



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Bijlage 5 Programma van Eisen

Aanbesteding

**Rijksbrede Beveiligingsdiensten
ten behoeve van
de Rijks Beveiligings Organisatie
2020-2024**

Colofon

Projectnaam	Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2020-2024
Projectnummer	UBR RBO IUCDJI/2019/LVH
Afzendgegevens	Inkoop Uitvoerings Centrum Dienst Justitiële Inrichtingen Team Europees aanbesteden Bezuidenhoutseweg 20 2594 AV DEN HAAG Postbus 90829 2509 LV DEN HAAG
Versienummer	NVI 1
Contactpersoon	Dhr. L. van Heeswijk <i>Adviseur Europees aanbesteden</i>
Auteurs	Projectgroep Europese Aanbesteding Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Rijks Beveiligings Organisatie 2020-2024

Programma van eisen:

Middels het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle gestelde eisen in dit Programma van eisen. Indien de Inschrijving niet aan een van de hieronder gestelde "knock-out" eisen, voldoet, dan wordt deze terzijde gelegd en komt Inschrijver niet meer in aanmerking voor gunning van de Raamovereenkomst. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. Onderstaande eisen hebben betrekking op alle vier de percelen.

Deze Programma van eisen is opgebouwd in logische volgorde en bevat de volgende onderwerpen:

- 1) Eisen aan de opdracht
- 2) Eisen aan in te zetten personeel
- 3) Eisen aan bestellen en facturatie
- 4) Eisen aan communicatie
- 5) Eisen ten aanzien van de Inschrijving

Eisen aan de opdracht	
Scope van de opdracht	
1.1	Inschrijver stelt, op verzoek van Aanbestedende dienst, medewerkers ter beschikking zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder artikel 1.4, voor de volgende diensten zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder artikel 1.2 (inzet van onderstaande diensten kan per pand verschillen en opsomming is niet uitputtend): • Objectbeveiliging • Receptionist/host(ess) dienstverlening • Coördinatie beveiliging • Mobiele surveillance structureel (openen en sluiten conform uitvraag) • Mobiele surveillance incidenteel (alarmopvolging, keyholding, vlaggen, controlerondes, openen en sluiten) • Meldkamerdienstverlening • Brandwacht dienstverlening • Evenementenbeveiliging • Beveiliging met behulp van honden • Persoonsbegeleiding • Particuliere alarmcentrale (PAC inclusief abonnement per aansluiting PAC pand per jaar)
1.2	Inschrijver voert op alle genoemde locaties de gevraagde dienstverlening uit. Naast de structurele dienstverlening kan sprake zijn van extra dienstverlening en dienstverlening ter vervanging van een RBO medewerker (ook op genoemde en andere locaties dan vermeld in bijlage 10 en zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder artikel 1.4.)
Dynamiek in de opdracht	
1.3	Wijzigingen structurele dienstverlening. De mogelijkheid bestaat dat gedurende deze Overeenkomst de structurele dienstverlening op locaties waar interne klanten gehuisvest zijn wijzigt (verminderende uitvraag, sluiting etc.). Het volgende uitgangspunt wordt hierbij gehanteerd. • Een verzoek om wijziging van de structurele dienstverlening wordt minimaal 4 weken (28 dagen) van te voren door opdrachtgever

	aan opdrachtnemer doorgegeven via het 'Wijzigingsformulier structurele dienstverlening'.
1.4	Op verzoek dient in uitzonderlijke situaties opgeschaald te kunnen worden. Het is moeilijk te voorspellen wat de exacte situaties aan opschalingen zullen zijn. Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer een maximale inspanning om samen met Opdrachtgever in te kunnen spelen op uitzonderlijke situaties.
1.5	Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode continu processen optimaliseren en de dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Om deze reden dient Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks minimaal twee verbetervoorstellen in te dienen gerelateerd aan het primair proces bij de Opdrachtgever welke meerwaarde heeft voor zowel de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer. De verbetervoorstellen zijn onderdeel van de dienstverlening en zullen met Opdrachtgever worden getoetst op haalbaarheid en waar mogelijk worden geëffectueerd. Opdrachtnemer zal voor de voorstellen geen kosten in rekening brengen. De voorstellen doen geen afbreuk aan het gestelde in het Programma van Eisen.
Hulpmiddelen	
1.6	Hulpmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening (exclusief uitrusting mobiele surveillance), worden door Opdrachtgever aan personeel van Opdrachtnemer verstrekt of vergoed. Personeel van Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem/haar verstrekte hulpmiddelen. Middelen die gerelateerd zijn aan de werkgeversverantwoordelijkheid uit de Arbowetgeving zijn voor kosten van de Opdrachtnemer (voorbeeld voorziening veiligheid alleen werkers). Gebruik of inzet van hulpmiddelen gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever.
Eisen ten aanzien van alarmopvolging en surveillancediensten	
1.7	Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer de mobiele surveillance wordt ingezet op een alarmmelding of een overige taak hier een rapportage per incident uit volgt die per email binnen acht uur wordt doorgezonden naar de Opdrachtgever en naar alle door Opdrachtgever aangegeven personen op aangewezen Locaties. De rapportage dient alle bijzonderheden te bevatten zoals bijvoorbeeld datum en tijd melding, aankomsttijd, vertrektijd en inhoudelijke bijzonderheden. Tevens dient Opdrachtnemer iedere maandag een totaaloverzicht aan te leveren aan Opdrachtgever van alle alarmmeldingen van de voorgaande week.
1.8	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de responsetijd door een mobiele surveillant afhankelijk van het type prioriteit, maximaal 30, 45 of 90 minuten bedraagt. Type 1 prio melding, maximaal 30 minuten 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. Type 2 prio melding, maximaal 45 minuten De responsetijd voor overige alarmmeldingen (o.a. technische meldingen) van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 45 minuten.

