

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen alle locaties	
a-e-1	Bij het indienen van een Inschrijving zal als vaststaand aangenomen worden dat al hetgeen in het Programma van Eisen omschreven is bij de aanneemsom is inbegrepen.
a-e-2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden), alle bedrijfsinformatie afkomstig van ArtEZ die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
a-e-3	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd. Opdrachtnemer dient zich daarnaast te conformeren aan het ontruimingsplan van ArtEZ, zie ook Bijlage 14 .
a-e-4	Werkzaamheden kunnen uitsluitend in onderaanneming uitgevoerd worden na vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van ArtEZ. Hierbij geldt het uitgangspunt dat onderaanneming alleen in zeer uitzonderlijke gevallen wordt toegestaan. Om gebruik te kunnen maken van onderaanneming dient Opdrachtnemer een schriftelijk verzoek met onderbouwing van de noodzaak tot onder aanneming in te dienen bij ArtEZ. Bij onderaanneming is en blijft Opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de uitvoering van de overeenkomst.
a-e-5	ArtEZ behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van Opdrachtnemer aan te brengen als zij dit nodig acht. Opdrachtnemer is gehouden hierin, voor zover redelijk en billijk wordt geacht, medewerking te verlenen, ook indien dit een vermindering van de contractomvang met zich meebrengt. Indien deze situatie zich voor mocht doen, zullen partijen tijdig met elkaar in overleg gaan.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie centraal ArtEZ	
a-e-6	De aanbidding van Inschrijver is gebaseerd op de aantallen en verwachte ureninzet van ArtEZ zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
a-e-7	Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen), gebaseerd op de inzet bij locaties van ArtEZ.
a-e-8	Voor eventuele afroepdiensten gelden dezelfde tarieven (en toeslagen) als door Inschrijver zijn opgegeven voor de diensten in de dienstroosters.
a-e-9	De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optiejaren), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform de CBS index, Index dienstenprijzen, Commerciële dienstverlening (index 2010= 100, categorie 80) - beveiliging en opsporing, welke na afloop van het eerste contractjaar voor het eerst mag worden doorgevoerd. Het uitgangspunt voor de berekening van de grondslag is bepaald van oktober - oktober (ingangsdatum overeenkomst is 100%).
a-e-10	Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door Opdrachtnemer geregistreeerde en door ArtEZ goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel) te worden.
a-e-11	In de factuur dient Opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in kostenplaatsnummer en daarnaast: - datum van de dienstverleningen; - prijs per uur; - ingezette uren per tijdsblok; - welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief.

a-e-12	Op de factuur dient het inkoopordernummer cq het overeenkomstnummer, locatienummer, grootboekrekeningnummer en kostenplaatsnummer van ArtEZ te worden vermeld. Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden. Zie ook Bijlage 10 'Factuurwijzer'.
a-e-13	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.
a-e-14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart ArtEZ voor mogelijke aanspraken in dit verband.

Eisen m.b.t. communicatie en management alle locaties en centraal

a-e-15	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (contractmanager) aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Tevens is op directieniveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Daarnaast dient Opdrachtnemer per discipline (zie paragraaf 3.3 van het Bestek) een contactpersoon in te zetten.
a-e-16	Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.
a-e-17	Opdrachtnemer verstrekt 1 x per kwartaal managementrapportages met daarin een terugblik op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode digitaal te worden aangeleverd. Indien ArtEZ meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen: - Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; - Overzicht van alle meldingen waarbij ten minste wordt vermeld: datum, tijdstip, object, aard, opvolging en bijzonderheden; - Samenvatting van de incidentrapportages; - De gemiddelde inzet per medewerker in het afgelopen kwartaal uitgedrukt in FTE per medewerker; - Inzet aantal uren; - Overzicht inzet extra uren; - Overzicht niet ingezette uren i.v.m. het niet kunnen leveren van medewerkers dan wel dat ArtEZ diensten geannuleerd heeft; - Mutaties in het medewerkersbestand; - Overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat; - De geregistreerde klachten (datum melding en omschrijving) op en de opvolging (datum afsluiting en oplossing) hiervan; - Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; - Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; - Andere relevante informatie.
a-e-18	Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij ArtEZ, dient Opdrachtnemer een (meewerkend) teamleider/ locatiemanager in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor ArtEZ coördineert. Deze persoon dient te beschikken over de juiste kwalificaties en competenties, welke nodig zijn om deze rol op een juiste manier te vervullen.
a-e-19	Het is ter keuze van de Opdrachtnemer welke in vorm invulling gegeven wordt aan de functie van de teamleider/ locatie manager. Dit kan zijn, of een teamleider (al dan niet meewerkend), locatiemanager of operationele coördinator.

