

Bijlage 5 - Programma van Eisen

	Algemeen
1.	Inschrijvers stemt in met de inhoud en voorwaarden van deze Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijvers gaat ermee akkoord dat er pas een overeenkomst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Opdrachtgever en Contractondertekenaar verkregen zijn.
3.	Inschrijvers verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden van de GGD Groningen zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota van inlichtingen. Uitsluitend de door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijvers wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de Opdrachtgever.
4.	Inschrijvers en zijn medewerkers onthouden zich van verklaringen van welke aard dan ook, die andere betrokkenen kunnen schaden. Inschrijvers vrijwaart Opdrachtgever van alle aanspraken van derden.
5.	Het doen van voorstellen voor veranderingen in de Nota van Inlichtingen leidt nimmer tot de plicht voor Opdrachtgever deze voorstellen over te nemen. De Opdrachtgever geeft door middel van de Nota van Inlichtingen aan of er sprake is van wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten, welke daarna definitief zijn.
6.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijvers moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijvers dient zich in haar response te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
7.	De inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld.
8.	Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer Inschrijvers niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.
9.	Inschrijvers garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht.
10.	Inschrijvers stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn 365 dagen per jaar tijdens kantooruren (8.00 -21.00 uur) bereikbaar.
11.	Inschrijvers stelt voor Opdrachtgever een vast contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor contractuele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (8.00 -17.00 uur) bereikbaar.
12.	Inschrijvers zorgt ervoor dat de door haar ingezette medewerkers de regels m.b.t. de actuele algemene COVID-19 gedragsregels conform website RIVM, zoals het dragen van mondkapjes, het houden van afstand en de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten.
13.	Inschrijvers voldoet aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving i.r.t. deze Opdracht.
14.	Inschrijvers gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever een dynamische organisatie is en er gedurende de contractperiode wijzigingen kunnen optreden met betrekking tot het aantal locaties en plaats van die locaties waarmee de Inschrijvers rekening dient te houden.

15.	Inschrijvers doet een aanbieding op basis van 'all-inclusieve' tarieven. Inschrijvers dient tarieven op te geven waarin alle kosten opgenomen zijn, hieronder valt onder andere (maar is niet gelimiteerd tot) reiskosten, logistieke kosten, administratieve kosten, overheadkosten, kledingkosten, vergunningskosten. De vermelde tarieven zijn in euro's excl. btw.
16.	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
17.	Inschrijvers is gerechtigd om onregelmatigheidstoeslagen en toeslagen voor feestdagen te factureren conform de cao voor particuliere beveiliging.
18.	Facturen dienen per locatie opgesteld te worden en mogen per week/maand gefactureerd worden, voorzien van inkoop- en referentienummer.
19.	Opdrachtgever is gerechtigd om op- of af te schalen m.b.t. de benodigde inzet maar ook de mogelijkheid om locaties toe te voegen en af te schalen binnen de overeenkomst zonder dat dit consequenties heeft voor de afgesproken uurtarieven.
20.	Alleen daadwerkelijk gewerkte uren mogen in rekening worden gebracht. Een dienst duurt ten minste 3 uren. Bij diensten die korter dan 3 uren hebben geduurd door toe doen van Opdrachtgever, dan geldt dat Inschrijver de volledige 3 uren in rekening mag brengen.
21.	Indien een dienst binnen 24 uur voor aanvang van de dienst komt te vervallen, mag Inschrijver maximaal 3 uur van de betreffende dienst per medewerker in rekening brengen.
Personeel	
22.	Inschrijvers zorgt voor voldoende geschoold personeel ter uitvoering van de Opdracht.
23.	Inschrijvers zet voor uitvoering van de Opdracht alleen personeel in, dat in bezit is van een geldig legitimatiebewijs (grijze pas), zijnde de vergunning in de zin van de wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Inschrijvers mag een beveiligingsfunctionaris met groene pas inzetten, mits te allen tijde tevens een beveiligingsfunctionaris met grijze pas aanwezig is. Inzet van een beveiligers met groene pas, is toegestaan na overleg met Opdrachtgever.
24.	De beveiligers moeten in bezit zijn van een BHV certificaat met aantekening reanimatie en treedt bij calamiteiten op als BHV'er.
25.	Iedere beveiligingsfunctionaris van de Inschrijvers die wordt ingezet ten behoeve van deze Opdracht, dient te beschikken over goede mondelinge en schriftelijke uitdrucksvaardigheden in de Nederlandse taal.
26.	De beveiligers verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen locaties. Het is daarbij van belang dat de beveiligers onregelmatigheden kunnen signaleren en hier passend naar optreden.
27.	De in te zetten beveiligers hebben naast objectbeveiliging een belangrijke rol in het behouden van een goede sfeer op locatie. De beveiligers moeten in staat zijn mensen aan te spreken op ongewenst gedrag, maar ook in te spelen op de sfeer op de locatie. Opdrachtgever verlangt hier een proactieve houding van de beveiligers.
28.	Alle in te zetten beveiligers zijn representatief gekleed. Inschrijvers draagt zorg voor deze kleding. De kleding is schoon, herkenbaar en uniform.
29.	Het contract wordt zoveel mogelijk door hetzelfde personeel uitgevoerd. De Inschrijvers stelt alles in het werk om de continuïteit van het team te waarborgen. In geval van tijdelijke (vakantie of ziekte) of structurele (vertrek) afwezigheid van personeel zorgt de Inschrijvers ervoor dat de diensten onverminderd worden voortgezet. Er zal daarbij een passende overdracht aan nieuw personeel plaatsvinden. In geval van ziekte zorgt Inschrijvers ervoor dat er binnen één uur een vervanger op locatie aanwezig is.
30.	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk dit toelaat. Van de beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
31.	Voor onderlinge communicatie dienen de beveiligingsfunctionarissen van de Inschrijvers te beschikken over een communicatiemiddel met voldoende bereik, waarmee snel een verbinding kan worden gelegd met een hulp- of nooddienst in geval van calamiteiten.