	Type 3 prio melding, maximaal 90 minuten 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 medewerker mobiele surveillance blijft aanwezig totdat er een structurele oplossing is gerealiseerd. Onder dit type vallen ook het openen en sluiten van locaties op ad-hoc en afroep basis.																
1.9	Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien de mobiele surveillant van Opdrachtnemer niet binnen de in eis 1.8 geëiste responsetijden van de daar genoemde meldingen ter plaatse is, de gemaakte kosten niet worden betaald door de RBO.																
1.10	Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien de Opdrachtnemer in het geheel niet reageert op een alarmmelding, waaronder wordt begrepen een aankomsttijd welke meer dan 60 minuten na melding ligt voor de type 1 meldingen, 75 minuten voor de type 2 meldingen en 120 minuten voor de type 3 meldingen, sprake is van direct verzuim. De Opdrachtgever zal in geval van direct verzuim overgaan tot het opeisen van een malus, behalve wanneer sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht. Zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19. In de tabel hieronder is aangegeven welke maximale reactietijden er van toepassing zijn op de typen alarmmeldingen. Eventuele gevolgschade voor Opdrachtgever die ontstaat door niet (tijdig) ter plekke te zijn is voor rekening Opdrachtnemer. De opdrachtnemer mag de gemaakte kosten niet in rekening brengen. <table><tr><th>Consequenties inzet mobiele surveillant</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</td><td>≥ 45 - ≤ 75</td><td>≥ 90 - ≤ 120</td></tr><tr><td>Niet betaald en malus</td><td>> 60</td><td>> 75</td><td>> 120</td></tr></table>	Consequenties inzet mobiele surveillant	Reactietijd Type 1	Reactietijd Type 2	Reactietijd Type 3	Betaald	< 30 minuten	< 45 minuten	< 90 minuten	Niet betaald	≥ 30 - ≤ 60	≥ 45 - ≤ 75	≥ 90 - ≤ 120	Niet betaald en malus	> 60	> 75	> 120
Consequenties inzet mobiele surveillant	Reactietijd Type 1	Reactietijd Type 2	Reactietijd Type 3														
Betaald	< 30 minuten	< 45 minuten	< 90 minuten														
Niet betaald	≥ 30 - ≤ 60	≥ 45 - ≤ 75	≥ 90 - ≤ 120														
Niet betaald en malus	> 60	> 75	> 120														
1.11	Indien Opdrachtnemer een controlerende niet tijdig uitvoert conform de afgesproken tijden, zal Opdrachtnemer de gemaakte kosten die betrekking hebben op de uitvoering van de controleronden niet vergoed krijgen van Opdrachtgever, behalve wanneer er sprake is van aantoonbare overmacht.																
1.12	Indien Opdrachtnemer een controlerende tijdens de dienst in het geheel niet uitvoert, dan is Opdrachtnemer direct in verzuim. Hierop treedt het bonus-malussysteem in werking, zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19, behalve wanneer er sprake is van een situatie van aantoonbare overmacht. Kosten ten gevolge van vervolgschade op het niet uitvoeren van een controlerende zullen verhaald worden op Opdrachtnemer.																

1.13	Inschrijver bevestigt dat in geval van een alarmopvolging door een mobiele surveillant minimaal de volgende handelingen worden verricht: a) Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; b) Aanwezig blijven en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling de afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies per locatie; c) Rapportage maken van de afhandeling van de melding; d) Ondersteunen van hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein; e) In geval van onregelmatigheden, dreiging en calamiteiten dient de van toepassing zijnde calamiteitendienst te worden verwittigd.
1.14	Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 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: https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en
1.15	De voertuigen die worden ingezet door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienst mobiele surveillance, dienen als dusdanig herkenbaar te zijn.
1.16	De Opdrachtnemer draagt zorg voor 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 contractperiode.
1.17	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.
1.18	De Opdrachtnemer komt in het bezit van minimaal drie (3) hoofdsleutels en een gebruiksvoorschrift voor het elektronische beveiligingssysteem (brand-, inbraak- en toegangscontrole) van de te beveiligen panden. De Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels te tekenen. Tevens dient de Opdrachtnemer na de inwerkperiode zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen en indien van toepassing van de locatie specifieke instructies.
1.19	De Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever 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. Deze bepaling geldt voor alle soorten dienstverlening.
Eisen ten aanzien van alarmcentralediensten ten behoeve van kantoorpanden/Objecten	
1.20	Buiten de openingstijden van de te beveiligen panden zijn de elektronische beveiligingssystemen geactiveerd en waar nodig aangesloten op een alarmcentrale. De Particuliere Alarmcentrale (PAC) moet de navolgende meldingen kunnen ontvangen en dienstverlening kunnen bieden en verwerken: - Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden

	alarm, overvalalarm en technisch alarmen gebouwbeheersysteem GBS; - Toegangsverlening op afstand met of zonder camera's; - Videomonitoring op objecten/Locaties op afstand. De wijze van afhandeling zal worden vastgelegd in de vorm van werkafspraken.								
1.21	De Particuliere Alarmcentrale van Opdrachtnemer dient tevens 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. Opdrachtgever zal, indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met Opdrachtnemer.								
1.22	De Particuliere Alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer beschikt over een geldige vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en de bijbehorende regeling. Tevens dient de PAC van Opdrachtnemer gecertificeerd te zijn overeenkomstig het CCV Certificatieschema of op basis van de meest recente norm EN 50518 (Monitoring en Alarm ontvangstcentrale) Certificering dient onder accreditatie te zijn uitgevoerd.								
1.23	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om onderscheid in soorten aansluitingen op een PAC te realiseren: AL1, AL2 en High Risk. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Oude benaming</th><th>Nieuwe benaming</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aansluiting PAC AL1</td><td>Aansluiting PAC ATS 3</td></tr> <tr> <td>Aansluiting PAC AL2</td><td>Aansluiting PAC ATS 5</td></tr> <tr> <td>Aansluiting PAC AL3 (High Risk)</td><td>Aansluiting PAC ATS 6</td></tr> </tbody> </table>	Oude benaming	Nieuwe benaming	Aansluiting PAC AL1	Aansluiting PAC ATS 3	Aansluiting PAC AL2	Aansluiting PAC ATS 5	Aansluiting PAC AL3 (High Risk)	Aansluiting PAC ATS 6
Oude benaming	Nieuwe benaming								
Aansluiting PAC AL1	Aansluiting PAC ATS 3								
Aansluiting PAC AL2	Aansluiting PAC ATS 5								
Aansluiting PAC AL3 (High Risk)	Aansluiting PAC ATS 6								
Uitgangspunten van de samenwerking									
1.24	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst volstrekte openheid aan de Opdrachtgever m.b.t. alle zaken die een relatie hebben of kunnen hebben met het gestelde in de Overeenkomst.								
1.25	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de dienstverlening aan de code verantwoord marktgedrag 2014 (bijlage 20).								
1.26	Het is toegestaan dat de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode van onderaannemers wijzigt. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.								
1.27	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 alle niveaus onderaannemers.								
1.28	Opdrachtgever kan onderaannemers van Opdrachtnemer die zijn belast met de uitvoering van de Diensten 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.								
1.29	De doelstelling van het Rijk is om bij de uitvoering van de Overeenkomst zoveel als mogelijk het MKB te betrekken. Ook in deze opdracht wordt deze doelstelling nagestreefd. Opdrachtnemer dient voor invulling van 20% van de opdrachtwaarde gebruik te maken van het MKB. Dit is van toepassing op alle percelen met uitzondering van								

