contact', hierna 'SPOC' genoemd. De SPOC is het 1e-lijns operationeel aanspreekpunt voor alle medewerkers van Opdrachtgever die direct betrokken zijn bij de <u>operationele uitvoering</u> van de Overeenkomst voor de volgende onderwerpen: ▪ Het – volgens een vaste procedure – in ontvangst nemen en vervolgens afhandelen van Aanvragen, aanbiedingen, zorgdragen voor plaatsingen en Bestelopdrachten, ▪ Vragen, opmerkingen, klachten en/of verzoeken. Ten behoeve van een goed functionerende SPOC is de SPOC vanaf het eerste moment dat Opdrachtgever, Aanvragen tot het verrichten van Beveiligingsdiensten kan sturen, volledig op de hoogte van de van toepassing zijnde interne regelgeving en procedures van Opdrachtgever. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer in de implementatieperiode over de van toepassing zijnde interne regelgeving en procedures van Opdrachtgever. De SPOC is vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst, op werkdagen van 08:00 – 18:00 telefonisch bereikbaar. De SPOC beschikt over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Na gunning van de Overeenkomst stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af of wordt gekozen voor één of meerdere SPOC. Mogelijkheden zijn bijvoorbeeld meerdere SPOC die ieder regionaal werken, verschillende SPOC voor de verschillende doelgroepen en/of verschillende SPOC voor de verschillende onderwerpen. De afspraken die Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover maken, worden nader vastgelegd.
7.2	Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte en werkbare inrichting van het <u>accountmanagement</u> om snel en adequaat op elk gewenst niveau (operationeel, tactisch en strategisch) te kunnen schakelen. Opdrachtnemer stelt hiervoor een vaste (eerste) contactpersoon en een back-up (tweede contactpersoon) ter beschikking. De eerste contactpersoon, bijvoorbeeld een key-accountmanager, is altijd het centrale aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en categoriemanagement Beveiliging en BHV. De eerste contactpersoon is eindverantwoordelijk voor het coördineren van de kwaliteit van de totale dienstverlening, het toezicht houden op een correcte naleving van de Overeenkomst door Opdrachtnemer en doorontwikkeling van reeds bestaande afspraken. Indien (tijdelijke) vervanging van de eerste contactpersoon noodzakelijk blijkt, draagt deze tijdig en adequaat de betreffende taken en verantwoordelijkheden over aan de door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde back-up.

	Alle door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde contactpersonen zijn goed op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst en de bijzonderheden die bij de belanghebbenden bij de Opdrachtgever en categoriemanagement Beveiliging en BHV van toepassing zijn. Zij beschikken over goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift. Voor de volledigheid: dit mogen één of meerdere personen zijn. Indien een calamiteit zich buiten kantoor tijden voordoet en deze heeft directe gevolgen voor de Dienstverlening, dan dient eindverantwoordelijke accountmanager ook buiten kantoor tijden telefonisch bereikbaar te zijn. De definitieve inrichting van het accountmanagement bij Opdrachtnemer in relatie tot het contract-/leveranciersmanagement bij de Opdrachtgevers wordt tijdens de implementatiefase vastgelegd.
7.3	Op verzoek van de Opdrachtgever en/of de strategisch contractmanager van de categorie Beveiliging en BHV en/of de categoriemanager van de categorie Beveiliging en BHV vervangt Opdrachtnemer de in eis 7.1 en 7.2 bepaalde contactpersonen.
7.4	Bij een wisseling van de contactpersonen zoals bedoeld in eis 7.1 en 7.2, dient Opdrachtnemer in haar werkprocessen zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie, waaronder de gemaakte afspraken met de Opdrachtgever over de werkwijze, werkprocessen en procedures. Opdrachtgever, de strategisch contractmanager en de categoriemanager Beveiliging en BHV dienen per direct geïnformeerd te worden over een dergelijke wisseling. Van belang is dat bij de Opdrachtgever te allen tijde de continuïteit en kwaliteit van de werkprocessen en de bedrijfsvoering zijn geborgd.
	Contract- en Leveranciersmanagement
7.5	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 17 'KPI-blad'. Deze KPI's worden gedurende de verdere contractperiode gebruikt en per periode aangevuld met de laatste resultaten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Opdrachtnemer voegt het KPI-blad met de uitkomsten van het afgelopen periodes als bijlage bij de managementrapportage.
7.6	<u>Indicator medewerkerstevredenheidsonderzoek</u> Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per twee jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit onder de aan Opdrachtgever voor uitvoer van Beveiligingsdiensten gestelde Beveiligers. Hierbij wordt in ieder geval gegarandeerd dat de ter beschikking gestelde Beveiligers anoniem het onderzoek kunnen invullen. De behaalde resultaten maken onderdeel uit van het tactisch overleg (zie eis 7.8) en worden door Opdrachtnemer gepresenteerd in het kwartaal voorafgaand aan het strategisch overleg (zie eis 7.9).