32.	Indien wet- of regelgeving wijzigt dan draagt Inschrijvers zorg voor zijn medewerkers dat zij zo snel mogelijk voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving. Hieronder valt o.a. het behalen van nieuwe diploma's, vergunningen, keurmerken danwel andere vereisten zoals bepaald in de wijzigingen. Indien Inschrijvers gedurende dit contract niet aan deze eis voldoet dan zal Opdrachtgever hiervoor maatregelen opstellen welke Inschrijvers dient uit te voeren zonder dat er financiële consequenties voor Opdrachtgever zijn.
33.	Het in te zetten personeel is getraind op het gebied van klantvriendelijkheid, klantgericht handelen en conflicthantering.
34.	De beveiligingsmedewerkers dienen tevens als gastvrouw/gastheer werkzaamheden uit te kunnen voeren.
35.	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van Inschrijvers.
36.	Opdrachtgever is gerechtigd om een kandidaat beveiligingsmedewerker van Inschrijvers te weigeren. Reden voor weigering zal Opdrachtgever schriftelijk kenbaar maken aan Inschrijvers.
37.	Inschrijvers zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers over de juiste middelen beschikken om zijn/haar taken goed uit te kunnen voeren. Inschrijvers is verantwoordelijk voor de verzorging en de kosten van deze middelen.
38.	Medewerkers van Inschrijvers mogen zonder toestemming van Opdrachtgever geen bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever gebruiken.
Opdracht en Dienstverlening	
39.	In te zetten beveiligers dienen aangestuurd te worden door hun leidinggevende of door de locatie coördinator van de Opdrachtgever. Beveiligers dienen zich, zonder gegronde reden, niet te laten leiden door medewerkers van Opdrachtgever.
40.	In te zetten medewerkers kunnen de verkeersstromen bij de locatie begeleiden om doorstroming te bevorderen.
41.	Inschrijvers en zijn medewerkers zijn verantwoordelijk voor het sluiten en openen van de locaties inclusief het (de-)activeren van de alarminstallaties.
42.	Inschrijvers is verantwoordelijk voor het juiste uitvoeren van de Opdracht en bijbehorende werkzaamheden en procedures door haar medewerkers. Inschrijvers is verplicht tot de juiste overdracht en instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Onder instructies vallen o.a. instructies voor: beheer van sleutels en toegangspassen, het (de-)activeren van de alarminstallaties, het inschakelen van relevante (elektrische) installaties en de verlichting.
43.	Inschrijvers hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Inschrijvers draagt zorg dat iedere klacht binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk is beantwoord. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaats vinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.
44.	De beveiligers worden ingezet ten behoeve van de algehele veiligheid en openbare orde in en rondom de locaties. Dit houdt onder meer in: - Preventie van diefstal en vandalisme; - Voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens; - Houdt toezicht op de alarminstallatie; - Toegangscontrole voor (on)bevoegden; - Aanspreekpunt bij algemene vragen; - Beperken van incidenten met agressie; - Vervult de taak als BHV'er; - Openen en sluiten van locatie.
45.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om op de hoofdlocatie van Opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen per week beveiligingsdiensten te bieden. Opdrachtgever kan niet garanderen dat van deze mogelijkheid gebruik gemaakt zal worden.