	Perceel 4 Gemeente Den Haag. Hiervoor is een invulling van 10% MKB vereist.
1.30	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst volstrekte openheid aan de Opdrachtgever m.b.t. de identiteit en werkrelatie van alle personen die operationele werkzaamheden verrichten binnen de opdracht.
Eisen aan in te zetten personeel	
Algemene uitgangspunten in te zetten personeel	
2.1	Personeel van Opdrachtnemer voldoet volledig aan de functiebeschrijving zoals deze is opgenomen in de bijlage 13 (functie-eisen per functiegroep). Indien men niet voldoet aan de gestelde eis treedt het bonus-malussysteem (bijlage 19) in werking.
2.2	Medewerkers van onderaannemer dienen bij inzet door Opdrachtnemer hetzelfde uniform te dragen als Opdrachtnemer met uitzondering van de mobiele surveillance (alleen alarmopvolging). De kledingvoorschriften zijn per functie opgenomen in bijlage 13 functie-eisen per functiegroep. Indien men niet voldoet aan de gestelde eis treedt het bonus-malussysteem (bijlage 19) in werking.
2.3	Personeel van Opdrachtnemer beschikt over de kennis en vaardigheden zoals deze zijn beschreven in de functie-eisen. Deze kennis en vaardigheden zullen worden getoetst middels een kennistoets van Opdrachtgever. De kennistoets is onderdeel van het Kwaliteit Management Systeem (KMS). Het KMS is ontwikkeld door de RBO. Kennistoetsen worden gebruikt om de kwaliteit van zowel de ambtelijke beveiligers als de particuliere beveiligers die worden ingezet namens de RBO, te toetsen, te waarborgen en waar nodig te verbeteren. Naast de kennistoetsen worden vanuit het KMS ook scenariotrainingen georganiseerd. Deze praktijkgerichte trainingen vinden plaats op de locaties waar beveiligers werkzaam zijn. Onderwerpen uit het RBO-opleidingsprogramma vormen de basis voor de uit te voeren scenariotrainingen. De resultaten uit de scenariotrainingen vormen vervolgens weer input voor het opleidingsprogramma. De Opdrachtnemer stemt er mee in dat het personeel van Opdrachtnemer meewerkt met de uitvoering van onderdelen van het KMS (zie bijlage 14 Borging kwaliteit dienstverlening) en de daarbij horende toetsen en trainingen. Al het personeel van Opdrachtnemer dient een voldoende te scoren op kennistoetsen. De kennistoets zal 2 tot 5 keer per jaar steekproefsgewijs ingezet worden per locatie. De scenariotrainingen vinden eens per kwartaal plaats.
2.4	Indien de score van een kennistoets onder de 70% uitkomt zal binnen drie maanden een herkansing plaatsvinden. Als bij herkansing blijkt dat de kwaliteit wederom niet aan de gestelde eisen voldoet, zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleggen of de betreffende medewerker nog inzetbaar kan zijn op de betreffende locatie. Daarbij wordt gekeken naar individuele casuïstiek en worden tevens de overige onderdelen van het KMS meegenomen in de beoordeling.

2.5	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever elk contractjaar, tezamen met de managementrapportage, geheel ingevuld en ondertekend een verantwoordingsformulier social return toe (zie Bijlage 17 bij het Beschrijvend document).
Veiligheid en Screening	
2.7	In te zetten personeel van Opdrachtnemer beschikt over een legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie van Opdrachtnemer die zij, tijdens het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden, op eerste verzoek van Opdrachtgever kan tonen. In te zetten personeel van Opdrachtnemer, dat functioneel niet kan beschikken over een legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie, dient een Verklaring omtrent gedrag (VOG) te overleggen. De VOG dient specifiek aangevraagd te worden voor het uitvoeren van werkzaamheden onder deze Raamovereenkomst. De VOG dient op de eerste werkdag van de medewerker te worden overlegd. De kosten voor de aanvraag van de VOG zijn voor Opdrachtnemer. De VOG wordt aangevraagd met categorie 11,12,41. 11 = Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen. 12 = Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. 41 = Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) Daarnaast kan voor aangewezen functies een veiligheidsonderzoek plaatsvinden. Zie hiervoor eis 2.10.
2.8	Indien Personeel van Opdrachtnemer met uitzondering van zij die functioneel hier niet over kunnen beschikken, niet in staat is om op het eerste verzoek van Opdrachtgever een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie te overleggen, dient Opdrachtnemer direct voor vervanging zorg te dragen. Indien Personeel van Opdrachtnemer met uitzondering van zij die functioneel hier niet over kunnen beschikken, niet beschikt over een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie treedt het bonus-malussysteem in werking, zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19.
2.9	Integriteit is belangrijk voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Personeel passen de voor de Rijksoverheid geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe. Deze zijn omschreven in de Gedragscode Integriteit 2017/2018. Hiertoe dient Personeel van Opdrachtnemer dat wordt tewerkgesteld bij Opdrachtgever de bij de Gedragscode Integriteit Rijk behorende Model integriteitsverklaring Rijk voor externen in te vullen en in te dienen bij Opdrachtgever (zie bijlage 15A en 15B bij het Beschrijvend document). Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten Personeel adequaat door hem wordt geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden. Daarnaast bewaken zowel Opdrachtgever, als Opdrachtnemer de nevenwerkzaamheden en mogelijke overtredingen van Personeel van Opdrachtnemer 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, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 ARVODI 2018 een boete verschuldigd zoals bepaald in de Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het in te zetten personeel dat wordt ingezet voor Opdrachtgever de integriteitsverklaring van de Opdrachtgever ondertekent vóór aanvang van de inwerkperiode gedurende de transitiefase, dan wel vóór aanvang van de dienstverlening.
2.10	Het personeel van Opdrachtnemer zal haar volledige medewerking verlenen aan een eventueel veiligheidsonderzoek namens de Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever een veiligheidsonderzoek wenst uit te voeren naar een of meer in te zetten medewerkers, zal Opdrachtnemer hier tijdig over worden geïnformeerd. De kosten van het veiligheidsonderzoek zullen worden betaald door de Opdrachtgever (behalve bij vervanging van personeel van Opdrachtnemer, zie ook 2.20). Op de website van de AIVD is de doorlooptijd van het veiligheidsonderzoek weergegeven.
2.11	Opdrachtnemer dient ook na de beëindiging van het te werk stellen van personeel van Opdrachtnemer zich tot geheimhouding te verplichten, over alle bijzonderheden en aangelegenheden welk hem of haar van de RBO of haar afnemers op enigerlei wijze bekend is geworden.
2.12	Opdrachtnemer dient de hierboven bedoelde verplichting tot geheimhouding ook te borgen ten aanzien van personeel van onderaannemers.
2.13	Opdrachtnemer houdt bij het selecteren en inzetten van zijn personeel rekening met de specifieke eisen die door Opdrachtgever zijn gesteld t.a.v. de specifieke lokale eisen. Deze eis is ook van toepassing op de dienstverlening mobiele surveillance.
Inzet van (divers) beveiliging- en receptiepersoneel	
2.14	Alvorens nieuw personeel structureel te werk zal worden gesteld zal een klikgesprek plaatsvinden met Opdrachtgever. Hieronder is de gehele procedure voor het te werk stellen van nieuw personeel van Opdrachtnemer beschreven. Inschrijver conformeert zich aan deze procedure. Het klikgesprek is op kosten van Opdrachtnemer. Deze eis is niet van toepassing op de dienstverlening mobiele surveillance. Het proces zoals hieronder beschreven wordt uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Voorstelprocedure inzet nieuwe medewerker (structurele dienstverlening) 1. Marktpartij meldt 10 werkdagen voordat het inwerktraject start een nieuwe medewerker schriftelijk aan bij de operationeel manager RBO van de locatie onder begeleiding van een recent CV. 2. Marktpartij maakt met de betreffende manager RBO een afspraak voor een klikgesprek. 3. Minimaal 3 dagen voor het inwerktraject komt de nieuwe