Overlegstructuur (evaluaties)	
7.7	<u>Operationeel overleg</u> Minimaal éénmaal per maand vinden er diverse operationele overleggen plaats. Deze overleggen vinden plaats bij een door Opdrachtgever te bepalen Locatie of digitale wijze. Bespreekpunten bij dit overleg gaat onder andere over forecast en lopende operationele dienstverlening. Een overzicht van de diverse soorten operationeel overleggen, deelnemers en bespreekpunten is opgenomen in bijlage 16 'Overlegmatrix'.
7.8	<u>Tactisch overleg</u> Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt in beginsel minimaal eenmaal per kwartaal een tactisch evaluatieoverleg plaats. Deze overleggen vinden plaats bij een door Opdrachtgever te bepalen Locatie of digitale wijze. Het tactisch overleg richt zich op de prestaties voortvloeiende uit de overeenkomst en in te spelen op relevante ontwikkelingen. Een overzicht van de diverse soorten tactisch overleggen, deelnemers en bespreekpunten is opgenomen in bijlage 16 'Overlegmatrix'.
7.9	<u>Strategisch overleg</u> Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt in beginsel minimaal één maal per jaar een strategisch evaluatieoverleg plaats tussen enerzijds DJI, categoriemanager Beveiliging en BHV en strategisch contractmanager Beveiliging en BHV en anderzijds klantverantwoordelijke op directieniveau van Opdrachtnemer. Dit strategisch overleg richt zich op de ervaring en ontwikkeling met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en DJI op de lange termijn en escalaties vanuit het tactisch overleg. Een overzicht van het strategische overleg, deelnemers en bespreekpunten is opgenomen in bijlage 16 'Overlegmatrix'.
7.10	Indien gewenst door Opdrachtgever zal een tussentijdse evaluatie met Opdrachtnemer plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor Opdrachtgever actueel en/of essentieel zijn.
7.11	Van ieder van de eerdergenoemde overleggen geldt dat Opdrachtnemer: ▪ Het initiatief neemt tot het maken van de afspraken, ▪ Minimaal 1 week van tevoren de agenda opstelt en van tevoren per e-mail verstrekt aan de Opdrachtgevers, ▪ Een verslag inclusief actie- en besluitenlijst maakt, welke hij voor akkoord binnen 5 werkdagen na het overleg per e-mail verstrekt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij Opdrachtgever met betrekking tot de overleggen.
7.12	Van ieder van de in eis 7.7 – 7.9 genoemde overleggen afkomstig gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen, hebben een bindend karakter, voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Overeenkomst of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden.

	Informatievoorziening
7.13	<u>Operationele rapportage</u> Opdrachtnemer levert op eigen initiatief en uiterlijk <u>binnen één week</u> na afloop van iedere periode, zowel een digitale 'operationele' rapportage met een weergave van de lopende dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de volgende onderwerpen: ▪ Totaaloverzicht van alle daadwerkelijk gerealiseerde uren per locatie over de afgelopen periode; ▪ Het totaaloverzicht wordt voortschrijdend opgebouwd over alle periodes van het lopende kalenderjaar; ▪ Inzetgegevens gesplitst op afgenomen diensten, uren, per type Beveiligingsdienst, per Locatie. Opdrachtnemer verstrekt genoemde informatie op eigen initiatief aan de door Opdrachtgevers aangewezen contractmanager(s) van de Overeenkomst en eventuele overige functionarissen. Op eerste verzoek dient Opdrachtnemer genoemde informatie eveneens te verstrekken aan de strategisch contractmanager en/of de categoriemanager. Op initiatief van de Opdrachtgever worden desgewenst nadere afspraken tijdens de uitvoering van de Overeenkomst vastgelegd.
7.14	<u>Management rapportage</u> Opdrachtnemer levert op eigen initiatief en uiterlijk <u>binnen 3 weken</u> na afloop van de betreffende periodes, respectievelijk kalenderjaar, per kwartaal en per kalenderjaar een volledige en correcte management rapportage aan de door Opdrachtgevers aangewezen contractmanager(s) van de Overeenkomst en eventuele overige functionarissen. De rapportage bevat minimaal de volgende gegevens: A. Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; B. Trends en ontwikkelingen sector; C. Communicatie en samenwerking; D. Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; E. Omzetontwikkeling; F. KPI-blad met scores incl. verbeterplan oranje/rood scores; G. Leverbetrouwbaarheid; H. Lopende projecten; I. Stand van zaken uitwerking Programma van Wensen; J. Bijzonderheden m.b.t. facturatie; K. Overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen per Locatie. <u>Financieel en voortschrijdend in Excel format:</u> L. Omzetgegevens excl. btw en gesplitst op afgenomen soorten diensten, in uren (gesplitst op geleverde diensten); <u>Specificatie:</u> M. % leverbetrouwbaarheid geleverde uren Beveiligingsdiensten; N. Aantal ingezette Beveiligers per Beveiligingsdiensten per Locatie;