a-e-20	De taken van de teamleider/ locatie manager omvatten minimaal: - Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke functionaris van ArtEZ en fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de overeenkomsten en de uitvoering ervan; - Coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van Opdrachtnemer bij ArtEZ, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten; - Begeleiding en training tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers; - Bijhouden van de instructie map(pen); - Bijhouden van de memo's; - Proactief meedenken over procesverbetering, kwaliteitsverhoging, efficiëntie en kostenbesparing; - Het permanent verbeteren en actueel houden van randvoorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen); - (Maandelijks) overleg/contact met de vaste contactpersonen van ArtEZ; - Diverse voorkomende werkzaamheden.
a-e-21	De teamleider/locatiemanager of diens vervanger is op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar of op een van de locaties aanwezig.
a-e-22	Opdrachtnemer dient nieuwe medewerkers voor te stellen aan ArtEZ. ArtEZ houdt zich het recht voor om na enkele weken aan te geven voor welke locatie zij vinden dat de medewerk(st)er het meest geschikt is. Dit vanwege het feit dat niet alle locaties van ArtEZ gelijk aan elkaar zijn.

Eisen m.b.t. aansprakelijkheid alle locaties

a-e-23	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.
a-e-24	ArtEZ verstrekt sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes aan de Opdrachtnemer voor toegang tot de panden en/of ruimten. Uitgifte van sleutels vindt plaats volgens het sleutelplan dat geldig is.
a-e-25	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van deze sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes. Bij verlies of misbruik dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij ArtEZ.

Eisen m.b.t. opstart en implementatie alle locaties

a-e-26	Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken met de huidige leverancier van ArtEZ voor beveiligings-, bewakings- en receptiediensten tijdens de overgangsfase. Opdrachtnemer neemt de nodige maatregelen om te zorgen dat de gevraagde invulling van de diensten ongestoord voortgang kan vinden.
a-e-27	Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde uit de Overeenkomst, kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor de schade welke voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het niet (op tijd) leveren van gekwalificeerde, ingewerkte en door ArtEZ geaccepteerde beveiligingsmedewerkers.
a-e-28	Voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dienen Opdrachtnemer, zijn personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden zich tijdig en adequaat op de hoogte te stellen van de omstandigheden op de locaties van ArtEZ waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement.
a-e-29	Opdrachtnemer bevestigt dat zij tijdig voor de ingangsdatum van de overeenkomst (en de uitvoering van de werkzaamheden) een overzicht van de in te zetten medewerkers, voorzien van alle gegevens en bijlagen overhandigt aan ArtEZ (AVG proof).
a-e-30	Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door Opdrachtnemer in te dienen inwerkplan.

a-e-31	Opdrachtnemer heeft bij de start van de Overeenkomst voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar voor de inwerkperiode zodat Opdrachtnemer na de inwerkperiode afdoende beschikbaar personeel heeft opgeleid voor de uitgevraagde diensten.
--------	--

Eisen m.b.t. de dienstverlening alle locaties

a-e-32	De structurele werkzaamheden bij ArtEZ bestaan uit het verrichten van receptiediensten, verrichten van toegangscontrole, cameratoezicht en opening en sluitrondes (locaties). De specifieke taken die binnen de scope van deze opdracht vallen zijn: 1. Onderdeel BHV bij calamiteiten; 2. Beheer sleutels en portofoons; 3. Registratie aankomst en vertrek personeel; 4. Registratie aankomst en vertrek bezoekers; 5. Aannemen en verspreiden post (uitgifte bij receptie); 6. Brand en sluitronde schoolgebouwen; 7. Medewerkers dienen om te kunnen gaan met MS Office, FMIS en Aurora, waarbij de werking van Aurora door ArtEZ zal worden uitgelegd.
a-e-33	Naast de structurele werkzaamheden dient de Opdrachtnemer op ad-hoc-basis op afroep extra diensten te kunnen inzetten. De werkzaamheden zijn additioneel ten opzichte van de structurele werkzaamheden.
a-e-34	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de invulling conform het programma van eisen. De structurele werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het reguliere dienstrooster van ArtEZ. Alarmopvolging door mobiele surveillant en afroepdiensten op ad-hoc basis worden op verzoek van ArtEZ additioneel ter beschikking gesteld.

