

## Appendix 3: Programma van eisen Algemeen perceel 1 en perceel 2

Wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 zijn rood gemarkeerd

Wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van Inlichtingen 2 zijn groen gemarkeerd.

| <b>Algemeen</b>                                   |  |
|---|--|
| 0   | <b>Wet- en regelgeving</b><br>Opdrachtnemer dient gedurende de gehele opdrachtperiode te voldoen aan alle Nederlandse en Europese wet – en regelgeving.  |
| 1   | <b>Communicatie belangrijke wijzigingen of ontstane tekortkomingen</b><br>Opdrachtnemer richt zich per ommegaande mondeling en schriftelijk tot de contractmanager van Opdrachtgever met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrekken vergunningen van Opdrachtnemer;</li> <li>• Het tekort schieten in de uitvoering van de overeenkomst;</li> <li>• Het niet voldoen aan de financiële eisen als gesteld in het Aanbestedingsdocument;</li> <li>• Een fusie met een andere partij of plannen hiertoe;</li> <li>• Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen waarop de opdracht aan Opdrachtnemer is verleend, of zich ten aanzien van Opdrachtnemer een uitsluitingsgrond voordoet als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012;</li> <li>• en overige onderwerpen waarvan Opdrachtnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van belang zijn voor de Opdrachtgever.</li> </ul> |
| <b>Huis-, gedragsregels en veiligheid</b>         |  |
| 2   | <b>Huis-, veiligheids-en gedragsregels</b><br>Op locatie van Opdrachtgever volgen de medewerkers van Opdrachtnemer de instructies van bevoegd personeel van Opdrachtgever op en nemen daarbij alle wettelijke en door Opdrachtgever gestelde huis-, veiligheids- en/of gedragsregels in acht. Deze regels worden na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer.   |
| 3   | <b>Wijzigingen regels</b><br>De huis-, veiligheids- en gedragsregels worden periodiek geactualiseerd. Opdrachtgever is gerechtigd deze regels gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen. Opdrachtnemer ontvangt na een eventuele wijziging een geactualiseerde versie van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer zich per ommegaande schriftelijk conformeert aan de nieuwe regels.  |
| 4   | <b>Legitimatieplicht</b><br>Personeel van/namens Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Een eventueel door Opdrachtgever verstrekte toegangspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.   |
| 5   | <b>Objectinstructies</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen en up-to-date houden van de objectinstructies en handleidingen. Mutaties worden ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.   |
| <b>Privacy en verwerking van persoonsgegevens</b> |  |
| 6   | <b>Medewerking verwerkersovereenkomst</b><br>Voor deze overeenkomst wordt geen aanraking met persoonsgegevens van toepassing verwacht. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer alsnog in aanraking komt met persoonsgegevens van de Opdrachtgever – als verwerker zijnde – verleent Opdrachtnemer haar medewerking aan het sluiten van een verwerkersovereenkomst.   |
| 7   | <b>Verwerking</b><br>Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens van Opdrachtgever. Delen van gegevens afkomstig uit of op basis van de dienst aan derden is niet toegestaan, tenzij goed gemotiveerd en ter beoordeling aan/met akkoord van de Opdrachtgever.  |
| 8   | <b>Geheimhoudingsverklaring</b><br>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.  |

| <b>Dienstverlening – Dienstrooster en vast team</b> |   |
|---|---|
| 9   | <p><b>Vast dienstrooster</b></p> <p>De werkzaamheden vinden plaats op basis van een vast vierwelijkse dienstrooster wat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat het dienstrooster volledig wordt ingevuld.</p>   |
| 10  | <p><b>Vast team</b></p> <p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer stelt daarom na definitieve gunning van de Opdracht een vast kernteam van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever aan. Dit vaste team dient te bestaan uit de medewerkers die in het vaste dienstrooster meedraaien. Opdrachtnemer zorgt dat het team voldoende groot is om continuïteit van dienstverlening te garanderen.</p>  |