	medewerker op gesprek op locatie. Dit gesprek vindt plaats met de operationeel manager RBO van locatie ofwel diens vervanger. Tijdens dit gesprek overlegt de medewerker: - een geldig algemeen legitimatiebewijs (rijbewijs/paspoort/identiteitskaart); - een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiliging (grijze pas indien van toepassing); - een kopie geldig BHV-certificaat en AED-certificaat (of pasje); - een kopie geldig EHBO-certificaat (indien van toepassing); - indien van toepassing kopieën van overige gevraagde pand specifiek certificaten (bijvoorbeeld x-ray, ISPS etc.). 4. Tijdens het gesprek beoordeelt de operationeel manager RBO: - Aan de hand van alle overlegde stukken of de medewerker aan de gevraagde kwalificaties voldoet. - Aan de hand van het gesprek of de medewerker binnen het team past. 5. Bij een positief resultaat zal de operationeel manager RBO de medewerker op hoofdlijnen een korte uitleg over de locatie geven en waar deze zich op zijn eerste inwerkdag dient te melden. 6. Een inwerktraject start niet zonder dat de operationeel manager RBO zijn akkoord heeft gegeven. 7. Aan het einde van het inwerktraject vergewist de operationeel manager RBO zich ervan dat dit traject naar tevredenheid is afgerond en geeft hij toestemming tot het facturabel inzetten van de medewerker. De Opdrachtnemer meldt dit tevens bij de planning. 8. Het facturabel inzetten van de medewerker geschiedt niet zonder dat de operationeel manager RBO zijn akkoord heeft gegeven. N.B. De procedure geldt waar nodig ook voor de inzet van stagiaires/aspiranten.
2.15	Het inwerken van individuele medewerkers t.b.v. alle soorten dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer tenzij in andere bepalingen (omstandigheden) anders is overeengekomen. De geldende (minimale) inwerkperioden zijn opgenomen in bijlage 10 (locaties per perceel) van het Beschrijvend document.
2.16	Indien Opdrachtnemer een niet ingewerkte medewerker inzet voor het uitvoeren van de dienstverlening treedt het bonus-malussysteem in werking, zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19.
2.17	Indien Opdrachtnemer geen medewerkers levert conform overeengekomen (structurele) dienstverlening, dan wel conform de extra aanvragen treedt het bonus-malussysteem in werking, zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19. De tijd tussen overeengekomen tijd en daadwerkelijk aanwezige tijd wordt in mindering gebracht op de factuur.
2.18	Personeel van Opdrachtnemer dient vijftien (15) minuten voor aanvang van de dienst aanwezig en gereed te zijn voor uitvoeren van de activiteiten. Deze tijd is niet facturabel. Inschrijver gaat hiermee akkoord.