Eisen m.b.t. de kwaliteit alle locaties

a-e-35	Opdrachtnemer komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van ArtEZ met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder kwartaaloverleg door u aan de orde te worden gesteld.
a-e-36	ArtEZ zal op regelmatige basis controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien ArtEZ hierbij constateert dat Opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de Inkoopvoorwaarden van ArtEZ niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de Inkoopvoorwaarden heeft ArtEZ diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de overeenkomst te ontbinden.

Specifieke eisen receptiediensten alle locaties

a-e-37	Onder de gevraagde diensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, worden o.a. de volgende werkzaamheden verstaan (niet gelimiteerd): a. Het bedienen van de elektronische beveiligingsinstallatie, waaronder CCTV. Inzake de CCTV dient Opdrachtnemer de borging van de camerabeveiliging uit te voeren; b. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot de panden, de fietsenstalling en parkeerterrein etc.; c. Het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; d. Het opvolgen van interne alarmmeldingen, conform instructies; e. Het ontvangen, registreren, aanmelden en verwijzen van gasten/ bezoekers op een hospitality gehalte; f. Het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers; g. Het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane, of in beslag genomen voorwerpen; h. Het toezicht houden op in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren/ besturen van de bewakingscamera's; i. Het uitvoeren van een helpdesk/ informatiepunt aangaande algemene inlichtingen; j. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van ArtEZ en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; k. Het nemen van eerste maatregelen en waarschuwen van contactpersonen en instantie bij
--------	---

	calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van ArtEZ; l. Het verlenen van AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in de gebouwen en/ of op het terrein; m. Onderdeel van de BHV organisatie en daardoor uitvoeren van taken; n. Het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken en goederen; o. Het zorgdragen voor de goederenontvangst t.b.v. ArtEZ; p. Het bedienen van de telefooncentrale (ontvangen en afhandelen van telefoongesprekken) en het bedienen van overige technische apparatuur achter de receptiebalie; q. Het om kunnen gaan met MS Office, FMIS en Aurora, waarbij de werking van Aurora door ArtEZ zal worden uitgelegd.
a-e-38	Door de verscheidenheid van mensen en diensten die een beroep doen op de service en aandacht van de beveiligingsmedewerkers is een hoge mate van servicegevoeligheid, gastheerschap, maar ook waakzaamheid vereist.
a-e-39	ArtEZ maakt onderscheid tussen: - openbaar toegankelijke ruimtes; - beperkt openbare ruimtes (personeel beveiligt); - niet-openbaar gebied; niet toegankelijk voor derden; In calamiteitengevallen kan hiervan afgeweken worden.
a-e-40	Van de beveiligingsmedewerkers wordt verwacht dat zij een optimale inspanning leveren teneinde de veiligheid van bezoekers, medewerkers en eigendommen van studenten te waarborgen en service te verlenen aan bezoekers en medewerkers.
a-e-41	De veiligheid van medewerkers en bezoekers vraagt bij calamiteiten een beheerst en vakkundig optreden van de beveiligingsmedewerkers. Bij calamiteiten zullen de beveiligingsmedewerkers een rol vervullen bij de uitvoering van BHV werkzaamheden. Voor de inzet van medewerkers wordt een beveiligingspoule opgezet en onderhouden, die uitsluitend bestaat uit ingewerkte en geaccepteerde medewerkers voor zowel de vaste bezetting als reserve.
a-e-42	Opdrachtnemer behandelt alarmmeldingen volgens een door ArtEZ vastgestelde instructie en organiseert de opvolging door Opdrachtnemer en/of een contactpersoon van ArtEZ, zie ook de ontruimingsplannen in Bijlage 14 .
a-e-43	Storingen in het bewakingssysteem worden direct bij constatering conform het communicatieplan aan ArtEZ doorgegeven. ArtEZ is zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen.

