

PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Europese openbare aanbesteding van beveiligingsdiensten voor de gemeente Dijk en Waard. Aan de eisen in dit programma van eisen moet u als Opdrachtnemer minimaal voldoen. Uiteraard moet u als Opdrachtnemer ook altijd onverminderd voldoen aan de actuele wettelijke eisen die gedurende de gehele looptijd (inclusief optiejaren) bij deze opdracht van toepassing zijn en eventueel hier niet zijn vermeld. Door ondertekening van de Akkoordverklaring (zie bijlage) verklaard u hieraan te voldoen.

Aanpassingen vanuit de eerste nota van inlichtingen zijn in het rood weergegeven

1	Algemeen.....	1
2	Prijzen.....	2
3	Rapportages, overleggen en contactpersonen	3
4	dienstverlening/personeel.....	4
5	Beeindiging contract	6

1 ALGEMEEN

1.	Opdrachtnemer verklaart expliciet dat hij voldoet aan de in de Inschrijvingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld. U dient hiervoor de Akkoordverklaring (zie bijlage) in te vullen en te ondertekenen.
2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Dijk en Waard (zie bijlage).
3.	Bij het delen van gegevens wordt te allen tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
4.	U gaat ermee akkoord dat aan uw inschrijving voor de Gemeente geen kosten zijn verbonden, ook niet in het geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een overeenkomst.
5.	U gaat ermee akkoord dat, zolang er geen overeenstemming is bereikt en zolang nog geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, er geen sprake is van enige gebondenheid van opdrachtgever en er geen enkele verplichting is tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
6.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
7.	U gaat ermee akkoord dat leveringsvoorwaarden nadrukkelijk uitgesloten zijn.
8.	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten gedurende de gehele maximale looptijd van de overeenkomst voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

9.	Opdrachtnemer garandeert dat de CAO Particuliere Beveiliging wordt nageleefd. Zowel voorafgaand, tijdens als na de overeenkomst. Dit betreft steeds de laatst overeengekomen CAO ook al mocht deze reeds verlopen zijn.
----	---

2 PRIJZEN

1.	Alleen daadwerkelijk gemaakte uren mogen worden gefactureerd.
	De door Opdrachtnemer aangeboden uurtarieven in het prijzenblad zijn all-in, inclusief (niet limitatief): reiskosten woon-werkverkeer, vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen, kosten van vervoer, belastingen, invoerrechten, overige heffingen, assurantie, verpakingskosten, verwijderingskosten, installatie- en montagekosten, vergaderkosten, kosten voor verslaglegging en evenals eventuele overige kosten.
2.	De door Opdrachtnemer bij inschrijving ingediende uurtarieven staan vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief optie(s) voor verlenging, hierbij rekening houdende met een indexeringsmogelijkheid zoals bepaald in artikel 9 lid 03 van de concept overeenkomst.
3.	Ten aanzien van het inwerken geldt het volgende. - Inwerken in de maand voorafgaan aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Deze kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtgever; - Inwerken in verband met verloop bij Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst. Deze kosten komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer; - Inwerken in verband met verloop (op verzoek van Opdrachtgever). Deze kosten worden evenredig verdeeld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In deze situatie treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer om te komen tot een gezamenlijke besluitvorming. Hierbij kan in overleg ook gekozen worden voor een verbeterplan om de desbetreffende beveiliging beter te kwalificeren;
4.	Ten aanzien van ad hoc extra diensten of een verschuiving van geplande diensten binnen een termijn van 28 dagen vóór aanvang van die diensten, is Opdrachtnemer gerechtigd een toeslag in rekening te brengen op het geldende uurtarief conform onderstaande staffel: - voor extra, niet contractueel overeengekomen (afroep) diensten die worden aangevraagd door Opdrachtgever binnen 48 uur vóór aanvang van die extra diensten, geldt een toeslag van 50% op het dan geldende uurtarief. Deze toeslag is van toepassing totdat de extra diensten contractueel worden vastgelegd; - Voor extra, niet contractueel overeengekomen (afroep) diensten die worden aangevraagd door Opdrachtgever tussen 48 uur en 7 dagen vóór aanvang van die extra diensten, geldt een toeslag van 25% op het dan geldende uurtarief. Deze toeslag is van toepassing totdat de extra diensten contractueel worden vastgelegd; - Voor extra, niet contractueel overeengekomen (afroep) diensten die worden aangevraagd door Opdrachtgever tussen 7 en 28 dagen vóór aanvang van die extra diensten, geldt een toeslag van 10% op het dan geldende uurtarief. Deze toeslag is van toepassing totdat de extra diensten contractueel worden vastgelegd.

