



En



Programma van Eisen

Europese aanbesteding

Beveiligingsdiensten (Crisis-) Noodopvanglocaties

Bestand : Bijlage A1 Programma van Eisen
Kenmerk : 12768.PvE
Datum : 12 April 2023

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

Bijlage A1 Programma van Eisen

In deze bijlage staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht de Inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit te worden aangegeven in de inlichtingenronde. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de procedure.

G = gemeente Gouda

W = gemeente Waddinxveen

Als een eis is aangemerkt met 'X' geldt deze eis voor deze gemeente niet.

1. Algemeen

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 1	Uitvoeren van werkzaamheden Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van werkzaamheden volgens het gestelde in het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen, waarbij werkzaamheden en taken correct worden uitgevoerd.		
Eis 2	Inschrijving De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aanvullende aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven ruimere invulling van de dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en eventuele meerkosten hiervan voor Opdrachtnemer komen niet voor vergoeding in aanmerking.		
Eis 3	Wet- en regelgeving De uitvoering van de dienstverlening geschiedt volgens de geldende wet- en regelgeving, waarbij Opdrachtnemer zich ook houdt aan de geldende veiligheids- en milieuvoorschriften. Bij wijzigingen in de bestaande wet- en regelgeving conformeert Opdrachtnemer zich aan de nieuwe wet- en regelgeving en stelt Opdrachtgever hiervan op de hoogte.		
Eis 4	Vergunningen Opdrachtnemer is in het bezit van voor de uitvoering van de Dienstverlening vereiste geldige vergunning(en), in het bijzonder een rechtsgeldige vergunning op grond van artikel 2 van de Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus. De vergunning dient betrekking te hebben op de categorie Particulier beveiligingsbedrijf. Deze vergunning wordt door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties van de overeenkomst.		
Eis 5	Communicatie belangrijke wijzigingen of ontstane tekortkomingen Opdrachtnemer richt zich per ommegaande mondeling en schriftelijk tot de Opdrachtgever met betrekking tot: Intrekken vergunningen van Opdrachtnemer;		

	- Het tekort schieten in de uitvoering van de overeenkomst; - Het niet voldoen aan de financiële eisen als gesteld in het Aanbestedingsdocument; Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen waarop 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 en overige onderwerpen waarvan Opdrachtnemer redelijkerwijs kan vermoeden dat deze van belang zijn voor de Opdrachtgever.		
Eis 6	Formele afspraken Alle afspraken die tijdens de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemaakt, zoals besluitenlijsten en actielijsten worden schriftelijk bevestigd door Opdrachtnemer binnen een termijn van drie (3) werkdagen. De afspraak is van kracht na schriftelijk akkoord Opdrachtgever.		
Eis 7	Aanspreekpunt Opdrachtnemer zal te allen tijde optreden als enig aanspreekpunt en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen en aansprakelijkheden welke uit de overeenkomst voortvloeien.		
Eis 8	Gebruik elektronische middelen Het zakelijk gebruik van elektronische middelen zoals mobiele telefoons, laptops, tablets, portofoons e.d. tijdens de uitvoering van de Opdracht is alleen toegestaan indien deze door Opdrachtnemer en/of door Opdrachtgever in het kader van uitvoering van werkzaamheden zijn verstrekt. Het gebruik zelf dient gerelateerd te zijn aan de uit te voeren werkzaamheden en waar noodzakelijk of gewenst in afstemming met en toestemming van Opdrachtgever.		