Specifieke eisen Surveillancediensten alle locaties	
a-e-44	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder surveillancediensten, welke binnen de scope van de overeenkomst valt, de volgende werkzaamheden worden verstaan: a. Het op verzoek openen van de panden op de aangegeven tijd; b. Het verzorgen van een in- en externe openingsronde; c. Het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; d. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van ArtEZ en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; e. Het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van ArtEZ; f. Het verlenen van EHBO/AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/ of op het terrein; g. Het uitvoeren van de brand- en sluitronde.

a-e-45	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brand- en sluitronde, welke binnen de scope van de overeenkomst valt, de volgende werkzaamheden worden verstaan: a. Controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; b. Controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen, zonwering; c. Het sluiten van deuren, ramen, rolluiken en uitgangen, als ook het omhoog halen van zonweringen; d. Uitschakelen van apparatuur volgens instructies; e. Controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak; f. Lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; g. Controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen; h. Controle op aanwezigheid personen; i. Het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand.
--------	--

Specifieke eisen Meldkamer alle locaties

a-e-46	Algemeen functie meldkamer: - zorgen voor 24/7 opvolging van alarmen veroorzaakt door alarmering van inbraak, brand en of technische storingen met urgentie (bv cv); - Opvragen en sturen van rapportages na melding; - Up-to-date houden van belvolgorde bij melding; - Bij onderhoud brandmeldinstallatie informeren van brandweer; - Veiligheidscheck van installatie door dagelijkse testmeldingen te sturen: - o Bij het afgaan van het inbraak-alarm komt de melding binnen bij de PAC. Zij sturen Opdrachtnemer aan. Medewerker komt binnen en verifieert de melding, verhelpt de oorzaak, reset de inbraakcentrale, schakelt opnieuw alarm in en sluit het gebouw af. - o Of medewerker Opdrachtnemer schakelt op bij echte inbraak naar politie en medewerker ArtEZ. - o Of medewerkers Opdrachtnemer schakelt glasservice in.
--------	---

Specifieke eisen extra werkzaamheden alle locaties

a-e-47	Op verzoek van ArtEZ verleent en levert Opdrachtnemer op afroep extra diensten.
a-e-48	De afroepdiensten worden afgenomen gedurende een minimale duur. Onder minimale duur wordt verstaan, dat Opdrachtnemer voor een afroepdienst minimaal 3 uur in rekening mag brengen, ook als de betreffende dienst korter duurt.
a-e-49	Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: a. uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, informele bijeenkomsten; b. openen en sluiten van gebouwen; c. noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; d. algemeen toezicht; e. toezicht bij evenementen; f. bedreigingen; g. speciale gebeurtenissen.
a-e-50	Een afroepdienst kan door ArtEZ uiterlijk dezelfde dag (voor 's ochtends 0900uur) of maximaal 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden.
a-e-51	Uiterlijk binnen 2 uur na een aanvraag (binnen kantoor tijden) voor een afroepdienst door ArtEZ, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt.
a-e-52	Voor afroepdiensten worden door ArtEZ geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven.

a-e-53	Alle aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door ArtEZ: a. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tot 12 uur voor de start van de afroepdienst: kosteloze annulering; b. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 12 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten; c. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 0 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 100% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten.
--------	--