5.	Indien ingeplande diensten op verzoek van Opdrachtgever worden geannuleerd binnen 15 werkdagen vóór aanvang van die diensten, heeft Opdrachtnemer recht op de volgende vergoeding: • voor ingeplande diensten die door Opdrachtgever binnen 15 werkdagen vóór aanvang van die diensten worden geannuleerd, geldt dat deze voor 100% worden vergoed.
6.	De betaling van een factuur geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door Opdrachtgever goedgekeurde factuur per object. Indien Opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal Opdrachtgever uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met Opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag Opdrachtgever de betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.

3 RAPPORTAGES, OVERLEGGEN EN CONTACTPERSONEN

1.	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon en vervanger aan te stellen voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze personen dienen de Nederlandse taal in woord en schrift te beheersen.
2.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor het afhandelen van klachten. Hierbij geldt tenminste dat de beantwoording van vragen en klachten door de Opdrachtnemer uiterlijk de volgende werkdag, vóór 17.00 uur, schriftelijk teruggekoppeld dienen te worden aan de Opdrachtgever.
3.	Er vindt periodiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit vindt plaats op drie niveaus: Strategisch: Dit betreft een evaluatie met Opdrachtnemer in persoon. Voorafgaand aan deze evaluatie overlegt opdrachtnemer minimaal 2 weken voor het evaluatiegesprek het rapport met de wijze waarop hij de voorgaande periode invulling heeft gegeven aan de kwaliteit. Tactisch: Tactisch overleg vindt plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever. In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en de planning van inzet voor de komende periode. Operationeel: Dit betreft een voortgangsoverleg. Ook hier wordt de managementrapportage van de afgelopen periode besproken, inclusief eventuele calamiteiten. Daarnaast kan nieuw beveiligingspersoneel worden voorgesteld. In de situatie dat Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek vindt dit in overleg en ten spoedigste plaats. Opdrachtnemer beheert in alle overleggen de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 24 uur aan opdrachtgever wordt overgelegd. Overlegstructuren: Strategisch: 1x per half jaar, in persoon op locatie Tactisch: 1x per kwartaal, in persoon op locatie Operationeel: tweewekelijks, in persoon op locatie

	Indien Opdrachtgever meer overlegt incidenteel nodig acht, dient Opdrachtnemer hier te allen tijde gehoor aan te geven.
4.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het verslag van de evaluatie met eventuele acties en/of verbeterpunten uiterlijk binnen vijf werkdagen digitaal beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever.
5.	Elk ongeval en/of schadegeval veroorzaakt door Opdrachtnemer welke plaats vindt gedurende de uitvoering van de opdracht, meldt de Opdrachtnemer dit onmiddellijk aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt hiervan een door hem opgesteld en ondertekend verslag aan Opdrachtgever.