2. Huis- en gedragsregels en veiligheid

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 9	Huis-, veiligheids- en gedragsregels Op locatie van Opdrachtgever volgen de medewerkers van Opdrachtnemer te allen tijde de instructies van bevoegd personeel van Opdrachtgever op en neemt daarbij alle wettelijke en door Opdrachtgever gestelde huis-, veiligheids- en/of gedragsregels in acht. Deze regels worden na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer.		
Eis 10	Wijzigingen Huis-, veiligheids- en gedragsregels De Huis-, veiligheids- en gedragsregels kunnen periodiek geactualiseerd worden. Opdrachtgever is gerechtigd deze regels gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen, in te voeren en/of af te schaffen. Opdrachtnemer ontvangt na een eventuele wijziging een geactualiseerde versie van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer zich per ommegaande schriftelijk conformeert aan de nieuwe regels.		
Eis 11	Legitimatieplicht Personeel, toeleveranciers en eventuele onderaannemers dienen 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 draagpas of bedrijfspas dient steeds zichtbaar te worden gedragen.		

3. Goed werkgeverschap

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 12	Code verantwoordelijk marktgedrag Opdrachtnemer heeft de Code verantwoordelijk marktgedrag ondertekend, dan wel uiterlijk voor startdatum van de overeenkomst ondertekend. Opdrachtnemer handelt naar en conformeert zich aan goed ondernemers- en werkgeverschap conform de Code verantwoordelijk marktgedrag.		

4. Dienstverlening - Uitvoering

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 13	Controlerondes Voor het vaststellen van de daadwerkelijke duur en werkwijze van de controlerondes, wordt na gunning samen met Opdrachtnemer voor de (crisis-)noodopvanglocaties een gezamenlijke controleronde gehouden.		
Eis 14	Beschikbaarheid Opdrachtgever dient ten behoeve van beschreven beveiligingsdiensten 24 uur per dag beschikbaar en aanwezig te zijn met één of twee beveiligers, zeven (7) dagen in de week voor Opdrachtgever.	X	
Eis 14b	Beschikbaarheid Opdrachtgever dient ten behoeve van beschreven beveiligingsdiensten 24 uur per dag beschikbaar en aanwezig te zijn met tenminste twee beveiligers, zeven (7) dagen in de week voor Opdrachtgever.		X
Eis 15	Opdrachten buiten de scope van de Opdracht Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om opdrachten van medewerkers van Opdrachtgever die buiten de Opdracht vallen, aan te nemen zonder toestemming van Opdrachtgever.		
Eis 16	Schouw Opdrachtnemer houdt per aan te sluiten locatie op verzoek van Opdrachtgever een schouw en stelt een plan van aanpak op voor de overgang van dienstverlener en de benodigdheden tijdens exploitatie. Dit plan van aanpak maakt onderdeel uit van de Nadere opdracht.		
Eis 17	Opvolging melding Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de mobiele surveillant bij het object blijft totdat er voldoende maatregelen zijn getroffen om de veiligheid van het object te garanderen, desgewenst in overleg met Opdrachtgever. Verdere opvolging van de melding ter plaatse wordt afgerekend conform de daartoe opgenomen tarieven in het prijzenblad.		
Eis 18	Melding storing Bij meldingen van storing aan de (inbraak-)alarminstallatie draagt de Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met het betreffende installatiebedrijf en schakelt deze wanneer nodig in.		
Eis 19	Defecten en gebreken Opdrachtnemer dient geconstateerde bijzonderheden, defecten en/of gebreken te melden in een logboek en/of digitaal te melden in een rapportage. Indien geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding brengen, wordt onverwijld contact opgenomen met Opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.		
Eis 20	Schade Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd dan wel veroorzaakt door		