2.19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere locatie tijdig is geopend door de eerst aanwezige beveiligingsmedewerker danwel mobiele surveillant. Indien een pand niet tijdig wordt geopend, treedt het bonus-malussysteem in werking, zie hiervoor het bonus-malussysteem in bijlage 19.
2.20	Bij uitval van personeel van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor tijdige vervanging door medewerkers die zijn geaccordeerd door opdrachtgever. Een vervangende medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van Opdrachtgever. Dit in verband met de continuïteit van de dienstverlening.
2.21	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om.
2.22	Indien Opdrachtnemer personeel "in opleiding" wil inzetten behoort dit personeel niet tot de reguliere bezetting, dus wordt gezien als boven de afgesproken dienstverlening en is niet factuurabel. Inzet van deze medewerkers is uitsluitend na toestemming van Opdrachtgever mogelijk.
Wijzigingen in personeel	
2.23	Opdrachtnemer zal personeel van Opdrachtnemer slechts incidenteel en niet eerder dan na verkregen toestemming van Opdrachtgever tijdelijk of definitief vervangen. Opdrachtgever zal hierbij toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Een vervangend medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van Opdrachtgever. De ten gevolge hiervan eventueel extra benodigde veiligheidsonderzoeken zoals beschreven in eis 2.10, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.24	Opdrachtnemer stemt ermee in dat wanneer personeel van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties Opdrachtgever gerechtigd is van Opdrachtnemer te verlangen dat dit personeel wordt vervangen. De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
Taken en bevoegdheden	
2.25	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen, zowel binnen als buiten gebouwen, werkzaamheden te kunnen verrichten.
2.26	Medewerkers van Opdrachtnemer, welke ingezet worden voor de opdracht, worden in de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden aangestuurd door een operationeel- of rayonmanager van Opdrachtgever.
2.27	Medewerkers van Opdrachtnemer, welke ingezet worden voor de opdracht, dienen conform de geldende richtlijnen en instructies van de RBO te allen tijde handelend op te treden bij onregelmatigheden en calamiteiten (of dreiging hiervan). Ook dienen medewerkers mee te werken in de afhandelingsfase van de calamiteit, waaronder incidentevaluatie en (politie-)onderzoek.
2.28	Medewerkers van Opdrachtnemer, welke ingezet worden voor de opdracht, dienen alle zaken die betrekking hebben op de beveiliging en veiligheid schriftelijk te rapporteren aan de RBO.
2.29	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen van elke dienst een rapportage bij te houden, waarin onder andere alle bijzonderheden en de genomen maatregelen worden vermeld en bijgehouden.

Opleiding en training	
2.30	Alle vereiste opleidingen en trainingen zoals vermeld in de functieprofielen dienen door Opdrachtnemer te worden verzorgd op navolgende voorwaarden; a) opleidingen en trainingen vinden buiten de dienstroosters van Opdrachtgever plaats, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever; b) de kosten voor opleidingen en trainingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer m.u.v. de RBO-opleiding voor beveiligers en tenzij anders overeengekomen; c) ten aanzien van de RBO-opleiding voor beveiligers zijn de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever en de bestede opleidingsuren voor rekening van Opdrachtnemer; d) opleidingen en trainingen zullen geen invloed op de bezetting op de locaties van Opdrachtgever hebben; e) het volgen van opleidingen en trainingen zal niet als argument worden gebruikt voor het niet kunnen leveren van diensten.
2.31	Opdrachtnemer gaat tevens akkoord met de eisen die gesteld zijn aan de vereiste opleidingen en trainingen (bijlage 13 Functie-eisen per functiegroep).
2.32	Medewerkers van Opdrachtnemer werken mee aan het volgen van opleidingen op verzoek van Opdrachtgever. Dit kan zijn in geval van gewijzigde omstandigheden/inzichten of veranderde situatie waarvoor nieuwe kennis en/of opleiding noodzakelijk is en/of een aanvullende locatiespecifieke opleiding (wanneer de opleiding niet binnen de basisopleiding van medewerkers van Opdrachtnemer valt). Het betreffen dan andere opleidingen dan de RBO-opleidingen die door Opdrachtgever georganiseerd worden. De opleidingskosten zullen voor rekening komen van Opdrachtgever, mits de opleiding met goed gevolg wordt afgerond door medewerkers van Opdrachtnemer. Ook de uren die zijn besteed aan de opleiding kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Indien de opleiding/training niet met goed gevolg in één keer wordt gehaald door de medewerkers van Opdrachtnemer 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 medewerker nog kan worden ingezet op de betreffende locatie.
2.33	Alle in te zetten beveiligers van Opdrachtnemer op structurele dienstverlening zijn verplicht de RBO-opleiding voor beveiligers te volgen. Indien de beveiligers van Opdrachtnemer de RBO-opleiding voor beveiligers niet volledig hebben afgerond zijn de opleidingskosten voor Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient ervoor garant te staan dat alle beveiligers van Opdrachtnemer die de RBO-opleiding voor beveiligers hebben gevolgd, minimaal één jaar na afronding van de opleiding diensten verrichten t.b.v. Opdrachtgever. Indien beveiligers van Opdrachtnemer binnen één jaar na afronding van de RBO-opleiding voor beveiligers niet meer wordt ingezet t.b.v. de Opdrachtgever zijn de opleidingskosten voor rekening van de Opdrachtnemer.

Administratie	
2.34	Opdrachtnemer is verplicht verklaringen omtrent gedrag (VOG) en opleiding gerelateerde certificeringen van medewerkers van Opdrachtnemer te administreren.
2.35	Opdrachtnemer verplicht zich de administratie actueel te houden en op ieder moment te kunnen overleggen aan Opdrachtgever ter controle. Het betreft de verplichting tot het overleggen van diploma's inclusief herhalingen, informatie t.b.v. de RBO-opleiding, integriteitsverklaringen, VOG en dergelijke.
2.36	Opdrachtnemer zal voorafgaand bij mutaties in de personele bezetting direct zorgen voor actualisatie van de bestanden (conform 2.34 en 2.35) en dit proactief communiceren naar Opdrachtgever.
Eisen aan bestellen en facturatie	
Eisen aan bestellen/aanvraagprocedure	
3.1	Inschrijver stemt in met de beschreven aanvraagprocedures zoals deze zijn vastgelegd in de bijlage 9 Beschrijving bestel- en facturatieproces RBO.
3.2	Opdrachtnemer stemt ermee in dat er binnen het bestelproces onderscheid wordt gemaakt tussen structurele dienstverlening en extra dienstverlening. Dit heeft invloed op de snelheid van levering van medewerkers.
3.3	Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, zeven dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten.
3.4	Ten aanzien van de aanvraag extra dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer het volgende: - Binnen 12 uur na aanvraag één (1) ingewerkte medewerker (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. - Binnen 24 uur na aanvraag vijf (5) medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dient er minimaal één (1) medewerker ingewerkt te zijn op de locatie. - Binnen 10 kalenderdagen na aanvraag 20 medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dienen minimaal vier (4) medewerkers ingewerkt te zijn op de locatie.
3.5	Bij acute uitval van een RBO medewerker (beveiliging/receptie), dient Opdrachtnemer binnen 4 uur na aanvraag een ingewerkte medewerker te leveren op locaties waar gezamenlijk (zowel de opdrachtnemer, als opdrachtgever) medewerkers worden ingezet.
3.6	Opdrachtnemer levert de aangevraagde dienstverlening wanneer Opdrachtgever een aanvraag indient voor iedere vorm van dienstverlening, zoals benoemd in eis 1.1. Ondanks dat de dienst korter kan zijn dan drie uur wordt er niet gewerkt met een minimale uren afname. Daadwerkelijk uitgevraagde tijden worden vergoed van onderstaande dienstverlening:

	• Objectbeveiliging • Receptionist/host(ess) dienstverlening • Coördinatie beveiliging • Mobiele surveillance structureel (openen en sluiten conform uitvraag) • Meldkamerdienstverlening • Brandwacht dienstverlening • Evenementenbeveiliging • Beveiliging met behulp van honden • Persoonsbegeleiding Voor de vergoeding van de dienstverlening mobiele surveillance incidenteel (alarmopvolging, keyholding, vlaggen (hijsen en strijken), controlerondes, openen en sluiten) geldt een andere afspraak. Voor al deze separate dienstverlening wordt 1 uur per inzet vergoed. (voorbeeld: voor een controleronde van 15 minuten wordt 1 uur vergoed en voor een alarmopvolging van 1 uur en 15 minuten wordt ook 1 uur vergoed.) De Opdrachtgever gaat er vanuit dat wanneer de dienstverlening voor beveiligingsdiensten minder is dan vier uur het tarief 'mobiele surveillance structureel' in rekening wordt gebracht. Bij vier uur of meer betreft dit het reguliere tarief voor het betreffende product.
3.7	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit in kwaliteit en in kwantiteit is gewaarborgd met betrekking tot het in te zetten personeel.
3.8	Opdrachtnemer neemt in geval van calamiteiten onverwijld deel aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau met betrekking tot de inzet van personeel, al dan niet met een afwijkende kwaliteit, wanneer de Opdrachtgever dit nodig acht.
3.9	Alle in te zetten ingewerkte medewerkers voldoen aan de gestelde opleidingseisen en kunnen voor bepaalde of onbepaalde tijd worden ingezet op opdrachten binnen deze Overeenkomst (zie bijlage 13 functie-eisen).
3.10	De Opdrachtnemer beschikt over voldoende ingewerkte en gekwalificeerde medewerkers (zie bijlage 13 functie-eisen). Dit houdt in dat deze medewerkers zonder inwerktijd op de locaties van de Opdrachtgever, meteen kunnen worden ingezet. Op gemengde locaties is de benodigde capaciteit van de PBO afgestemd op de totale capaciteit (RBO+PBO personeel), zodat er voldoende capaciteit beschikbaar is om ook de afwezigheid van de RBO op te vangen.
3.11	Gedurende het eerste half jaar na ingang van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer één dag per week een planner beschikbaar die die dag werkzaam zal zijn bij de afdeling Planning van de RBO t.b.v. afstemming, samenwerking en verbetering van EDV processen en week- en periodeafsluiting om zo de overgang soepel te laten verlopen. In overleg kan deze periode verlengd worden. De dag wordt in overleg bepaald en kan per week wisselen.
Eisen aan Facturatie procedure	
3.12	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in bijlage 9 Beschrijving bestel- en facturatieproces RBO opgestelde werkwijze in het kader van de facturatie.

3.13	Opdrachtgever behoudt het recht op wijzigingen in het facturatieproces in het kader van vereenvoudiging en efficiëntie. De opdrachtnemer stemt hiermee in.
3.14	De opdrachtnemer gaat akkoord met de door de RBO gestelde eisen t.a.v. de naamsconventie en de vermelding van een uniek projectnummer van de verschillende locaties. Dit in het kader van de eenduidigheid in namen en codes tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
3.15	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 inschrijvende Partij.
3.16	In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
3.17	De rijksoverheid heeft als doelstelling de administratieve lasten voor het bedrijfsleven te verlichten en voor de rijksdienst de bedrijfsprocessen te optimaliseren. DigiInkoop ondersteunt deze doelstelling. DigiInkoop is een op aangeven van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer verplicht te gebruiken transactiegerichte digitale voorziening die de verwerving van goederen en diensten voor de rijksdienst en levering door het bedrijfsleven ondersteunt. De Rijksoverheid berekent aan leveranciers die DigiInkoop toepassen geen aansluit- en/of gebruikskosten. Bij het realiseren van een directe aansluiting op de Digipoort van DigiInkoop komen alle kosten vanaf het koppelvlak aan leverancierszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Inschrijver in dit verband nu (en in de toekomst) maakt zijn voor eigen rekening. Opdrachtnemer berekent geen kosten voor de door hem geleverde documenten en berichten. Opdrachtnemer stemt hiermee in. De laatste informatie en voorwaarden kan de opdrachtnemer vinden op onderstaand internetadres. https://www.logius.nl/diensten/digiinkoop/
3.18	Opdrachtnemer draagt in overleg met Opdrachtgever zorg dat per datum ingang van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een aansluiting op Digipoort is gerealiseerd zodat het moment van realisatie DigiInkoop in het kader van deze interdepartementale Europese aanbesteding wordt gebruikt.
Communicatie	
Communicatie en overlegstructuur	
4.1	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal één (1) vast contactpersoon voor alle functies (zie bijlage 13), per perceel op tactisch niveau.
4.2	Deze contactpersoon c.q. vervanger is gehouden gedurende de tijden dat de dienstverlening op locatieniveau wordt uitgevoerd, telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.