	O. Aantal uren inzet per Beveiligingsdienst in FTE (36-urige werkweek); P. Overzicht status behaalde opleidingen (incl. BHV, herhalingen en behaalde resultaten, certificaten en diploma's; Q. Bijzonderheden t.a.v. de administratie m.b.t. geldigheid VOG en integriteitsverklaringen; R. % SROI 2.0 (wensuitwerking 3); S. % betrokken MKB bij opdracht; T. Aantal klachten, doorlooptijd en analyse; U. Relevante uitkomsten/bijzonderheden m.b.t. RI&E; V. Een samenvatting over Alarmopvolging n.a.v. de maandrapportages (Perceel Noord). <u>Maandrapportage</u> In aanvulling op de uitgebreide managementrapportages per achterliggende periodes dient Opdrachtnemer tevens na afloop van iedere loonperiode een afgeslankte versie van de managementrapportage aan te leveren aan Opdrachtgever. De wensen met betrekking tot de inhoud van deze rapportages zullen nader met de Opdrachtnemer worden afgestemd. <u>Jaarrapportage</u> Tevens dient ieder jaar een jaarrapportage aangeleverd te worden binnen 3 maanden na afloop van een kalenderjaar aan de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager(s) van de Overeenkomst en eventuele overige functionarissen. Deze rapportage dient de volgende onderdelen te bevatten: A. Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; B. Ingevuld verantwoordingsformulier SROI 2.0 met behaald resultaat over het afgelopen jaar; C. Uitkomsten KPI-metingen over het jaar; D. Samenvatting van de MVO-activiteiten van de organisatie van Opdrachtnemer. In de rapportages is alle informatie opgenomen zoals hierboven geformuleerd inclusief informatie aan te leveren door onderaannemers. Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant en herstel van de rapportage zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien de rapportage afgekeurd wordt. De gegevens zullen, met het oog op de AVG en eventuele andere relevante vigerende wet- en regelgeving, geanonimiseerd worden aangeleverd.
7.15	<u>Maatwerkrapportage</u> Maatwerkrapportages moeten op aanvraag van de Opdrachtgever door Opdrachtnemer kunnen worden geleverd. Opdrachtnemer werkt hier op eerste verzoek van de Opdrachtgever/categoriemanagement aan mee. Het betreft hier zowel analyses op het contractportfolio als bijvoorbeeld rapportages wat betreft de interne processen van Opdrachtgever. Een en ander ten behoeve van procesoptimalisatie van zowel de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Denk hierbij onder meer aan rapportages in afstemming met Opdrachtnemer ten behoeve van de optimalisatie van en sturing op processen van de Opdrachtgever, gerelateerd aan aanvragen, contractvorming, facturering en betaling. De vraagstelling kan ook voortkomen uit vragen van derden, zoals vakbonden, medezeggenschapsraden, et cetera.

	Uitgangspunt wat betreft de inhoud is dat Opdrachtgever de voor hem relevante informatie verkrijgt en tegelijkertijd de AVG wordt gerespecteerd.
7.16	Rapportages dienen als meetinstrument om adequaat te kunnen sturen op te behalen prestaties, vastgelegde afspraken en organisatie- en beleidsdoelstellingen. Om de kwaliteit en betrouwbaarheid van de rapportages te garanderen, spannen Opdrachtnemer en Opdrachtgevers zich gezamenlijk in om continu bij te dragen aan het optimaliseren van de rapportages. Opdrachtnemer dient daarom elke periode een zorgvuldigheidscheck uit te voeren, alvorens de in eis 7.13 t/m 7.15 genoemde rapportages worden opgeleverd. Deze zorgvuldigheidscheck moet borgen dat alle data conform de overeengekomen afspraken en de definities en invulwijze van de van toepassing verklaarde formats geregistreerd en gerapporteerd wordt. Indien Opdrachtnemer tijdens deze zorgvuldigheidscheck onvolkomenheden constateert, dienen deze vóór oplevering van de rapportage(s) eerst gecorrigeerd te worden. Zijn deze onvolkomenheden verwijtbaar aan de Opdrachtgever, dan treedt Opdrachtnemer direct hierover in contact met de contractmanager van Opdrachtgever en stelt hier gezamenlijk een verbeterplan voor vast conform de SMART-methodiek. Om herhaling op foutkansen te voorkomen dient dit verbeterplan structureel tijdens de kwartaalevaluaties tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever getoetst te worden. Indien de rapportages ondanks de eerder in deze eis genoemde maatregelen toch structureel onvolkomenheden bevatten, zal de strategisch contractmanager categoriemanagement Beveiliging en BHV alsnog het verzoek doen de rapportages (met terugwerkende kracht) te corrigeren en opnieuw aan te leveren. Tevens kan deze besluiten referentieverzoeken van Opdrachtnemer voor een periode van minimaal zes maanden af te wijzen.
	Klachtenprocedure
7.17	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een klachtenprocedure voor de behandeling van klachten over de uitvoering van de Beveiligingsdiensten van Opdrachtnemer. Klachten kunnen worden ingediend door (medewerkers van) Opdrachtgever). Aan deze klachtenprocedure worden de volgende eisen gesteld: 1. Opdrachtnemer houdt toezicht op de werking van de klachtenprocedure; 2. Er is een vast loket/aanspreekpunt waar een klacht kan worden ingediend; 3. Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgprocedure te zijn opgestart en uiterlijk binnen 72 uur na indiening van de klacht wordt een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is, aan de klager teruggekoppeld; 4. De klacht wordt deugdelijk schriftelijk geregistreerd. Uit de registratie volgt duidelijk wat de status van behandeling van de klacht is; 5. Na gunning van de Overeenkomst informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de voorgenomen inrichting van de klachtenprocedure. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van Opdrachtgever over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure; 6. Opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting om ingediende klachten die verband houden met de uitvoering van diensten binnen de Overeenkomst tijdig, correct en zorgvuldig (naar tevredenheid van de indiener van de klacht) af te handelen; 7. Opdrachtnemer rapporteert bij de management rapportage over de gedurende de management rapportage binnengekomen klachten, alsmede over de gedurende de rapportageperiode afgehandelde klachten.