	bewoners van de (crisis-) opvanglocaties, medewerkers van Opdrachtnemer of zijn eventuele onderaannemer per eerste gelegenheid te rapporteren en te melden aan Opdrachtgever. Hij instrueert daartoe toetsbaar zijn medewerkers. Indien er schade is en er moeten (volgens protocol) meerdere maatregelen genomen worden, draagt Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag zorg voor een bondig verslag. In dit verslag zijn de bevindingen en de door Opdrachtnemer ondernomen activiteiten opgenomen om de schade te beperken en de veiligheid van het object zeker te stellen.		
Eis 21	Procedures Alarmopvolging & benodigde sleutels en/of toegangspassen Opdrachtnemer voert alarmopvolging uit op basis van met Opdrachtgever vooraf afgestemde procedures. Opdrachtnemer ontvangt daartoe de nodige sleutels en/of toegangspassen (minimaal 3 sets per locatie) van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldig beheer van de ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen: • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat sleutels en toegangspassen nooit door een medewerker van de Opdrachtnemer aan een derde worden afgegeven; • Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever indien er sprake is van verlies van sleutels of toegangspassen; • Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen, komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Bij beëindigen van de dienstverlening dienen deze sleutels en/of toegangspassen terstond te worden ingeleverd bij de contactpersoon van Opdrachtgever.		
Eis 22	Alarmopvolging rapportage Opdrachtnemer noteert ter plaatse onmiddellijk de bevindingen in het logboek, en dient direct na afloop, maar in ieder geval binnen uiterlijk 48 uur na afhandeling van de alarmafhandeling, in afstemming met Opdrachtgever digitaal, een alarmopvolging rapportage aan te leveren bij de daartoe door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen middels een nader overeen te komen format.		
Eis 23	Dienstrapportages Er wordt door de dienstdoende beveilig(er)s digitaal een rapportage opgesteld van: - de gebeurtenissen welke tijdens de dienst(en) van beveiligers worden geconstateerd zijn en van belang zijn voor de volgende dienst van de beveiliging en voor andere medewerkers die voor Opdrachtgever op de (crisis-) noodopvanglocaties aan het werk zijn. Eventueel voorzien van bewijsstukken zoals foto's en dergelijke; - de bezoekers aan de locaties; voorzien van naam bezoeker, datum, tijd aankomst en tijd van vertrek en eventuele bijzonderheden over het bezoek; - de rapportage dient voorzien te zijn van de naam van de beveiligingsmedewerker die de rapportage opstelt. Deze rapportages dienen voor de verschillende medewerkers van de Opdrachtgevers (automatisch) inzichtelijk te zijn. Ook dient het mogelijk te zijn om de rapportages via een digitaal systeem achteraf te kunnen naslaan.		



5. Dienstverlening - personeel

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 24	Beloning personeel conform sector geldende arbeidsvoorwaarden Opdrachtnemer belooft haar personeel conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, komt alle inhoudingen en afdrachten waaronder sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting na, en vrijwaart dienaangaande Opdrachtgever.		
Eis 25	CAO Particuliere Beveiliging Opdrachtnemer conformeert zich vanaf het moment van Inschrijving, alsmede gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Deze CAO Particuliere Beveiliging is van toepassing voor alle in te zetten Beveiligingsmedewerkers		
Eis 26	Personeel Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de nodige vakkennis (zie Bijlage A2 functie- en competentieprofiel beveiligingsmedewerker) beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.		
Eis 27	Gedragsregels personeel Opdrachtnemer Op de locaties van de Opdrachtgever dienen de werknemers van Opdrachtnemer zich volgens de gedragsregels zoals opgenomen in Bijlage [X] Gedragsregels beveiligers te gedragen.		
Eis 28	Bedrijfskleding personeel Personeel van Opdrachtnemer, dient te allen tijde uniform en representatief en verzorgd gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Personeel dient duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn, waarbij minimaal de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer zichtbaar is.		
Eis 29	Eisen bedrijfskleding Het uniform (de bedrijfskleding) van Beveiligingsmedewerkers van Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de gestelde eisen in de door het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgegeven vergunning zoals bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat de ingezette medewerkers het uniform tijdens hun dienst op correcte wijze dragen.		
Eis 30	Nederlandse en Engelse taal Opdrachtnemer garandeert dat: Het management van Opdrachtnemer voldoende kennis heeft van de Nederlandse en Engelse taal, in woord en geschrift, overeenkomend met wat het niveau van de functie dient te hebben. Bij het niet nakomen het hierboven gestelde kan Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat een of meerdere medewerkers van Opdrachtnemer worden vervangen door andere(n).		
Eis 31	Niet voldoen aan de door Opdrachtgever gestelde kwalificaties 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.		
Eis 32	Verloop personeel		