4.3	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. De contract- en productmanagers van Opdrachtgever dienen vooraf geïnformeerd te worden.
4.4	Bij een wisseling van de contactpersoon dient de voormalig contactpersoon, gedurende een periode van twee (2) weken voorafgaand aan de daadwerkelijke wisseling, beschikbaar te zijn voor uitwisseling van informatie en overdracht van de werkzaamheden.
4.5	Minimaal één (1) keer per maand vindt een formeel overleg plaats (operationeel overleg) tussen operationeel manager en de operationeel manager/ teamleider van de Opdrachtnemer.
4.6	Minimaal één (1) keer per tertiaal vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de regiomanager en contractmanager van de RBO, en de accountmanager en regiomanager van Opdrachtnemer.
4.7	Minimaal een (1) keer per jaar vindt een formeel overleg plaats (strategisch overleg) tussen de manager, contractmanager RBO, de RBO, categoriemanager beveiliging Rijksoverheid namens Opdrachtgever en de manager en accountmanager van de Opdrachtnemer.
4.8	Van alle formele overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden te worden. De strategische en Tactisch overleggen vinden plaats ten kantore van de Opdrachtgever.
4.9	Alle medewerkers van Opdrachtnemer worden vier keer per jaar ingepland voor een werkoverleg op die locatie of locaties waar zij minimaal 4 dagen per maand worden ingezet. Het overleg vindt plaats op verzoek van en onder voorzitterschap van de leidinggevende van Opdrachtgever en vindt plaats buiten ingeroosterde (werk)tijd. Het overleg duurt maximaal 2 uur en zal niet plaats vinden op feestdagen. De kosten van de inzet ten behoeve van deze werkoverleggen zijn voor Opdrachtnemer. Deze eis geldt voor de dienstverlening t.a.v. de objectbeveiliging en receptiedienstverlening.
4.10	Opdrachtnemer informeert de RBO en categoriemanagement Beveiliging Rijksoverheid proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en CAO afspraken.
Managementinformatie	
4.11	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 16. Deze KPI's worden gedurende de verdere contractperiode gebruikt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen danwel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Opdrachtnemer vult het KPI blad in, bijlage 16 met de uitkomsten van het afgelopen Tertiaal als bijlage bij de managementrapportage.

4.12	Opdrachtnemer levert kosteloos binnen drie weken na afloop van een tertaal (per Overeenkomst) op eigen initiatief een managementrapportage aan bij de contractmanagers. De rapportage bevat ten minste de volgende onderdelen: <u>Samenvatting:</u> 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 (zie ook <u>specifiek</u>) h. lopende projecten; i. stand van zaken uitwerking Programma van Wensen; j. bijzonderheden m.b.t. facturatie. <u>Financieel en voortschrijdend:</u> k. omzetgegevens excl. btw en gesplitst op afgenomen soorten diensten, in uren (gesplitst op standaard- en extra dienstverlening); l. stand van zaken bonus-malussysteem. <u>Specificatie:</u> m. % leverbetrouwbaarheid geleverde uren standaard diensten; n. % leverbetrouwbaarheid geleverde uren extra dienstverlening; o. aantal malussen en analyse; p. aantal klachten, doorlooptijd en analyse; q. aantal ingezette medewerker per functiegroep per locatie; r. aantal uren inzet per medewerker in FTE (36-urige werkweek); s. % SROI 2.0 (wensuitwerking); t. % betrokken MKB bij opdracht; u. overzicht status behaalde opleidingen (incl. BHV/ EHBO, herhalingen en behaalde resultaten, certificaten en diploma's; v. bijzonderheden t.a.v. de administratie m.b.t. geldigheid VOG en integriteits- en geheimhoudingsverklaringen; w. relevante uitkomsten/bijzonderheden m.b.t. RI&E. <u>Specifiek alarmopvolging en surveillancediensten:</u> x. aantal (alarm)meldingen; y. aantal alarmopvolgingen; z. soort alarmmelding; - aa. tijd ontvangst alarm, tijd aankomst Mobiele Surveillance en tijd vertrek Mobiele Surveillance per alarmopvolging; - bb. aantal en percentage afgehandelde meldingen binnen en buiten afgesproken reactietijd; - cc. gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, evenals de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling; - dd. overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen. De gegevens van punt k, m, n en x t/m dd dienen per locatie en gebundeld per afnemer van de RBO opgenomen te worden in de
------	--

	rapportage. <u>Maandrapportage</u> In aanvulling op de uitgebreide managementrapportages per tertiaal dient Opdrachtnemer tevens na afloop van iedere periode 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. Deze rapportage dient de volgende onderdelen te bevatten: - samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; - ingevuld verantwoordingsformulier SROI 2.0 met behaald resultaat over het afgelopen jaar; - uitkomsten KPI metingen over het jaar; - samenvatting van de MVO-activiteiten van de organisatie van Opdrachtnemer.
4.13	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.
4.14	Opdrachtnemer levert op verzoek van de categorie- en/of contractmanager maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van categorie- en/of contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de categorie- en/of de contractmanager. De categorie- en de contractmanager zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.
4.15	Binnen de RBO is een klachtenprocedure opgesteld met vastgestelde termijnen waarbinnen een klacht opgelost, dan wel teruggekoppeld moet zijn richting de klant. De RBO hecht grote waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening en heeft daarom de vastgestelde termijnen als kritische prestatie indicator benoemd richting haar afnemers. Aangezien de werknemers van de Opdrachtnemer namens de RBO diensten uitvoeren worden deze termijnen hier ook als eis opgenomen in dit programma van eisen. De termijnen zijn: • Binnen 3 werkdagen wordt door de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht verzonden naar RBO • Binnen 5 weken wordt een schriftelijke afdoening van de ontvangen klacht per mail verzonden naar RBO met daarin een weergave van feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan en conclusies die aan de hand daarvan zijn getrokken. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
Eisen aan de inschrijving	

Juridische eisen	
5.1	Inschrijver conformeert zich zonder enige voorbehouden aan de (definitieve concept) Overeenkomst en ARVODI 2018 (Bijlage 12 van Beschrijvend document) bij het indienen van de Inschrijving, zoals die definitief zijn vastgesteld door de Aanbestedende dienst na ontvangst en beoordeling van tekstvoorstellen door Inschrijvers.
5.2	Inschrijver conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
Commercieel	
5.3	Voor het doen van prijsopgave wordt Inschrijver geacht uitsluitend de prijsopgavetabel (in Excel) in Bijlage 7 te gebruiken. Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van deze tabel, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Inschrijver wordt verzocht de ingevulde prijsopgavetabellen digitaal aan te leveren. Volg nauwlettend de invulinstructie zoals opgenomen in Bijlage 7. Als gebruik van Excel format door Inschrijver niet mogelijk is kan de Inschrijving ook worden aangeleverd in ODF-format (de Open Document-indeling).
5.4	Het indienen van een irreële of manipulatieve Inschrijving is verboden. Van een manipulatieve Inschrijving kan sprake zijn wanneer - als gevolg van miskenning door de Inschrijver van bepaalde aannames van de aanbestedende dienst - de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord. Een Inschrijving is in ieder geval, doch niet uitsluitend, manipulatief en/of irreëel als: - één of meer tarieven worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn; - de tarieven niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben; - één of meerdere tarieven de gehanteerde formule frustreren; - sprake is van negatieve of nultarieven. Een irreële of manipulatieve Inschrijving is ongeldig en wordt terzijde gelegd. Inschrijver verklaart zijn Inschrijving te hebben gedaan met in achtneming van het gestelde in deze eis ten aanzien van een irreële of manipulatieve inschrijving.
5.5	Opdrachtnemer gaat akkoord met de beschreven tarievenstructuur: Opdrachtgever vraagt vier soorten tarieven uit: <i>Basistarief: Werkdagen tussen 07:00 – 18:00 uur (aanvraag ≥ 28 dagen)</i> <i>Plus tarief: Avond, nacht, weekend, feestdagen, adhoc (aanvraag < 28 dagen). De tarieven zijn inclusief eventuele verschuivingstoeslag.</i> Plus plustarief. De definitie van het plusplustarief is: • Het plusplus tarief is van toepassing bij opschalingen die hoger zijn dan de norm die in de locatielijst RBO (Europese aanbesteding) is opgenomen per locatie. De norm is gesteld