| 11  | <p><b>Vast back-up team</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht een vast back-up team van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever op. Dit back-up team dient te worden ingezet om de continuïteit van de dienstverlening bij de Opdrachtgever te borgen tijdens ziekte, verzuim, vervanging of verlof van het vaste team, of bij extra benodigde inzet. Het vaste back-up team dient te bestaan uit medewerkers die met een vaste regelmaat worden ingezet. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende medewerkers in het back-up team om continuïteit van dienstverlening te garanderen.</p>   |
| 12  | <p><b>Voorstellen medewerkers</b></p> <p>De medewerkers uit het vaste (back-up) team worden voorafgaande aan de aanstelling voorgedragen voor een matchingsgesprek met Opdrachtgever. Na akkoord van Opdrachtgever mag de medewerker worden ingezet. Dit akkoord zal niet worden geweigerd op onredelijke gronden.</p>  |
| <b>Dienstverlening – Extra werkzaamheden</b>        |   |
| 13  | <p><b>Extra (afroep)diensten</b></p> <p>Naast de werkzaamheden conform het vaste dienstrooster kan Opdrachtgever in voorkomende gevallen extra aanvullende (afroep)diensten uitvragen. Extra diensten kunnen binnen het dienstrooster worden ingezet, maar dit kunnen ook diensten zijn die niet tot de vaste dienstverlening behoren en onderdeel uitmaken van opschaling of andere onvoorziene omstandigheden. Afroepdiensten kunnen o.a. aangevraagd worden voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extra ondersteuning bij evenementen;</li> <li>• Extra vergaderingen op een locatie(s);</li> <li>• Onvoorziene omstandigheden.</li> </ul>  |
| 14  | <p><b>Extra aanvragen ≤ 24 uur</b></p> <p>Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra (afroep)diensten die binnen 24 uur voor de inzet worden opgeroepen, een <i>inspanningsverplichting</i>.</p> <p>Voor extra (ad-hoc) inzet mag Opdrachtnemer het van toepassing zijnde uurtarief hanteren conform <b>Invulformulier Prijs beveiligingsdiensten</b> voor een inzet vanaf het moment van aanvraag tot maximaal 72 uur hierna. Inzet hierna dient te worden gefactureerd conform overeengekomen reguliere tarieven.</p>   |
| 15  | <p><b>Extra aanvragen ≥ 24 uur</b></p> <p>Opdrachtnemer heeft ten aanzien van de levering van medewerkers voor extra (afroep)diensten die langer dan 24 uur voor de inzet worden opgeroepen, een <i>leveringsplicht</i> gemaximaliseerd op twee (2) personen. Voor het overige heeft Opdrachtnemer een inspanningsplicht.</p> <p>Voor extra (ad-hoc) inzet mag Opdrachtnemer het van toepassing zijnde uurtarief hanteren conform <b>Invulformulier Prijs beveiligingsdiensten</b>, voor een inzet vanaf moment van aanvraag tot maximaal 72 uur hierna. Inzet hierna dient te worden gefactureerd conform overeengekomen reguliere tarieven.</p> <p>Eis 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing op deze eis.</p> |
| 16  | <p><b>Tekortkoming in dienstverlening</b></p> <p>Als Opdrachtnemer tekortschiet bij het invullen van het vaste dienstrooster c.q. het voldoen aan de leveringsplicht (extra aanvragen ≥ 24 uur), staat het Opdrachtgever - in verband met noodzakelijke continuïteit - vrij om elders beveiligingscapaciteit aan te wenden. Bijvoorbeeld via andere</p>   |

|    |  |
|----|--|
|    | marktpartij, inhuur of een dienstverband. Schiet Opdrachtnemer bij herhaling tekort, namelijk meer dan twee keer binnen zes maanden, dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.   |
|    | <b>Personeel</b>   |
| 17 | <b>CAO Particuliere Beveiliging</b><br>Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging.   |