	Opdrachtnemer beperkt het verloop van personeel (uitgezonderd zieke medewerker/ opzegging door medewerker zelf/ verzoek vervangen medewerker door Opdrachtgever of een overig aantoonbare en schriftelijk voorgestelde reden) tot een maximum van 5% per contractjaar.		
Eis 33	Inspectie Indien onafhankelijke inspectie door Opdrachtgever is gewenst, garandeert Opdrachtnemer dat in dienst zijnde medewerkers onbevangen vragen zullen beantwoorden en hun medewerking verlenen en dat beschikbaarheid van onderliggende informatie zowel bij Opdrachtnemer als haar eventuele onderaannemer beschikbaar is.		

6. Dienstverlening - Dienstrooster en Kernteam

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 34	Vast dienstrooster De werkzaamheden vinden plaats op basis van een vast dienstrooster. Opdrachtnemer garandeert dat het dienstrooster volledig en tijdig wordt ingevuld.		
Eis 35	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer Opdrachtnemer is naast de gevraagde werkzaamheden, ook verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters, het verzorgen van relevante opleidingen, (herhaling) cursussen en het organiseren van werk- en strategische overleggen. De dagelijkse verantwoording daarvoor berust bij Opdrachtnemer.		
Eis 36	Verplichtingen en lasten Opdrachtnemer gaat akkoord dat alle verplichtingen en lasten, betrekking hebbend op het personeel, voor rekening zijn van de Opdrachtnemer.		
Eis 37	Vast team 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.		
Eis 38	Vaste flexibele schil Opdrachtnemer stelt na definitieve gunning van de Opdracht een vaste flexibele schil van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever op. Deze vaste flexibele schil dient te worden ingezet om de continuïteit van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever te borgen tijdens ziekte, verzuim, vervanging of verlof van het kernteam, of bij extra benodigde inzet. De flexibele schil dient te bestaan uit medewerkers die met een vaste regelmaat worden ingezet.		
Eis 39	Goedkeuring en wijzigingen vaste team & flexibele schil De namen, CV's en diploma's van medewerkers binnen het Vast team en de vaste flexibele schil worden binnen uiterlijk (10) Werkdagen na definitieve gunning aan Opdrachtgever getoond. Opdrachtgever dient de samenstelling van het volledige team goed te keuren (middels een klikgesprek) alvorens met de uitvoering van de dienstverlening kan worden gestart. Alleen na expliciete toestemming van Opdrachtgever kan de samenstelling van het in te zetten team en de vaste flexibele schil worden gewijzigd.		

Eis 40	Vervanging Opdrachtnemer vervangt een medewerker op eerste verzoek als Opdrachtgever hierom vraagt. Een dergelijk verzoek onderbouwt Opdrachtgever altijd schriftelijk. Opdrachtnemer staat altijd garant voor vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder additionele (inwerk- en andere) kosten.		
--------	---	--	--

7. Dienstverlening - Vakkennis en competenties

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 41	Vereiste documenten, vergunningen en diploma's Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever te allen tijde beschikken over de (wettelijk) vereiste documenten, vergunningen en diploma's die voor een correcte uitvoering van de functie noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde op eerste verzoek van Opdrachtgever direct inzage te kunnen geven in de (geldigheid van) deze documenten.		
Eis 42	Grijze pas Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn personeel en eventuele werkzame derden die toegang hebben tot informatie van de Opdrachtgever en werkzaam zijn op de locatie(s), aantoonbaar in het bezit zijn van een zogenaamde grijze pas (beveiligingslegitimatiebewijs). Opdrachtnemer dient te garanderen dat op eerste aanvraag van Opdrachtgever, de grijze beveiligingspassen van in te zetten medewerkers inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever.		
Eis 43	Evaluatie functie-uitoefening Opdrachtgever behoudt zich het recht om de functie-uitoefening van alle door Opdrachtnemer ingezette medewerkers te evalueren op een zelfgekozen moment.		