4 DIENSTVERLENING/PERSONEEL

1.	De in te zetten beveiligers voldoen aan het profiel beveiligers / security host (zie bijlage).
2.	Er dient sprake te zijn van een vaste ploeg van in totaal vier externe beveiligers voor beide gemeentehuizen. Aanvullend dienen er drie externe beveiligers in totaal voor beide gemeentehuizen als backup beschikbaar te zijn als blijkt dat de vaste ploeg van vier externe beveiligers incidenteel te weinig blijkt te zijn. Dit om te voldoen aan de behoeftestelling zoals aangegeven in de Inschrijfleidraad paragraaf 2.2.
3.	De in te zetten beveiligers dienen in de maand december 2023 reeds 2 dagdelen mee te draaien. Een dagdeel wordt gezien als een ochtend van 08:00 uur tot 12:00 uur of een middag van 13:00 uur tot 17:00 uur. Elke individuele externe beveiligers (in totaal zeven) draait 1 dagdeel per locatie mee in de maand december 2023 om ingewerkt te raken. Dit geldt voor alle externe beveiligers, dus zowel de vaste ploeg als de backup ploeg van beveiligers.
3.	Opdrachtgever zal periodiek overleggen over het op- en afschalen van de inzet. Op- en afschalen gebeurt altijd in overleg en kan alleen plaatsvinden na schriftelijke bevestiging van de Opdrachtgever. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging gaat het op- of afschalen maximaal 1 maand later in.
4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie en ontvangst van de bezoekers. Bezoekers dienen altijd onder begeleiding van de beveiligers naar de afspraak te worden gebracht.
5.	Voor de te beveiligen locatie is een protocol voor tijdens een ontruiming bij een brandmelding. Dit protocol is beschikbaar op de locatie en dient door de opdrachtgever bekend te worden gemaakt bij haar personeel voor aanvang van de werkzaamheden. Steekproefsgewijs zal in samenwerking met de brandweerinspecteur de kennis en handelingswijze bij calamiteiten worden getoetst. Indien de steekproef onvoldoende gescoord wordt zal binnen 24 uur een overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
6.	De in te zetten beveiligers conformeren zich aan de huisregels van de Gemeente. Iedere beveiligers dient een verklaring te ondertekenen kennis te hebben genomen van de huisregels.
7.	Opdrachtnemer heeft voldoende medewerkers, die voldoen aan de gestelde functie-eisen zoals gesteld in de eisen die onder deze tabel vallen beschikbaar in een poule om de voortgang van de werkzaamheden niet te belemmeren gedurende ziektes, vakantieperioden, calamiteiten en/of extra werkzaamheden. De medewerkers zijn bij naam bekend bij de gemeente Dijk en Waard. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij bekend zijn met de werkzaamheden, systemen, procedures en de locaties.