Personele eisen – algemeen

a-e-54	Personeel van Opdrachtnemer krijgt tenminste conform de van toepassing zijnde CAO voor de PBO-branche of de CAO Veiligheidsdomein betaald. Indien de door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid middels dispensatiebesluit verleende ontheffing ingetrokken c.q. vervalt dient in voorkomend geval Opdrachtnemer de betalingen en bepalingen conform de CAO Veiligheidsdomein gedurende de looptijd van de Overeenkomst gestand te houden.
a-e-55	Op verzoek van de ArtEZ dient een opgave te worden verstrekt van de namen van het ter werk te stellen personeel. Mutatie in het personeelsbestand moet vooraf schriftelijk aan de ArtEZ worden doorgegeven. Tevens dienen uw medewerkers in het bezit te zijn van een legitimatiebewijs uitgegeven door Opdrachtnemer. Dit bewijs dient de volgende elementen te bevatten: - naam van de betrokkene - actuele pasfoto
a-e-56	ArtEZ is bevoegd te verlangen dat personeel van de Opdrachtnemer inclusief door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, zich identificeert.
a-e-57	Een Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) dient, als bedoeld in de Wet justitiële gegevens (Wjg), van zichzelf en/of van de werknemers welke op de objecten van ArtEZ werkzaam zijn, in het personeelsdossier aanwezig te zijn. Op verzoek van ArtEZ dient deze overhandigd te worden. Die verklaring mag niet ouder zijn dan 12 maanden. Opdrachtnemer houdt de betreffende verklaringen in bewaring.
a-e-58	In het geval van een medewerker met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dient Opdrachtnemer te controleren dat de medewerker in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. Tevens dient de medewerker over de juiste kwalificaties te beschikken om te werken als beveiligingsmedewerker van een particuliere beveiligingsorganisatie. Opdrachtnemer vrijwaart ArtEZ van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijnde Opdrachtnemer hierin. Daarnaast dient Inschrijver Bijlage 12 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' bij de Inschrijving in te dienen.
a-e-59	ArtEZ zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door Opdrachtnemer ingezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van ArtEZ sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van ArtEZ aanleiding geeft, is ArtEZ bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. ArtEZ zal Opdrachtnemer daarbij eerst in de gelegenheid stellen verbetering aan te brengen of het probleem op te lossen. Indien niet tijdig of niet naar behoren, of de aard van het gedrag hiertoe aanleiding geeft is Opdrachtnemer verplicht tot onverwijlde vervanging.
a-e-60	U bevestigt bij gunning van de overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor Particuliere Beveiliging of de CAO Veiligheidsdomein toe te passen.

Personele bezetting alle locaties

a-e-61	Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht.
a-e-62	Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: Volledig ingewerkte en door ArtEZ geaccepteerde medewerkers. Zie ook eis 23 m.b.t. kennismaking / voorstellen van nieuwe medewerkers.

a-e-63	Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door ArtEZ geaccepteerde medewerkers en die bij ziekte en verlof van medewerkers uit het vaste team en bij afroepdiensten worden ingezet. Alle medewerkers uit de reservepoule voeren minstens twee maal per maand een volledige dienst uit.
a-e-64	De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen.
a-e-65	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en regelmatig rouleren tussen de eventuele locaties van ArtEZ, zodat ze vertrouwd blijven met bijbehorende specifieke kenmerken.
a-e-66	De beveiligingsmedewerkers dienen tijdens hun pauze op de locatie van ArtEZ te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn, ook tijdens hun pauze.

Kwaliteit personeel alle locaties

a-e-67	Iedere medewerker die door Opdrachtnemer dan wel van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bij ArtEZ ingezet wordt, dient te voldoen aan de algemene – en voor de uitvoering van de dienstverlening specifieke – eisen van vakbekwaamheid, deskundigheid, gastvrijheid en criteria die de wet stelt aan personeel van particuliere beveiligingsorganisaties. Iedere in te zetten medewerker dient een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisaties (beveiligingspas) te kunnen overleggen als bewijs.
a-e-68	De beveiligiger dient in het bezit is van het mbo diploma Coördinator Beveiliging of het SVPB Vakdiploma Beveiliging, een geldig BHV diploma en heeft 24 maanden ervaring als objectbeveiligiger en/ of receptionist. Voor receptiediensten mogen ook aspirant beveiligers, in bezit van de aspirantenpas, ingezet worden.
a-e-69	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor de uitvoering van de Opdracht beschikt tevens over de navolgende eigenschappen cq vaardigheden: - is gastvrij; - heeft een representatief voorkomen; - heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften; - heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal om bezoekers en binnenkomende telefoongesprekken op correcte wijze door te verwijzen c.q. door te verbinden; - een leeftijd tussen de 21 en 25 jaar kan alleen in overleg en na goedkeuring van ArtEZ; - heeft kennis van, dan wel ervaring met gangbare standaard programma's, zoals MS Office, FMIS en Aurora, waarbij de werking van Aurora door ArtEZ zal worden uitgelegd; - heeft de juiste mentaliteit om in een team te kunnen opereren; - heeft een goed oriënteringsvermogen in verband met de omvang van het te beveiligen complex; - heeft ervaring in soortgelijke beveiligingswerkzaamheden; - is in het bezit van de benodigde (basis)diploma's beveiliging, en tevens beschikken over een BHV/Reanimatiediploma; - geen gebruik eigen mobiel, behalve voor oproepen; - soms geen pak met V gewenst (in afstemming met ArtEZ).