| 18 | <p><b>Inzet studenten / stagiaires / aspirant-beveiligers</b><br/>Vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wenst Opdrachtgever ruimte te bieden aan Opdrachtnemer om studerende beveiligers (in BOL-traject) <b>en aspirant-beveiligers (BBL-traject)</b> binnen de gemeente ervaring op te laten doen. Hieraan stelt de gemeente wel de eisen van goede begeleiding door Opdrachtnemer. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt bepaald hoeveel plaatsen beschikbaar zijn voor studenten <b>en aspirant-beveiligers</b> en welke werkzaamheden ze mogen uitvoeren.</p> <p>Uitgangspunt hierbij is altijd dat geen van de studenten zelfstandig wordt ingezet maar alleen kosteloos boven formatie worden gepland.</p> <p><b>Inzet van aspirant-beveiligers (BBL-traject) is toegestaan onder de volgende voorwaarden:</b><br/> - Aantoonbaar sturende voor het SVPB/SBB diploma beveiligers;<br/> - In bezit van groene pas;<br/> - Aantoonbaar voldoende werk- / levenservaring voor uit te voeren werkzaamheden;<br/> - Alleen factuurbaar in te zetten daar waar er sprake is van een dubbele bezetting en de aspirant onder toezicht staat van een ervaren beveiligers.</p> <p><b>Opdrachtnemer garandeert dat tijdens de diensten waarop aspirant-beveiligers zijn ingezet de dienstverlening volledig conform overeenkomst wordt uitgevoerd. O.a. een omgeving waarin (beveiliging)medewerkers, bezoekers en leveranciers zich veilig en welkom voelen moet geborgd zijn.</b></p> |
| 19 | <p><b>Inwerken</b><br/>Inwerkuren en inwerkkosten van nieuw in te zetten medewerkers of vervangen van medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. In onder andere onderstaande gevallen komen de kosten voor rekening Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vervanging van een medewerker wegens ziekte;</li> <li>• Vervanging van een medewerker wegens verlof;</li> <li>• Vervanging van een medewerker die de organisatie verlaten heeft;</li> <li>• Vervanging van een medewerker die aantoonbaar niet functioneert;</li> <li>• Vervanging van een medewerker vanwege een gedraging die kan worden aangemerkt als dringende reden voor ontslag;</li> <li>• Wanneer een medewerker ongeschikt blijkt tijdens de inwerkperiode.</li> </ul> <p>Indien blijkt dat een medewerker de werkzaamheden nog niet volledig beheerst na het inwerktraject te hebben afgerond, dan is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om de medewerkers extra inwerktijd te bieden totdat hij/zij de materie beheerst. Deze mogelijke extra inwerkkosten zijn ook voor rekening van Opdrachtnemer.</p>   |
| 20 | <p><b>Niet voldoen aan gestelde kwalificaties</b><br/>Indien na aanvang van de werkzaamheden in de praktijk blijkt dat een medewerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende medewerker onmiddellijk te beëindigen.</p>  |
| 21 | <p><b>Opleiding en bijscholing</b><br/>Het personeel dat ingezet wordt bij Opdrachtgever krijgt op kosten van Opdrachtnemer een goede scholing, teneinde de werkzaamheden op het verlangde niveau te kunnen uitoefenen. Opdrachtnemer dient ervoor in te staan, dat te volgen opleidingen en scholing, tenzij anders met</p>   |

|    |   |
|----|---|
|    | Opdrachtgever overeengekomen, worden gevolgd buiten de uren van het met Opdrachtgever overeengekomen dienstrooster. Bijeenkomsten op initiatief van Opdrachtgever mogen – mits het rooster het toelaat – binnen dienstrooster bijgewoond worden.  |
| 22 | <p><b>Hulpmiddelen</b></p> <p>De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat haar medewerkers volgens de beginselen van 'goed huisvaderschap' omgaan met de door Opdrachtgever aan hun zorg toevertrouwde huisvesting, inrichting en middelen. Alle geconstateerde gebreken dienen direct aan de contactpersoon van Opdrachtgever te worden doorgegeven. De medewerkers van de Opdrachtnemer zorgen bij overdracht van de dienst dat de werkruimte in onberispelijke staat is. Bovendien wordt van de medewerkers van Opdrachtnemer verwacht, dat gebruik van de beveiligingssystemen uitsluitend worden toegepast voor het doel alwaar zij voor bestemd zijn en conform de huisregels en informatiebeveiliging vanuit de gemeente.</p> <p>Alle in bruikleen gegeven artikelen (smartcard, tags, generaal sleutel) worden volgens de afgesproken instructie bij beëindiging van de dienst of bij einde contract geretourneerd. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik wordt de gemeente direct in kennis gesteld.</p> <p>De Opdrachtnemer dient op ieder moment aan Opdrachtgever aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde artikelen zich op dat moment bevinden.</p> <p>De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld verlies van sleutels), onverwijld te melden bij Opdrachtgever.</p> |