	op 35% van de totale structurele bezetting van de betreffende locatie (RBO+PBO). - Voor een hoge aanvraag voor bijvoorbeeld een periode van 2 maanden geldt dan een plusplus tarief voor de eerste 28 dagen, daarna het basis/plus tarief. All-in tarief - Werkdagen, <i>Avond, nacht, weekend, feestdagen, adhoc (aanvraag < 28 dagen)</i> - NB: het all-in tarief is incl. eventuele verschuivingstoelagen.
5.6	Functionerings- en beoordelingsgesprekken mogen in overleg met Opdrachtgever plaatsvinden op de locatie waar de betreffende medewerker werkzaam is, buiten ingeroosterde (werk)tijd. Functionerings- en beoordelingsgesprekken vinden plaats op kosten van de Opdrachtnemer. Indien de leidinggevende van Opdrachtnemer een locatie wil bezoeken, dient deze dit te melden bij de betreffende operationeel- of rayonmanager van Opdrachtgever.
5.7	Alle geldbedragen in de Inschrijving zijn exclusief omzetbelasting (btw).
5.8	De door Inschrijver op te geven prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten exclusief btw welke door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde Diensten te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld door Opdrachtgever. Dit betreft ook de kosten die verband houden met de invulling/uitvoering van de wensen zoals genoemd in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document.
5.9	Inschrijver conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in november een indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende kalenderjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in 2020 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 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 het prijsopgavetabel 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 oktober. 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". Voorbeeld: uitkomst indexatie CBS MN 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%. 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. Indexering geschiedt op basis van versie "huidige cijfers". Voor het plustarief en het all-in tarief geldt dat alleen geïndexeerd wordt over het onderdeel basis uurtarief. Alle overige onderdelen (waaronder de abonnementsvormen) worden niet geïndexeerd. Prijsverhogingen kunnen enkel worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
5.10	Prijsverhogingen kunnen enkel worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

5.11	Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer werken mee aan het Kwaliteit Management Systeem (KMS). Hiervoor kunnen door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening worden gebracht.
5.12	Aan de overleggen en de uitwerking hiervan zoals deze zijn aangegeven in eisen 4.5 t/m 4.7 dient kosteloos te worden deelgenomen door de Opdrachtnemer.
5.13	Opdrachtnemer is verplicht bij een uitvraag van Opdrachtnemer om het Personeel in te zetten dat wordt uitgevraagd. Opdrachtnemer zal haar personeel verlonen conform de CAO van de uitgevraagde functie.
Implementatie nieuwe Overeenkomst	
5.14	De transitieperiode waarin de implementatie zit, start na gunning van de opdracht, dit is vooralsnog gepland vanaf 1 september 2019 (of zoveel als mogelijk eerder) en eindigt op 23 maart 2020.
5.15	Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden.
5.16	Opdrachtnemer garandeert dat de projectleider die aangesteld is om de implementatie van de Overeenkomst uit te voeren en te begeleiden gedurende de gehele implementatieperiode verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de implementatie (hiermee bedoelt Opdrachtgever dat deze (groep) perso(o)n(en) zich committeert om het gehele implementatietraject te leiden en te doorlopen en dat zo de continuïteit gegarandeerd wordt inzake de implementatie van de Overeenkomst).
5.17	Gedurende de transitieperiode zal, zo vaak als nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5.18	Opdrachtnemer zal minimaal twee weken voor aanvang van de dienstverlening (aanvang contractperiode) een lijst indienen bij Opdrachtgever met medewerkers (inclusief hun personalia en curriculum vitae, kopie diploma's) die ingezet kunnen worden bij de opdracht.
5.19	Personeel van Opdrachtnemer zal in de transitieperiode leren omgaan met de voorzieningen en systemen die ter beschikking staan, opdat zij vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst op een adequate wijze met deze voorzieningen en systemen kan omgaan. Deze bepaling geldt ook voor personeel voor de mobiele surveillance.
5.20	De inwerkperiode eindigt op de aanvangsdatum 23 maart van de Overeenkomst. Op deze datum voldoet 100% van het in te zetten personeel van Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst aan de gestelde eisen.
Overgang Overeenkomst naar nieuwe partij	
5.21	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent o.a. dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever rapportages terzake geleverde dienstverlening

	verstrekt en, indien en voor zover Opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden terzake de opvolgende Overeenkomst richting zowel Opdrachtgever als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het Personeel van Opdrachtnemer 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 overgedragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
5.22	In het kader van continuïteit van de dienstverlening aan Opdrachtgever kan een bestelopdracht die onder de huidige Overeenkomst is geplaatst doorlopen, tot uiterlijk 6 maanden na de einddatum van die Overeenkomst, derhalve uiterlijk 6 maanden na 31 maart 2024. Dit betekent dat het mogelijk is dat tot die datum nog (een) beveilig(er)s bij Opdrachtgever werkzaamheden verricht(en) onder de huidige (dan: oude) Overeenkomst met latende opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert en respecteert dit. In de als resultaat van de aanbesteding te sluiten Overeenkomst zal het eveneens mogelijk zijn een Bestelopdracht die onder de Overeenkomst is geplaatst te laten doorlopen, tot uiterlijk 6 maanden na de einddatum van de Overeenkomst. Dit wordt vastgelegd in de Overeenkomst.