Nr. eis	Beschrijving eis
8	Hoofdstuk 8: Implementatie en overgang overeenkomst
8.1	De implementatiefase vangt aan direct na gunning van de Opdracht en eindigt op de datum dat Opdrachtnemer aanvangt met het leveren van Beveiligingsdiensten, conform planning 1 oktober 2023. In de implementatiefase doet Opdrachtnemer al hetgeen noodzakelijk is om vanaf de aanvangsdatum levering Beveiligingsdiensten alle verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen. Dit houdt onder meer in dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor beschikbaarheid van Kandidaat-beveiligers en/of Beveiligers die vanaf de aanvangsdatum voldoen aan het bepaalde in eis 2.2 en direct kunnen worden ingezet voor het verrichten van Beveiligingsdiensten. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening en treft hiervoor de nodige voorbereidingen in de implementatiefase. Partijen zullen - met het oog op het borgen van de continuïteit van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever - bij het opstellen van het implementatieplan in ieder geval inventariseren aan welke Beveiligingsdiensten Opdrachtgever op de korte en lange termijn behoefte heeft. Daarbij houden Partijen rekening met het aflopen van de bestelopdrachten die Opdrachtgever onder de oude Overeenkomsten is aangegaan. Opdrachtnemer brengt bij Opdrachtgever voor de implementatie geen kosten in rekening.
8.2	Voor de borging van een succesvolle implementatie levert zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever vanaf het opstellen van het implementatieplan tot en met het moment dat de Overeenkomst volledig is geïmplementeerd een implementatiemanager en een achternvanger. De implementatiemanager fungeert vice versa als aanspreekpunt. De implementatiemanager is van maandag t/m vrijdag tijdens kantooruren zowel telefonisch als per e-mail goed bereikbaar.
8.3	Vanaf de startdatum van de implementatiefase vindt in beginsel structureel een implementatie evaluatie plaats tussen de implementatiemanager(s) en decentrale contractmanager(s) van Opdrachtgever en de implementatiemanager(s) en accountmanager(s) van de Opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase zal de frequentie en looptijd van de overleggen nader worden bepaald. Het overleg ziet toe op de voortgang van een tijdige en correcte aansluiting van de nieuwe Opdrachtnemer en implementatie van de nieuwe overeengekomen afspraken en voorwaarden. Besprekpunten bij dit overleg zijn in ieder geval: 1. Invulling SPOC; 2. Voortgang Opleidingsprogramma van Kandidaat-beveiligers; 3. Voortgang inwerktrajecten Kandidaat-beveiligers.
	Overgang Overeenkomst naar nieuwe partij
8.4	Bij het eindigen van de Overeenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de Dienstverlening naar een nieuw opvolgende overeenkomst en eventuele nieuwe opdrachtnemer/partij, zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening brengt. Opdrachtnemer zal een Beveiligers die door hem tewerk is of wordt gesteld bij Opdrachtgever voor een Beveiligingsdienst en waarvan bekend is dat deze bij beëindiging van de Overeenkomst werkzaamheden wil blijven verrichten bij Opdrachtgever of één van de onderdelen van de Staat der

	Nederlanden op geen enkele wijze belemmeren om met een opdrachtnemer van Opdrachtgever of de Staat der Nederlanden een arbeidsovereenkomst aan te gaan. Ten aanzien van het Personeel van Opdrachtnemer/ Beveiligers zal Opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overdragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
8.5	In het kader van continuïteit van de Dienstverlening aan Opdrachtgever kan een bestelopdracht die onder de Overeenkomst is geplaatst doorlopen, tot uiterlijk 6 maanden na de einddatum van de Overeenkomst. Opdrachtnemer accepteert dat de op basis van de huidige overeenkomst met de huidige opdrachtnemer gesloten bestelopdrachten worden gerespecteerd en van kracht blijven.
8.6	Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages en/of operationele en managementinformatie, die Opdrachtgever in het kader van de implementatiefase voor de opvolgende Overeenkomst wenselijk acht.