8.	Voor alle informatie over en in verband met de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. De Opdrachtnemer zal hiertoe bij contractondertekening een geheimhoudingsverklaring dienen te ondertekenen. De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer conformeren zich aan die geheimhoudingsverklaring. Opdrachtnemer garandeert dat hieraan wordt voldaan.
9.	Opdrachtgever neemt fysieke beveiligingsdiensten af ter ondersteuning van de dienstverlening op locatie. De omvang van de daadwerkelijke invulling gedurende de overeenkomst kan als gevolg van heroriëntatie of door andere (politieke) redenen worden gewijzigd. Aan de in de aanbestedingsstukken vermelde uren en aantallen diensten kunnen geen rechten worden ontleend.
10.	Aan het begin van elk nieuw contractjaar wordt de benodigde structurele capaciteit vastgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Naast de structurele inzet kan incidentele inzet benodigd zijn. De aanvragen hiervoor vinden plaats als volgt: Aanvragen voor de incidentele inzet van beveiligingspersoneel, zullen door de Opdrachtgever per e-mail geschieden door de contactpersoon van Opdrachtnemer. Door Opdrachtgever zal een aanvraag tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de dienst worden gedaan. In de aanvraag door Opdrachtgever zal de datum, tijden en (benodigde) aantal beveiligingsmedewerkers worden genoemd. Bij uitzondering kan een aanvraag telefonisch worden gedaan. De aanvraag wordt alsdan direct na het telefonische contact en voor aanvang van de dienstverlening per e-mail bevestigd door Opdrachtnemer.
12.	In voorkomende gevallen heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om per direct extra beveiligingsmedewerkers te leveren. Indien hier niet aan kan worden voldaan is Opdrachtgever gerechtigd om beveiligingsmedewerkers elders in te huren. Deze eis is komen te vervallen, zie nvi 1 (vraag 9).
13.	Opdrachtnemer waarborgt dat minimaal één van de twee in te zetten medewerkers aanwezig op de locatie beschikt over een geldig BHV certificaat. Het certificaat dient direct te kunnen worden getoond aan Opdrachtgever op verzoek.
14.	Medewerkers van de opdrachtgever dienen bedrijfskleding te dragen waaruit duidelijk kan worden opgemaakt dat zij vanuit de beveiliging hier werkzaamheden verrichten.
15.	Opdrachtgever zal zich manifesteren als regiehouder. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in eerste instantie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat Opdrachtgever te allen tijde de eindverantwoordelijkheid zal behouden. Hierbij is Opdrachtgever onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de werkinstructies.
16.	Voor de inzet van beveiligingsmedewerkers gaat Opdrachtgever uit van een inwerkperiode van twee weken. De inzet in deze periode komt geheel voor rekening van de Opdrachtnemer wanneer de inzet niet (voldoende) professioneel blijkt dan wel anderszins continueren niet tot de gewenste dienstverlening leidt. Opdrachtgever legt dit beargumenteerd vast en voor aan de Opdrachtnemer.
17.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van zijn beveiligingsmedewerkers. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer intern te laten herplaatsen of hun inzet te weigeren binnen de overeenkomst. Opdrachtgever meldt dit tijdig en beargumenteerd aan de opdrachtnemer.
18.	Bijzondere middelen als persoonlijke beveiligingsmiddelen dienen door Opdrachtnemer te worden geleverd en onderhouden. Hiertoe kan Opdrachtnemer een aanpassing op het persoonlijke tarief toepassen. Toepassen van bijzondere middelen vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats, waarbij de uiteindelijke toekenning van persoonlijke middelen ligt bij Opdrachtgever.

19.	Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen en trainingen voor zijn personeel om benodigde certificaten te halen, actualiseren en te behouden om daarmee de professionaliteit te borgen. Hieronder valt ook het periodiek trainen van benodigde vaardigheden.
20.	De in te zetten beveiligers dienen voorafgaand aan de werkzaamheden te beschikken over een actuele VOG-verklaring niet ouder dan 3 maanden, afgestemd op de opdracht. Wpbr-screening waarbij de artikelen 1 tm 9 van toepassing zijn verklaard (zie vraag 4 nvi 1).
21.	De in te zetten beveiligers dienen in de omgeving te wonen (binnen maximaal 1 uur van de desbetreffende locaties). Dit om de tijdige aanwezigheid op de locaties te kunnen waarborgen.
22.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werktijden (regulier, avondopenstelling en avondvergaderingen) van de gemeente. Deze zijn als volgt: <u>Werktijden voor het gemeentehuis, locatie de Parelhof, zijn:</u> • Maandag tm vrijdag van 08.00 uur tot 20.00 uur (inclusief 1 avondopenstelling Burgerzaken op de vrijdagen tot 20.00 uur), • Zaterdag van 10.00 tot 16.00 uur. <u>Werktijden voor het gemeentehuis, locatie De Binding, zijn:</u> • Maandag tm vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur (inclusief 1 avondopenstelling Burgerzaken op de donderdagen tot 20.00 uur) <u>Werktijden voor de avondvergaderingen zijn:</u> • Indien externe inzet voor de avondvergaderingen wordt gewenst zal dit 28 dagen van tevoren door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt.

5 BEEINDIGING CONTRACT

1.	Na beëindiging van het contract dient de Opdrachtnemer de sleutels, toegangspassen, toegangscodes en dergelijke te retourneren en mee te werken aan een efficiënte en soepele overdracht van werkzaamheden, taken aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer.
----	---