| 23 | <p><b>Representativiteit</b></p> <p>Personeel van Opdrachtnemer dient te allen tijde uniform, representatief en verzorgd gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. De kleding van beveiligingsmedewerkers dient door het Ministerie van Veiligheid en Justitie te zijn goedgekeurd. De Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de kleding passend is in de betreffende omgeving.</p>  |
| 24 | <p><b>Gebruik elektronische middelen</b></p> <p>Medewerkers van Opdrachtnemer maken tijdens de uitvoering van hun dienst uitsluitend gebruik van door Opdrachtgever verstrekte elektronische middelen, zoals (mobiele) telefoons en portofoons. Gebruik van privé middelen op de werkvloer is niet toegestaan.</p>  |
| 25 | <p><b>Parkeerkosten</b></p> <p>Opdrachtgever voorziet niet in vrije parkeergelegenheid voor motorvoertuigen. Eventuele te maken parkeerkosten van medewerkers komen voor rekening van Opdrachtnemer. Er kan door medewerkers wel kosteloos gebruik gemaakt worden van aanwezige fietsenstallingen.</p>  |
| 26 | <p><b>Integriteit, legaliteit en volledige betrouwbaarheid</b></p> <p>Personeel van Opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. Opdrachtnemer beschikt over adresgegevens, BSN-nummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van 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.</p>  |
| 27 | <p><b>Grijze pas</b></p> <p>De in te zetten beveiligingsmedewerkers hebben de justitiële screening ondergaan en zijn hierdoor in het bezit van een geldig in Nederland uitgegeven grijs legitimatiebewijs 'Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus'. De grijze pas moet op verzoek getoond kunnen worden.</p>   |
| 28 | <p><b>Nederlandse en Engelse taal</b></p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die ingezet worden bij werkzaamheden voor Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Nederlandse taal volledig machtig zijn in woord en geschrift conform minimaal CEFR-niveau B1;</li> <li>• de Engelse taal in woord minimaal beheersen conform minimaal CEFR-niveau A1.</li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
| 29  | <p><b>Overname personeel door Opdrachtgever</b></p> <p>Opdrachtnemer stemt ermee in dat haar medewerkers in geval van een vacature voor vergelijkbare werkzaamheden bij Opdrachtgever daar in dienst genomen mogen worden. Een medewerker kan na een minimale inzettermijn van 1560 uur bij Opdrachtgever kosteloos in dienst treden. Als de medewerker eerder dan deze termijn in dienst treedt bij Opdrachtgever is Opdrachtgever een redelijke vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer. De hoogte van deze vergoeding wordt in goed gezamenlijk overleg bepaald.</p>  |
| <b>Implementatie</b>                      |  |
| 30  | <p><b>Implementatieplan</b></p> <p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan een zorgvuldige en probleemloze implementatie. Van Opdrachtnemer wordt daarom een gedegen implementatieplan verwacht. De kosten voor de implementatie inclusief overname van personeel zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>   |
| 31  | <p><b>Werkgelegenheid bij contractwissel</b></p> <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de afspraken vanuit de CAO Particuliere Beveiliging rondom werkgelegenheid bij contractwissel worden gerespecteerd. Overname is voor rekening en risico van Opdrachtnemer.</p>  |
| <b>Contractmanagement en communicatie</b> |  |
| 32  | <p><b>Communicatiematrix</b></p> <p>Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient conform bijgevoegde communicatie- en escalatiematrix (<b>Appendix 3.1</b>) en op de volgende niveaus plaats te vinden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operationeel;</li> <li>• Tactisch;</li> <li>• Strategisch.</li> </ul> <p>De vaste overleggen uit de communicatiematrix worden door Opdrachtnemer gepland. Twee (2) dagen voor het geplande operationeel overleg wordt door Opdrachtnemer de agenda aan betrokkenen toegestuurd. De agenda voor het strategisch en tactisch overleg wordt uiterlijk één (1) week voor het overleg door Opdrachtnemer aan betrokkenen toegestuurd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg. Voor het tweewekelijks 'operationeel' overleg is een actiepuntenlijst voldoende.</p> |