Nr. eis	Beschrijving eis
9	Hoofdstuk 9: Informatiebeveiliging
9.1	Het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekken van gegevens – bijvoorbeeld gegevens in de verschillende managementrapportages – gebeurt te allen tijde met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (Verordening (EU) 2016/679) en eventueel andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy. Indien en voor zover Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt om gegevens te verstrekken die Opdrachtnemer op grond van de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet mag verstrekken, bericht Opdrachtnemer dat aan Opdrachtgever en treden Partijen met elkaar in overleg teneinde vast te stellen welke gegevens al dan niet worden verstrekt. Uitgangspunt is steeds dat de AVG en/of andere wet- of regelgeving op het gebied van privacy niet wordt overtreden, en tegelijkertijd een voor Opdrachtgever werkbare situatie wordt behouden. Zo dient bijvoorbeeld voor Opdrachtgever bij de goedkeuring van een urenstaat betreffende de door de Beveiligers gewerkte uren duidelijk te zijn op welke Beveiligers de bedoelde goedkeuring betrekking heeft.
9.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat adequate beveiligingsmaatregelen worden getroffen ter bescherming van persoonsgegevens in haar informatievoorziening en alle communicatie van informatie in het kader van uitvoering van de Overeenkomst.
9.3	Indien een Partij onrechtmatige verwerkingen of inbreuken op beveiligingsmaatregelen in het kader van bescherming van persoonsgegevens signaleert, zal hij de andere Partij hierover onmiddellijk inlichten en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om deze en verdere onrechtmatige verwerkingen of inbreuken te beëindigen, te voorkomen of te beperken. Een en ander onverminderd de verplichting van Partijen om de eventueel door Partijen daardoor geleden schade te vergoeden.
9.4	Partijen informeren elkaar tijdig en adequaat over een datalek. Hierna houden Partijen elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rond het datalek, en van de maatregelen die Partijen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en herhaling te voorkomen. Tevens verlenen Partijen elkaar volledige medewerking aan het voldoen aan de meldplicht van artikel 33 en 34 AVG aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de Betrokkenen. Afspraken over de wijze waarop Partijen elkaar alsdan zullen informeren wordt na gunning van de Overeenkomst afgestemd.

Nr. eis	Beschrijving eis
10	Hoofdstuk 10: Social Return (SROI 2.0)
10.1	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst realiseert Opdrachtnemer minimaal het percentage inzet SROI 2.0 ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar per Perceel uit de doelgroepen zoals door Opdrachtnemer opgegeven in de uitwerking van wens 3 'Social return on investment'.
10.2	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer invulling te geven aan social return on investment (SROI). Als onderdeel van de implementatie van de Overeenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om het plan van aanpak SROI 2.0 (uitwerking van wens 3 'Social return on investment') nader invulling te geven. Het plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst.
10.3	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever over elk kalenderjaar een ingevuld en ondertekend Verantwoordingsformulier social return toe en wordt tijdens het eerstvolgende tactisch overleg gezamenlijk besproken. Meer informatie over het verantwoordingsformulier is verwerkt in bijlage 18 'Verantwoordingsformulier Social Return v2.0'.
10.4	Indien op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal achtereen niet het percentage haalt zoals bedoeld in eis 10.1, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Op basis van dit overleg: 1. Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Opdrachtnemer; 2. Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot SROI 2.0 door Opdrachtnemer.

Nr. eis	Beschrijving eis
11	Hoofdstuk 11: Mobiele surveillance en Particuliere alarmcentrale (alleen van toepassing bij Perceel Noord).
11.1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een accuraat beheer van de door de Opdrachtgever voor de Beveiligingsdiensten ter beschikking gestelde informatie (richtlijnen, instructies, e.d.). Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldig beheer van de door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde middelen zoals sleutels, codes en toegangspassen en een goede overdracht van deze zaken aan het einde van de contractperiode.
11.2	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
	PAC-aansluiting
11.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor aansluiting op (een) particuliere alarmcentrale('s) (hierna PAC genoemd) van bepaalde (panden van) Locaties. In dat geval draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat buiten de openingstijden van deze (panden van) Locaties de elektronische beveiligingssystemen zijn geactiveerd en waar nodig aangesloten op een PAC van Opdrachtnemer. Gedurende de implementatie deelt Opdrachtgever met Opdrachtnemer de Locaties waar de PAC-dienstverlening van toepassing is incl. de bijbehorende informatie.
11.2	De PAC dient zowel de navolgende meldingen te ontvangen als de navolgende dienstverlening te bieden en te verwerken: 1. Alarmopvolging. Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, overvalalarm/gijzelingsalarm en/of technisch alarmen gebouwbeheersysteem GBS; 2. Monitoren camera's op objecten/Locaties op afstand; 3. Mogelijkheid tot toegangsverlening op afstand met of zonder camera's*. * De PAC dient de mogelijkheid te kunnen bieden voor het kunnen leveren van diensten op het gebied van cameratoezicht, videosurveillance, assistentie bij het openen en sluiten van panden, personenalarmering, ondersteuning bij toegangscontrole of tracking en tracing. Ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst maakt Opdrachtgever geen gebruik van deze faciliteiten van de PAC omdat Opdrachtgever nog niet beschikt over de hiervoor noodzakelijke hardware/techniek. Opdrachtgever streeft ernaar om in de toekomst wel gebruik te maken van deze faciliteiten voor het kunnen beveiligen op afstand. Indien en zodra Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de genoemde faciliteiten voor beveiligen op afstand met gebruikmaking van de PAC, maken Partijen hierover werkafspraken.
11.3	De PAC beschikt over een geldige vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en de bijbehorende regeling. Tevens dient de PAC gecertificeerd te zijn overeenkomstig het CCV Certificatieschema of op basis van de norm EN 50518 (Monitoring en Alarm ontvangstcentrale). Certificering dient onder accreditatie te zijn uitgevoerd.
11.4	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om onderscheid in soorten aansluitingen op een PAC te realiseren: AL1, AL2 en AL3 High Risk. Een overzicht van het aantal type aansluitingen zijn verwerkt in de bijlage 8 'Historische afnamegegevens'.