Gedrag en verzorging alle locaties

a-e-70	Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers zich strikt zullen houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften, gedragsregels en instructies die van toepassing zijn op de taakuitvoering.
--------	--

a-e-71	Medewerkers van Opdrachtnemer en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor ArtEZ houden zich op de locaties van ArtEZ aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van ArtEZ in acht.
a-e-72	Het gebruik maken van en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor ArtEZ is strikt verboden.
a-e-73	Alle medewerk(st)ers dragen op de locaties van de ArtEZ verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (broek/jas met logo). Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, dienen in het tarief te zijn opgenomen.
a-e-74	Opdrachtnemer bevestigt dat alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers een professionele en correcte verzorging zullen naleven. Onder een professionele en correcte verzorging wordt in ieder geval verstaan: een representatief voorkomen, een schoon en correct gedragen uniform, een correcte lichamelijke verzorging, het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform, geen zichtbare tatoeages en piercings tijdens het dragen van het uniform.
a-e-75	Het is niet toegestaan dat medewerkers van Opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van ArtEZ gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door ArtEZ.
a-e-76	Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van ArtEZ. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de ArtEZ. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de ArtEZ gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locaties van de ArtEZ te ontfeggen.

Inwerken personeel alle locaties

a-e-77	Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze en voorwaarden omtrent het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers beveiliging: - Een nieuwe medewerker wordt voor de start van de inwerkperiode persoonlijk voorgesteld aan de vaste contactpersonen van ArtEZ met beveiligingspas (indien noodzakelijk) en legitimatiebewijs; - Na goedkeuring door ArtEZ kan de medewerker worden ingewerkt; - Voor het inwerken maakt opdrachtnemer gebruik van een instructieprotocol. Opdrachtnemer mag gedurende de inwerkperiode slechts 50% van het tarief voor de betreffende medewerker in rekening brengen (ook gedurende de opstart en implementatie periode).
a-e-78	Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van ArtEZ, de teamleider en de (regio-)manager van Opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van ArtEZ, niet voldoet en niet geschikt is om voor ArtEZ de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door ArtEZ worden vervangen door Opdrachtnemer. Hieraan zijn voor ArtEZ geen kosten verbonden.
a-e-79	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door ArtEZ, voor de start van de overeenkomsten een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de overeenkomsten) opstellen.
a-e-80	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van ArtEZ.
a-e-81	Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken: - specifieke locatie-instructie, - terrein- en gebouwinformatie, - de wederzijdse contactpersonen, en - de bereikbaarheid bij calamiteiten.

a-e-82	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door ArtEZ, een inwerkprogramma met toets momenten (kennistoets) opstellen en deze, voor zover nodig, proactief en op continue basis actualiseren. Deze kennistoets dient op een betrouwbare wijze te borgen dat de medewerkers over de juiste kennis beschikken en blijven beschikken. Voorspelbaarheid van de kennistoets moet worden voorkomen, terwijl tegelijkertijd wel alle kritische onderdelen in iedere toets aan de orde dienen te komen. De kennis toets zal door ArtEZ worden afgenomen bij de medewerkers van Opdrachtnemer.
a-e-83	Alle voor ArtEZ in te zetten beveiligingsmedewerkers, hebben met goed gevolg de kennistoets en inwerkperiode doorstaan, vóórdát de nieuwe overeenkomst ingaat.
a-e-84	Het inwerken van (nieuwe) beveiligers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting (=boventallig) en is niet kostenverhogend voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat kosten voor het inwerken (inwerkperiode) zitten verdisconteerd in de aangeboden tarieven en gedurende de looptijd niet zal leiden tot additionele kosten bij Opdrachtgever. Eventuele kosten voor het inwerken van beveiligers zijn dus voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal bij uitstroom, ziekte, ongeval of anderszins verloop van haar beveiligers altijd garant staan voor directe vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder extra (inwerk- en/of andere) kosten.

Opleiding personeel algemeen	
a-e-85	Om de kennis van de medewerkers op peil en actueel te houden, zal Opdrachtnemer haar personeel jaarlijks een herhalingscursus laten volgen, waaraan haar personeel verplicht dient deel te nemen.
a-e-86	Het volgen van opleidingen welke noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen van personeel van een particuliere beveiligingsorganisatie en overige training welke nodig zijn om de kennis van het personeel op peil te houden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De ingezette uren tijdens de voornoemde opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.