Bijlage 2 Programma van Eisen

Opdrachtgever (gemeente Berg en Dal) stelt onderstaande eisen aan de dienstverlening. Indien hier niet onvoorwaardelijk aan kan worden voldaan, zal opdrachtgever de inschrijving terzijde leggen en de betreffende ondernemer uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1. Onderhavige opdracht heeft tot doel te voorzien in veiligheid, gastvrijheid en beveiliging. De wijze waarop dat invulling krijgt, wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.

2. De inzet van beveiligers, kan fluctueren. Deze is ingeschat op het overzicht zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad. Periodiek zal overleg plaatsvinden over de mate van de inzet, het opschalen en afschalen hiervan.

3. Al het in te zetten beveiligingspersoneel voor deze opdracht beschikt over het diploma Beveiliger-2 en een BHV-diploma (reanimatie, AED, omgaan met kleine blusmiddelen, verbandmiddelen).

4. De in te zetten beveiligers dienen te beschikken over een VOG-verklaring en/of zijn gescreend door de politie. Op verzoek van de opdrachtgever dient opdrachtnemer diploma's te kunnen overhandigen.

5. Al het in te zetten beveiligingspersoneel beschikt over een beveiligingspas volgens Wet PBR (Wet particuliere beveiligersorganisaties en rechercherbureaus).

6. Opdrachtnemer beschikt over adresgegevens, BSN-nummers, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning als niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de opdrachtgever in te zetten medewerkers. Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of –onderzoek.

7. Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).

8. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. 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. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.

9. Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.

10. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.

11. Opdrachtnemer zet op de locatie(s) zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Op de locatie wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen.

12. Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor medewerkers van de opdrachtnemer geschiedt volgens de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties.

13. De basis van de opdracht is gastheerschap. Al het in te zetten personeel, naar oordeel van opdrachtgever:
    - Is vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar;
    - Is gastvrije en heeft een toegankelijke houding;
    - Is representatief, communicatie vaardig, proactief, integer en discreet;
    - Heeft een verzorgd uiterlijk.

    Daarnaast is het belangrijk dat het in te zetten personeel luistert naar instructies en deze uitvoeren.

14. Al het in te zetten personeel spreekt en schrijft voldoende Algemeen Nederlands en Engels. Uiteraard zijn andere talen als Duits, Oekraïens een pré.

15. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten medewerkers beschikken over de juiste hulpmiddelen (smartphone en/of tablet, portofoon, zaklamp). De beveiliger dient direct bereikbaar te zijn als zich een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten.

16. Alle personen welke door opdrachtnemer worden ingezet voor deze opdracht zijn voor, gedurende en tot drie (3) jaar ná de duur van de (raam)overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt, waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk zijn. Opdrachtnemer ondertekent hiertoe een geheimhoudingsverklaring.

17. De opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven (7) kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

18. Gemotiveerd en na overleg met opdrachtgever worden beveiligers binnen maximaal drie (3) dagen na het eerste verzoek daartoe op een locatie vervangen. Opdrachtgever kan aangeven een beveiliger niet meer geschikt te vinden voor inzet bij opdrachtgever, waarna de betreffende beveiliger niet meer wordt ingezet op deze opdracht.

19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie voor de uitvoering van de werkzaamheden. Dit is op schrift gesteld met Manuels, procedures en richtlijnen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies door de medewerkers worden gelezen en begrepen.

20. Het inwerken van beveiligers op een locaties gebeurt op kosten van opdrachtgever. De projectleider (lees uitvoeringsverantwoordelijke) wordt geïnstrueerd door opdrachtgever. De projectleider werkt de beveiligers "on the job" in en is verantwoordelijk voor het uitdragen naar het personeel. Inwerken vindt plaats voor ingangsdatum van het contract om een geruisloze overgang te waarborgen. Alle in te zetten beveiligers worden geïnstrueerd alvorens ze kunnen worden ingezet.

21. Beveiligers zijn gekleed in een, naar oordeel van opdrachtgever, net en representatief uniform en voldoet aan de wettelijke eisen.

22. Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte of vakanties zal worden voortgezet. De inzet van nieuwe medewerkers zal minimaal één (1) dag van tevoren kenbaar worden gemaakt aan opdrachtgever of een gemandateerde van opdrachtgever (de locatiemanager).

23. Opdrachtgever benoemt een contractmanager die verantwoordelijk is voor de controle op de naleving van de overeenkomst. Ook vindt er regelmatig en structureel overleg plaats tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever.

24. Opdrachtnemer deelt de roosters van in te zetten personeel maandelijks met opdrachtgever. Het rooster wordt uiterlijk één (1) week voor start van de maand overlegd.

25. Opdrachtnemer verzorgt structurele rapportages digitaal, op verzoek van opdrachtgever ook op papier. Dagelijks wordt er schriftelijk gerapporteerd aan de locatiemanager hoe de avond en nacht is verlopen. Incidentenrapporten worden in overleg zowel digitaal als op papier aangeleverd. De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG.

26. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele uitvoering van controle op, en ook begeleiding van haar medewerkers.

27. Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en heldere communicatie met opdrachtnemer.

28. De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal:
    - Een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren;
    - Actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten;
    - Calamiteiten;
    - Overige bijzonderheden.
    - Verbeterpunten voor de toekomst.

29. Gedurende de contractperiode vindt minimaal halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

    Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:
    - Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);
    - Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;
    - Rapportages en toelichting;
    - Klachtenregistratie en behandeling;
    - Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke);
    - Beschrijving hoe (vaker voorkomende) klachten worden verminderd in toekomst.

    Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.

30. Opdrachtnemer hanteert integrale tarieven inclusief alle bijkomende kosten zoals (maar niet uitputtend); reis- en parkeerkosten, kosten van vervanging overheadkosten e.d. en exclusief btw.

31. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 2023 en zijn in ieder geval vast voor het eerste (1e) contractjaar. Vanaf het tweede (2e) jaar is een jaarlijkse indexering mogelijk op basis van de CBS-index: "Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100/801 Particuliere beveiliging".

32. Het op- en afschalen van de benodigde inzet heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.

33. Verhogingen van de tarieven zijn slechts toegestaan indien goedgekeurd door de opdrachtgever. Van verhoging van de tarieven is uitsluitend sprake volgens indexering CBS en op basis van door de Overheid opgelegde verhogingen. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

34. Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturatie vindt maandelijks plaats aan de hand van één verzamelfactuur waarbij de kosten inzichtelijk zijn gemaakt. De facturen dienen digitaal te worden verzonden.

35. Opdrachtnemer kan bij een calamiteit direct opschalen, bijvoorbeeld d.m.v. een mobiele surveillance.