11.5	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om autorisatie-/ toegangsbeheer tot bepaalde (panden van) Locaties uit te voeren met gebruikmaking van een door Opdrachtnemer ter beschikking te stellen systeem, waarbinnen de gebruikers een persoonlijke omgeving hebben die uitsluitend betrekking heeft op de voor hen relevante informatie. Voor de duidelijkheid: de persoonlijke omgeving betreft de omgeving van de medewerker van Opdrachtgever die geautoriseerd gebruiker (o.a. Adviseur veiligheid) is om autorisatie-/toegangsbeheer uit te voeren. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen na gunning van de Overeenkomst de te maken werkafspraken af (o.a. het onderbreken van bloktijden).
11.6	Opdrachtgever die één of meerdere PAC-Beveiligingsdiensten wil inzetten, zet een Aanvraag uit bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in overleg betreft invulling. Opdrachtgever geeft in de Aanvraag tenminste aan welke soort aansluiting(en) het betreft.
11.7	Opdrachtgever is gerechtigd de Bestelopdracht voor PAC-dienstverlening tussentijds op te zeggen. Uiteraard zal te allen tijde de initiële duur van de Bestelopdracht zorgvuldig worden bepaald en wordt tussentijdse beëindiging van de Bestelopdracht alleen met goede reden gedaan. Indien Opdrachtgever besluit de Bestelopdracht tussentijds op te zeggen, neemt Opdrachtgever een opzegtermijn van 3 maanden tegen de eerstvolgende Werkdag in acht.
11.8	Facturatie ten aanzien van de jaarlijkse abonnementskosten voor aansluiting aan de PAC vindt jaarlijks plaats op basis van een per locatie aangemaakte inkooporder in EBS Leonardo die aan de Opdrachtnemer wordt verstrekt (409...). Het tarief per type PAC voor de jaarlijkse abonnementskosten is opgenomen in Formulier E 'Prijzenblad'.
Mobiele surveillance	
11.9	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer zorg voor uitvoering van Beveiligingsdienst D. Mobiele surveillance met betrekking tot door Opdrachtgever aangewezen Locaties, conform alsdan door Opdrachtgever te geven instructies. De mobiele surveillance wordt uitgevoerd door mobiele surveillanten. Onder mobiele surveillance valt de volgende dienstverlening: 1. Alarmopvolging; 2. Controlerondes; 3. Open- en sluitrondes; 4. Keyholding. In de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer te maken werkafspraken kunnen aanvullende afspraken vastgelegd worden.

11.10	Voor mobiele surveillanten gelden de volgende eisen: 1. In het bezit van het SVPB-diploma 'Beveiligers' of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer is aangetoond; 2. In het bezit van een geldig grijze beveiligingspas/beveiligingslegitimatie particuliere beveiligingsorganisaties; 3. In het bezit van rijbewijs B; 4. Heeft een gedegen beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; 5. Verricht de werkzaamheden in door zijn werkgever verstrekte werkkleding en (veiligheid)schoenen, welke regulier door mobiele surveillanten wordt gedragen, voorzien van het vignet "V" en bedrijfslogo; 6. Daar waar gewenst voor de uitvoering van de werkzaamheden, heeft de mobiele surveillant een veiligheidsonderzoek als bedoeld in eis 2.7 doorlopen met resultaat 'geen bezwaar'; hiervan is slechts sprake bij hoge uitzondering (de mobiele surveillant verricht werkzaamheden bij specifieke Locaties waar hij/zij in aanraking kan komen met vertrouwelijke /geheime informatie).
11.11	De voertuigen die worden ingezet door Opdrachtnemer voor de uitvoering van mobiele surveillance dienen als dusdanig herkenbaar te zijn.
11.12	Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3.500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op Emissions in the automotive sector (europa.eu)
11.13	Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheden om de dienstverlening en aansluiting van een alarmcentrale (de 'PAC-dienstverlening') in de toekomst in eigen beheer uit te voeren. De mobiele surveillant dient aan te kunnen sluiten op de alarmcentrale van de Opdrachtgever. Indien en zodra dit het geval is, maken Partijen hierover afspraken.
11.14	Opdrachtgever is gerechtigd de Bestelopdracht voor mobiele surveillance tussentijds op te zeggen. Uiteraard zal te allen tijde de initiële duur van de Bestelopdracht zorgvuldig worden bepaald en wordt tussentijdse beëindiging van de Bestelopdracht alleen met goede reden gedaan. Indien Opdrachtgever besluit de Bestelopdracht tussentijds op te zeggen, neemt Opdrachtgever een opzegtermijn van 3 maanden tegen de eerstvolgende Werkdag in acht.
11.15	Het tarief mobiele surveillance is een all-in tarief per uur conform eis 5.1, waarbij het eerste uur een starttarief is, na één uur vindt facturering plaats per 15 minuten. Het tarief van mobiele surveillance betreft de dienstverlening alarmopvolging, controlerondes en open- en sluitronde.