| 33  | <p><b>Rapportage</b></p> <p>Bij alle dienstuitvoeringen worden door (medewerkers van) Opdrachtnemer digitale rapportages gemaakt als dan niet in het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR). Hieronder vallen ook rapportage van agressie, incidenten, vernielingen en andere bijzonderheden.</p> <p>Deze rapportages hebben als doel dat de contactpersonen zo efficiënt mogelijk geïnformeerd zijn over de dienstuitvoering en hierover, indien nodig, snel intern kunnen communiceren. De kwaliteit van de rapportage dient dusdanig te zijn dat het voor de contactpersonen van de gemeente in principe niet nodig is om aan de Opdrachtnemer aanvullende vragen te stellen.</p>  |
| 34  | <p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer levert viermaal (4) per jaar na afloop van elk kwartaal en incidenteel op verzoek een digitale managementrapportage aan. In de rapportage dienen tenminste de volgende onderwerpen terug te komen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actielijst (terugblik, acties en afspraken voorgaand overleg);</li> <li>• Gerealiseerde scores KPI's;</li> <li>• Opleidingen medewerkers;</li> <li>• Financiën, vast en ad-hoc;</li> <li>• Capaciteitsplanning, ureninzet (incl. overcapaciteit).</li> <li>• Status besparings- en of efficiency voorstellen;</li> <li>• Marktontwikkeling en innovatie;</li> <li>• Aantal en soort meldingen onderverdeeld per dagdeel per locatie per kwartaal;</li> <li>• Klachtenregistratie, aantal en soort;</li> <li>• Kwaliteit;</li> <li>• Invulling Social Return</li> <li>• Verzuimcijfers.</li> </ul>                        |

|    |  |
|----|--|
|    | <p>De exacte inhoud en vorm van de schriftelijke managementrapportage wordt binnen drie maanden na definitieve gunning in overleg vastgesteld. Het is mogelijk om tijdens de uitvoering van het contract tot bijstelling van de betreffende managementrapportage te komen (zowel op inhoud als frequentie).</p>  |
| 35 | <p><b>Klachtenprocedure</b><br/>Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Onder een klacht wordt verstaan een bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uiting van ontevredenheid door de gebruikers van de Overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten.</p> <p><u>Medewerkers</u><br/>Gemeentemedewerkers maken voor het doen van feedback, meldingen en klachten gebruik van een FMIS-systeem. De klachten worden digitaal naar Opdrachtnemer doorgezet. Deze reikt op werkdagen binnen 24 uur een duidelijk antwoord aan m.b.t. de oplossing van het probleem en welke vervolgstappen er worden genomen.</p> <p><u>Bezoekers</u><br/>Bezoekers kunnen een officiële klacht over de dienstverlening van de gemeente indienen (<a href="#">gemeente Eindhoven</a>). Indien deze klacht betrekking heeft op beveiliging dient Opdrachtnemer ten allen tijde mee te werken aan de analyse. Nadat de klacht door Opdrachtgever kenbaar is gemaakt bij Opdrachtnemer wordt op werkdagen binnen 24 uur de gevraagde analyse aangeleverd.</p> <p>In principe worden klachten door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen zeven (7) kalenderdagen na melding.</p> <p>Opdrachtnemer voert een deugdelijke en transparante klachtenadministratie. De feedback, meldingen en klachten worden geanalyseerd en de resultaten opgenomen in de managementrapportage. Daarbij worden voorstellen gedaan om de dienstverlening in de vorm van verbetervoorstellen en verbeterplannen te optimaliseren.</p>   |
| 36 | <p><b>Calamiteiten</b><br/>Opdrachtnemer dient een calamiteitennummer beschikbaar te stellen (voor melding incidenten) dat 24/7 bereikbaar is voor de Opdrachtgever.</p>   |