46.	De in te zetten beveiligers op hoofdlocatie is tevens verantwoordelijk voor het monitoren van camerabeelden op de buitenlocaties die op dat moment gesloten zijn.
47.	Inschrijver handelt op basis van de op camera gesignaleerde incidenten op de andere locaties, die op dat moment gesloten zijn. Denk hierbij aan de opgenomen beelden monitoren, eerste actie richting Politie, meldkamer, Opdrachtgever, etc.
48.	Inschrijvers dient periodiek een rapportage te overhandigen aan Opdrachtgever met daarin de geleverde dienstverlening, het aantal ingezette personen, de hoeveelheid ingezette uren, de kosten en de incidenten die zich hebben voorgedaan.
49.	Minimaal éénmaal per kwartaal vindt operationeel overleg plaats waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken. Indien Opdrachtgever dan wel Inschrijvers daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
50.	Minimaal één keer per halfjaar/jaar vindt er tactisch/strategisch overlegplaats waarbij de uitvoering van de dienstverlening besproken wordt. De volgende onderwerpen zullen aan bod komen bij dergelijke overleggen: - Evaluatie van contractuele afspraken; - Beoordeling rapportages; - Klachtenafhandeling; - Klanttevredenheid van interne klanten. Indien Opdrachtgever dan wel Inschrijvers daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
51.	Op initiatief van de Opdrachtgever kan een overleg in worden gepland met Inschrijvers, betreffende de Opdracht. Opdrachtgever zal hierbij niet meer overleggen inplannen, dan noodzakelijk. Ingeval calamiteiten hebben plaatsgevonden heeft Opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen.
52.	Voor communicatie tussen Opdrachtgever en Inschrijvers omtrent de Opdracht en dienstverlening in breedste zin, is een vast contactpersoon vanuit Inschrijvers beschikbaar voor Opdrachtgever.
Sleutels, toegangspassen en materialen	
53.	Alle sleutels, toegangspassen en benodigde materialen voor het uitvoeren van de Opdracht blijven eigendom van Opdrachtgever.
54.	Inschrijvers is verantwoordelijk voor een zorgvuldig beheer van de sleutels, toegangspassen en andere materialen.
55.	Inschrijvers zorgt ervoor dat sleutels en toegangspassen nooit aan een derde afgegeven worden.
56.	Indien er sprake is van verlies van sleutels, toegangspassen en/of materialen dan zal Inschrijvers dit direct melden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Eventuele kosten ter vervanging als gevolg van verlies zijn voor Inschrijvers. Kosten zijn niet beperkt tot de verloren items, maar bevatten alle bij behorende elementen. Indien Inschrijvers bijvoorbeeld een sleutel kwijt is dan betaalt hij ook de kosten voor het eventueel vervangen van de sloten.

Akkoordverklaring Programma van Eisen en wensen

Inschrijver verklaart door ondertekening van dit Programma van Eisen en wensen onvoorwaardelijk akkoord te gaan met de bovenstaande gestelde eisen en dat deze eisen zijn verwerkt in de door haar uitgebrachte Inschrijving. Inschrijver parafeert elke pagina van dit Programma van Eisen en wensen. Ondertekening dient te geschieden door de rechtsgeldig tekenbevoegde(n) van Inschrijver.

Inschrijvende organisatie

Naam rechtsgeldig tekenbevoegde

Voor akkoord (handtekening)

Datum

Plaats