	A. Alarmopvolging																
11.16	De responsetijd bij alarmopvolging door mobiele surveillant is de tijd tussen het moment dat de alarmmelding ontvangen is door de PAC en het moment dat de mobiele surveillant ter plaatse is. De geëiste responsetijd is afhankelijk van het type prioriteit en luidt als volgt: A. Prio-melding type 1 Onder de responsetijd van een alarmmelding van maximaal 30 minuten wordt verstaan de reactie op de volgende meldingen: inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm en overvalalarm. B. Prio-melding type 2 De responsetijd voor overige alarmmeldingen (o.a. technische meldingen) van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 45 minuten. C. Prio-melding type 3 Responsetijd van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 90 minuten ten behoeve van een inzet voor de eerste opvang bij verhoogde dreiging op objecten/locaties Opdrachtgever. De mobiele surveillant blijft aanwezig tot er een structurele oplossing is gerealiseerd.																
11.17	Indien mobiele surveillant niet binnen de in eis 11.16 uitgewerkte responsetijden van de daar genoemde meldingen ter plaatse is, worden de door Opdrachtnemer eventueel gemaakte kosten niet door Opdrachtgever betaald.																
11.18	Indien de mobiele surveillant A. in het geheel niet reageert op een alarmmelding of B. wanneer de aankomsttijd - o meer dan 60 minuten na melding voor de prio-melding type 1 is of, - o meer dan 75 minuten na melding voor de prio-melding type 2 meldingen is of, - o meer dan 120 minuten na melding voor de prio-melding type 3 meldingen is, is sprake van direct verzuim. In geval van direct verzuim vergoed Opdrachtgever de kosten die betrekken hebben op de uitvoering van de alarmopvolging niet én is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 750,- per incident aan Opdrachtnemer op te leggen, behalve wanneer sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht. In de tabel hieronder is aangegeven welke maximale responstijden van toepassing zijn op de typen alarmmeldingen, wanneer de opvolging niet wordt betaald (in verband met te late opvolging) en wanneer een boete wordt opgeëist (in verband met verzuim). <table><tr><th></th><th>Reactietijd Type 1</th><th>Reactietijd Type 2</th><th>Reactietijd Type 3</th></tr><tr><td>Betaald</td><td>< 30 minuten</td><td>< 45 minuten</td><td>< 90 minuten</td></tr><tr><td>Niet betaald</td><td>> 30 - <60 minuten</td><td>> 45 - < 75 minuten</td><td>> 90 - < 120 minuten</td></tr><tr><td>Boete € 750</td><td>> 60 minuten</td><td>> 75 minuten</td><td>> 120 minuten</td></tr></table>		Reactietijd Type 1	Reactietijd Type 2	Reactietijd Type 3	Betaald	< 30 minuten	< 45 minuten	< 90 minuten	Niet betaald	> 30 - <60 minuten	> 45 - < 75 minuten	> 90 - < 120 minuten	Boete € 750	> 60 minuten	> 75 minuten	> 120 minuten
	Reactietijd Type 1	Reactietijd Type 2	Reactietijd Type 3														
Betaald	< 30 minuten	< 45 minuten	< 90 minuten														
Niet betaald	> 30 - <60 minuten	> 45 - < 75 minuten	> 90 - < 120 minuten														
Boete € 750	> 60 minuten	> 75 minuten	> 120 minuten														

	Leidend voor het behalen van de responsetijden is het moment van ontvangst alarmmelding bij PAC tot aan terugmelden aankomsttijd op de locatie door mobiele surveillant aan PAC.
11.19	In het geval van een alarmopvolging, worden minimaal de volgende handelingen door mobiele surveillant verricht: A. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; B. Aanwezig blijven op de locatie tot assistentie is gearriveerd en indien nodig assisteren bij de alarmafhandeling en inspectie van desbetreffend pand; C. Rapportage maken van de afhandeling van de melding; D. Het uitvoeren van hulpverlening en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein. Ad B) De afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies per Locatie die Opdrachtnemer in de implementatiefase zal ontvangen en onderdeel worden van de werkafspraken. Ad C) Wanneer mobiele surveillance wordt ingezet op een alarmmelding volgt hieruit een rapportage die per e-mail binnen acht uur nadat de betreffende alarmmelding is afgehandeld, wordt doorgezonden naar Opdrachtgever. De rapportage per incident dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten: A. Datum; B. Naam; C. Locatie; D. Tijdstip melding PAC; E. Aankomst- en vertrektijd; F. Omschrijving melding (brand-inbraak); G. Omschrijving aangetroffen situatie (daadwerkelijke calamiteit, kapotte slagboom, storing systeem, loze trigger); H. Omschrijving (mogelijke) oorzaak; I. Omschrijving ondernomen handelingen (controleernde intern/extern, wel of niet politie/brandweer/ambulance ingeschakeld); J. Omschrijving communicatie (met wie gesproken/gecommuniceerd; onderaannemer, DJI, planning, afnemer) K. Omschrijving afhandeling situatie (wijze afmelding, bij wie afgemeld, piket DJI ingeschakeld). In de rapportage zijn ook meldingen die via onderaannemers zijn verlopen opgenomen.
11.20	Opdrachtnemer dient maandelijks een rapportage te verstrekken aan desbetreffende Locatie waar de Beveiligingsdienst heeft plaatsgevonden. Na goedkeuring van de rapportage volgt er facturatie tegen het tarief voor de mobiele surveillance zoals is opgenomen in Formulier E 'Prijzenblad'. Facturatie dient te voldoen aan het gestelde in eis 5.8.