| 37 | <p><b>Evaluatie KPI's</b><br/>In onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden voor aanvang van de overeenkomst afspraken gemaakt over Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Deze KPI's komen minimaal voort vanuit het programma van eisen en de gedane inschrijving door Opdrachtnemer. De KPI's gelden als meetinstrument voor geleverde diensten en de kwaliteit hiervan.</p> <p>De KPI's worden gedurende de gehele contractperiode gemonitord en gemeten en bij het kwartaaloverleg inhoudelijk besproken. Of eerder indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht. Als blijkt dat Opdrachtnemer onvoldoende scoort op een KPI('s) dan wordt er binnen twee (2) weken een verbeterplan aangeleverd voor deze KPI('s). De verbeteractie(s) dienen binnen vier (4) weken na aanlevering van het verbeterplan daadwerkelijk te zijn geëffectueerd.</p> <p>Indien Opdrachtnemer het tweede achtereenvolgende kwartaal binnen een contractjaar een onvoldoende beoordeling op een KPI('s) scoort, dan zal Opdrachtgever een schriftelijke waarschuwing verstrekken aan Opdrachtnemer. Indien deze schriftelijke waarschuwing twee (2) keer afgegeven wordt binnen een contractjaar is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden eenzijdig te ontbinden.</p> <p>Naast de schriftelijke waarschuwing wordt ook een boete opgelegd van <b>5% over de omzet van het voorgaande kwartaal</b> excl. Btw die binnen 14 kalenderdagen voldaan moet worden. De boete kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan Opdrachtnemer verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. Opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als Opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft gegeven waarom een bepaalde KPI niet is gehaald. Het is ter beoordeling aan de gemeente Eindhoven of de motivering afdoende is.</p> |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 38                                 | <p><b>Klanttevredenheid</b></p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een onafhankelijk onderzoeksbureau periodiek een mystery guest onderzoek uit te laten voeren. Deze onderzoeken focussen zich op het toetsen van de klantbeleving en zijn gericht op klantgerichtheid en gastvrijheid met betrekking tot de beveiligingsdienstverlening. Ook wordt de juiste uitvoering van de afgesproken procedures getoetst.</p> <p>Als het resultaat van het onderzoek onvoldoende is, worden binnen twee (2) weken verbeteruggesties door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeleverd. Na akkoord Opdrachtgever moeten deze kunnen worden doorgevoerd.</p>   |
| <b>Commercieel</b>                 |  |
| 39                                 | <p><b>Facturering</b></p> <p>Voor Opdrachtgever is het van belang dat in de facturatie helder is wat vaste dienstverlening betreft en wat ad-hoc dienstverlening. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer aparte verzamelfacturen, volgend op de periode van uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuur voor vaste dienstverlening</li> <li>• Factuur ad-hoc dienstverlening (incl. plus- en min-uren)</li> </ul> <p>De dienstverlening wordt vier (4) wekelijks achteraf in rekening gebracht op basis van daadwerkelijk gemaakte uren. De facturen dienen vergezeld te worden van een geaccordeerde urenspecificatie. Facturen behorende bij deze aanbesteding bevatten uitsluitend kosten die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding zoals weergegeven in het <b>Invulformulier Prijs beveiligingsdiensten</b> of vooraf overeengekomen extra diensten.</p> <p>Facturen ten behoeve van de gemeente voldoen aan de algemene inkoopvoorwaarden (<b>Appendix 6</b>) van gemeente Eindhoven en aan bijgevoegd document (<b>Appendix 3.2</b>) met de factuurvereisten.</p> |
| <b>Overdracht en exitstrategie</b> |  |
| 40                                 | <p><b>Overdracht gegevens en werkzaamheden</b></p> <p>Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de overeenkomst als bij beëindiging van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst, terstond kosteloos haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe dienstverlener.</p>   |
| 41                                 | <b>vervallen</b>   |
| 42                                 | <p><b>Exitplan</b></p> <p>Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een exitplan opstellen met inachtneming van de uitgangspunten en kaders van deze overeenkomst. Uiterlijk twee (2) maanden na dit verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een door Opdrachtnemer geverifieerd en gevalideerd exitplan op.</p>  |