8. Dienstverlening - Nieuwe medewerkers & Inwerken

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 44	Inwerken Een nieuwe medewerker dient tijdens de inwerkperiode boven op de reguliere bezetting op de locatie(s) te worden ingezet. De kosten voor het inwerken van alle nieuw in te zetten medewerkers in de structurele bezetting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Tijdens de inwerkperiode worden de diensten aan de hand van een met Opdrachtgever overeengekomen inwerkprotocol gedraaid. In welke verhouding het inwerken in de verschillende diensten plaatsvindt, wordt in redelijkheid van de werkzaamheden afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Vanaf het moment dat via het inwerkprotocol is gebleken dat betrokkene volledig zelfstandig kan worden ingezet, kunnen personeelskosten worden gefactureerd.		
Eis 45	Inwerkbijeenkomst Voor aanvang opdracht dienen minimaal de accountmanager en alle in te zetten beveiligingsmedewerkers een inwerkbijeenkomst op locatie te volgen. Nieuw in te zetten medewerkers dienen tevens een introductie bij te wonen.		
Eis 46	Opleidingen en trainingen Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat te volgen opleidingen en trainingen, tenzij anders met Opdrachtgever overeengekomen, worden gevolgd buiten de uren van het met Opdrachtgever overeengekomen dienstrooster.		
Eis 47	Inwerктоets		



	Aan het einde van de inwerkperiode, dient er door Opdrachtnemer bij elke medewerker een inwerktoets te worden afgenomen, welke met voldoende resultaat wordt afgerond, voordat zij aanvangen met het draaien van diensten in de sterkte. Een inwerktoets of praktijktoets is daarmee onderdeel van de acceptatie. Indien de inwerktoets onvoldoende wordt beoordeeld, dient de medewerker naar inzicht Opdrachtnemer, extra inwerkdiensten te draaien alvorens deze de inwerktoets opnieuw aflegt.		
--	--	--	--

9. Dienstverlening - Beveiligingsmedewerkers

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 48	Functie- en competentieprofiel beveiligingsmedewerkers Beveiligingsmedewerkers voldoen aan het profiel zoals opgenomen in navolgende eis en Bijlage A2 functie- en competentieprofiel beveiligingsmedewerker van de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer garandeert bij aanvang van de overeenkomst de inzet van beveiligingsmedewerker voor de volgende functie: Beveiligingsmedewerker		
Eis 49	Personen niet-zijnde beveiligingsmedewerkers Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerk(st)ers niet worden vergezeld door personen die niet bij de Opdrachtgever worden ingezet ten behoeve van de beveiligingsdiensten.		

10. Dienstverlening - Safety

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 50	RI&E Na gunning voert Opdrachtnemer in het kader van de inzet van haar medewerkers voor de diensten bij Opdrachtgever een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit conform de daarvoor gestelde aanwijzing in de Arbo-catalogus Particuliere Beveiliging. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever terstond schriftelijk over veranderende risico's in het kader van deze RI&E. Jaarlijks, of eerder bij veranderende omstandigheden in de diensten voor Opdrachtgever, zal deze RI&E worden getoetst en waar nodig bijgesteld.		
Eis 50a	Opdrachtnemer zorgt dat er jaarlijks door een extern bureau een Audit verzorgd wordt met als doel de kwaliteit van de geboden dienstverlening en het naleven van het Programma van Eisen en overige aanbestedingsdocumenten te beoordelen en vast te stellen.		