	B. Controlerondes
11.21	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer zorg voor uitvoering van controlerondes met betrekking tot door Opdrachtgever aangewezen Locaties door mobiele surveillance, conform alsdan door Opdrachtgever te geven instructies. Hierbij spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer af op welke tijdstippen de controleronde dient te worden uitgevoerd. Deze diensten worden onder de huidige overeenkomst niet uitgevoerd, maar Opdrachtgever heeft mogelijk in de toekomst wel behoefte aan de uitoefening van deze dienstverlening door Opdrachtnemer. Indien gebruik zal worden gemaakt van deze dienstverlening onder de Overeenkomst, worden hierover nadere afspraken gemaakt met Opdrachtnemer.
11.22	Indien de mobiele surveillant ▪ een controleronde niet uitvoert of, ▪ niet uitvoert conform de afgesproken tijden, is sprake van direct verzuim. In geval van direct verzuim vergoed Opdrachtgever de kosten die betrekken hebben op de uitvoering van de controlerondes niet behalve wanneer sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht. In het geval een mobiele surveillant een controleronde niet uitvoert, is Opdrachtgever gerechtigd een boete van € 500,- per incident aan Opdrachtnemer op te leggen, behalve wanneer sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht.
11.23	Opdrachtnemer dient maandelijks een rapportage te verstrekken aan desbetreffende Locatie waar de dienstverlening heeft plaatsgevonden. Na goedkeuring van de rapportage volgt er facturatie door verwijzing naar het verstrekte inkoopordernummer voor de controlerondes en tegen het in Formulier E 'Prijzenblad' opgenomen tarief voor mobiele surveillance. Facturatie dient te voldoen aan het gestelde in eis 5.8.
	C. Open- en sluitrondes
11.24	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer met betrekking tot door Opdrachtgever aangewezen Locaties zorg voor uitvoering van in- en externe open- en sluitrondes door mobiele surveillance, conform alsdan door Opdrachtgever te geven instructies. Op het moment van publicatie van de onderhavige aanbesteding worden geen open- en sluitrondes door opdrachtnemer uitgevoerd, maar Opdrachtgever heeft mogelijk in de toekomst wel behoefte aan de uitoefening van deze dienstverlening door Opdrachtnemer. Indien gebruik zal worden gemaakt van deze dienstverlening onder de Overeenkomst, worden hierover nadere afspraken gemaakt met Opdrachtnemer.
11.25	Opdrachtnemer dient maandelijks een rapportage te verstrekken aan desbetreffende Locatie waar de dienstverlening heeft plaatsgevonden. Na goedkeuring van de rapportage volgt er facturatie door verwijzing naar het verstrekte inkoopordernummer voor de open- en sluitrondes en tegen het in formulier E 'Prijzenblad' opgenomen tarief voor mobiele surveillance. Facturatie dient te voldoen aan het gestelde in eis 5.8.
	D. Keyholding
11.26	Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer met betrekking tot door Opdrachtgever aangewezen Locaties zorg voor keyholding, dat wil zeggen: beheer van de door de Opdrachtgever voor de diensten ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen en een goede overdracht van deze zaken aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst.

	Deze diensten worden onder de huidige overeenkomst zeer beperkt uitgevoerd. Opdrachtgever heeft mogelijk in de toekomst (meer) behoefte aan de uitoefening van deze dienstverlening door Opdrachtnemer. Gedurende de implementatie stemt Opdrachtgever met Opdrachtnemer de Locaties waar keyholding van toepassing af incl. de bijbehorende informatie.
11.27	Indien Opdrachtnemer keyholding uitvoert, dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
11.28	Indien Opdrachtnemer keyholding uitvoert, geldt in beginsel dat Opdrachtnemer in het bezit komt van maximaal drie (hoofd)sleutels en een gebruiksvoorschrift voor de elektronische beveiligingssysteem (brand-, inbraak- en toegangscontrole) van de te beveiligen Locaties. Opdrachtnemer dient alsdan voor ontvangst van de sleutels te tekenen. Tevens dient Opdrachtnemer na de inwerkperiode zorg te dragen voor een juiste instructie aan Beveiligers voor het gebruik van de beveiligingssystemen en indien van toepassing van de locatie specifieke instructies.
11.29	Indien Opdrachtnemer keyholding uitvoert, dient Opdrachtnemer direct melding te maken bij de contactpersoon van de Locatie indien er sprake is van sleutelverlies en/of misbruik. De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt voor zowel de directe, als de indirecte kosten die hieruit voortvloeien.
11.30	Key holding maakt onderdeel uit van de Alarmopvolging en wordt niet separaat gefactureerd.