11. Communicatie en accountmanagement

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 51	Contactgegevens Opdrachtnemer Opdrachtnemer stelt één vaste contracteigenaar/accountmanager voor de gehele dienstverlening bij Opdrachtgever aan en stelt hiervan vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen. De vaste contracteigenaar/accountmanager dient aantoonbaar deskundig, beslissingsbevoegd, flexibel te zijn en adequaat te kunnen handelen. Daarnaast		

	neemt de contracteigenaar/accountmanager proactief contact op met Opdrachtgever over de beleving van de dienstverlening en mogelijke verbeterpunten. Bij verbeterpunten wordt door contracteigenaar/accountmanager een verbetervoorstel gedaan maximaal twee (2) weken na overleg.		
Eis 52	Operationeel manager Opdrachtnemer dient herkenbaar een operationeel manager aan te wijzen voor aansturing, evaluatie, bijsturing en bijstelling van de operationele werkzaamheden. Deze manager dient regulier overleg te hebben met Opdrachtgever en aanwezig te zijn zo vaak en zoveel als de werkzaamheden daartoe aanleiding geven.		
Eis 53	Communicatie Communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient op diverse niveaus plaats te vinden. Na gunning worden de overlegvormen, benoemde onderwerpen en frequenties definitief vastgesteld in een communicatiematrix.		
Eis 54	Aanspreekpunten Opdrachtnemer Opdrachtnemer heeft naast de vaste contracteigenaar/accountmanager, indien nodig een back-up beschikbaar. Bij afwezigheid van de vaste contracteigenaar/accountmanager wordt deze persoon binnen vijf (5) werkdagen adequaat vervangen.		
Eis 55	Evaluatie Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar ten minste per kwartaal met Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking op de Overeenkomst. In dit overleg komen in elk geval een aantal vooraf vastgestelde onderwerpen aan de orde conform de overeengekomen SLA. De kwaliteit van de dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), waarbij op basis van Key Performance Indicators (KPI's) de kwaliteit kan worden gemeten en beoordeeld.		
Eis 56	Urenregistraties Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever achteraf dagelijkse urenregistraties aanleveren.		
Eis 57	Verslaglegging Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van alle relevante en besproken contractinformatie t.b.v. verslaglegging van alle overleggen. Dit binnen uiterlijk vijf werkdagen na het betreffende overleg verstrekt aan de contactpersoon van Opdrachtgever.		
Eis 58	Managementrapportage Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen twee (2) weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage, conform SLA, te verstrekken aan Opdrachtgever met tenminste de volgende informatie: • Leveringsplicht: Totaal ingezette uren + kosten versus budget/verklaring voor afwijkingen. • Personeel: Overzicht medewerkers inclusief geldige diploma's en certificeringen + gevolgde (herhalings-)trainingen/verloop medewerkers/ gehouden toolbox- of functioneringsgesprekken/verklaring voor afwijkingen. • Klanttevredenheid: Aard en aantal tevredenheidsbetuigingen/aard en aantal klachten / personalia betrokkenen / wijze van afhandeling. • Betrokkenheid: Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen/uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten/ gehouden werkoverleg met verslaglegging. • Conformiteit KPI's: Actueel en aantoonbaar overzicht voor het voldoen aan		

	iedere KPI conform de SLA.		
--	----------------------------	--	--

12. Overdracht en exit strategie

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 59	Overdracht gegevens en werkzaamheden 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.		
Eis 60	Overname personeel Opdrachtnemer garandeert bij eventuele overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen door het ter beschikking stellen van gegevens in het kader van overnemen van personeel ('Overgang van Onderneming'), o.a. als bedoeld in artikel 95B van de huidige CAO Particuliere Beveiliging.		
Eis 61	Overgang Diensten Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de diensten te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een aangewezen derde worden overgedragen.		
Eis 62	Exitplan 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.		

13. Administratie en facturatie

Nummer	Onderwerp	G	W
Eis 63	Verantwoordelijkheid (financiële) administratie Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede de financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.		
Eis 64	Urenadministratie Opdrachtnemer draagt zorg voor de correcte urenadministratie van de medewerkers in overeenstemming met het dienstrooster voor de beveiligingsdiensten gespecificeerd per week, per functie (zowel standaard- als extra uren) en per locatie.		

