

Bijlage 1 - Programma van Eisen Beveiligings- en alarmcentralediensten

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. Tenzij specifiek vermeld, gelden alle eisen voor zowel Perceel 1 als Perceel 2.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer en eventuele de door hem in te schakelen onderaannemers voldoen zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving, zoals Wpbr, om de gevraagde dienstverlening te mogen uitvoeren en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging.
Eis 2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct en proactief over de effecten van wijzigingen van relevante wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld CAO-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van (Personeel van) Opdrachtnemer, indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen (op- en afschaling) in de dienstverlening, zoals de (aantallen) locaties en inzet van personeel op locaties. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals prijzen/ tarieven en de (overeengekomen) kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
Eis 4	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening te leveren op de betreffende locaties zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en specifiek in bijlagen 2a <i>'Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio'</i> en 2b <i>'Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden'</i> . In deze bijlagen zijn de locaties weergegeven en staat ook aangegeven welke dienst(en) op welke locatie van toepassing is/ zijn.
Eis 5	Opdrachtnemer conformeert zich aan het Protocol Omgaan Agressie en Geweld, conform de Regionale Beleidsnota Aanpak agressie en geweld Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude (bijlage 4) alsmede overige relevante interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever.

2. Beveiliging op locatie	
Eis 6	Opdrachtnemer levert dienstverlening zoals gespecificeerd in bijlagen 2a ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio</i> ' en 2b ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden</i> '. Opdrachtnemer realiseert zich dat de gegevens zoals opgenomen in deze bijlagen van toepassing zijn op moment van publiceren van deze aanbesteding. De dienstverlening en de omvang kan wijzigen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eis 7	Opdrachtnemer realiseert zich en accepteert dat op bepaalde locaties flexibiliteit met betrekking tot (langere) inzet van toepassing kan zijn. Een voorbeeld hiervan is de invulling van extra uren/ overwerk tijdens uitloop van raadsvergaderingen. Daarnaast kan er extra dienstverlening gevraagd worden in het geval van evenementen in en rondom (ambtelijke) locaties.
Eis 8	Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele dienstverlening en extra (incidentele) dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert bezetting bij (ad-hoc) aanvragen voor extra dienstverlening conform onderstaande • Binnen uiterlijk 8 uur na aanvraag dient Opdrachtnemer één (1) ingewerkte medewerker (beveiliging/ receptie) te leveren op iedere toegewezen locatie. • Binnen uiterlijk 24 uur na aanvraag dient Opdrachtnemer twee (2) tot vijf (5) medewerkers (beveiliging/ receptie) te leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dient er minimaal één (1) medewerker ingewerkt te zijn op de locatie. • Bij acute uitval van een medewerker (receptie) van Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer binnen uiterlijk 4 uur na aanvraag een ingewerkte medewerker te leveren op locaties waar gezamenlijk (zowel de Opdrachtnemer, als Opdrachtgever) medewerkers worden ingezet. Ondanks dat de dienst korter kan zijn dan drie (3) uur wordt er niet gewerkt met een minimale uren afname.
Eis 9	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening. In geval van (dreigende) uitval van personeel van Opdrachtnemer (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en adequate vervanging.

Eis 10	Als de piketdienst in naam van de Ondersteunings Groep Rampen Organisatie (OGRO) contact opneemt, dient de surveillancedienst van Opdrachtnemer zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen dertig (30) minuten ter plaatse te zijn op het Stadhuis te Leiden (of andere aangewezen locatie) om het object te openen en zorg te dragen voor fysieke beveiliging binnen het object, zo lang als nodig is.
Eis 11	Personeel van Opdrachtnemer voert de relevante beveiligingstaken en/ of additionele beveiligings- en receptietaken zoals weergegeven in hoofdstuk 7 van dit PvE.

3. Opening, brand- en sluitronden

Eis 12	Opdrachtnemer voert op diverse locaties en op diverse tijden, een openingsronde uit in de ochtend en/ of een brand- en sluitronde in de avond, e.e.a. zoals gespecificeerd in bijlagen 2a <i>'Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio'</i> en 2b <i>'Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden'</i> .
Eis 13	Opdrachtnemer voert in incidentele gevallen brand- en sluitronden op een later tijdstip uit, bijvoorbeeld in geval van overwerk, vergaderingen en of andere activiteiten.
Eis 14	Opdrachtnemer conformeert zich aan de gestelde tijden voor uitvoering van de opening, brand- en sluitronden. Indien uitvoering niet binnen de gestelde tijden geschiedt, zal de facturatie conform de staffel worden berekend, zoals omschreven in bijlage 3 <i>'Facturatie Alarmopvolging, Openen en Sluiten'</i> .
Eis 15	Opdrachtnemer opent de milieustraten nooit eerder dan de opgegeven openingstijd, maar ook niet later, in verband met milieuvergunningen.
Eis 16	Openings- en sluitingstijden van locaties kunnen door Opdrachtgever worden aangepast, bijvoorbeeld in vakantieperioden. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan.
Eis 17	Opdrachtgever denkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst proactief mee in het verminderen van het aantal openings- en/ of brand- en sluitronden door toepassing van technische oplossingen (bijvoorbeeld door op afstand te openen).

4. Surveillanceronden	
Eis 18	Opdrachtnemer voert op continu wisselende (random) tijden surveillanceronden bestaande uit binnen- en/ of buitencontroles op de locaties gespecificeerd in bijlage 2a <i>'Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio'</i> .
Eis 19	Opdrachtnemer voert op verzoek van Opdrachtgever gedurende jaarwisseling extra surveillanceronden uit. Dit gaat om circa 20 gemeentelijke objecten, en om circa 1-6 rondes per object. In de maand oktober voorafgaand aan de jaarwisseling gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om de definitieve lijst van (het aantal) objecten en het aantal rondes vast te stellen. Ieder jaar kan het proces omtrent de jaarwisseling herijkt worden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aanleveren van de adressen van de objecten en informatie bij escalatie. Opdrachtgever verwacht een adviserende en proactieve rol hierin vanuit Opdrachtnemer.
Eis 20	Opdrachtnemer onderneemt bij afwijkingen van 'de norm' constructieve acties die bijdragen aan het minimaliseren van mogelijke incidenten.
Eis 21	Opdrachtnemer informeert bij calamiteiten en/ of onregelmatigheden direct de aangewezen piketdienst.

5. Alarmcentrale en bijbehorende dienstverlening	
Eis 22	De Particuliere alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer is bij Inschrijving en gedurende de gehele Overeenkomst aantoonbaar volgens het CCV-certificatieschema PAC of gelijkwaardig gecertificeerd.
Eis 23	Opdrachtnemer draagt zorg voor de programmering en testen van de aanwezige inbraakcentrales per object naar de meldkamer (PAC) op een zodanige wijze dat deze per de ingangsdatum van de Overeenkomst (01-07-2023) operationeel zijn.
Eis 24	Opdrachtnemer realiseert alarmaansluitingen van de objecten, zoals vermeld in bijlagen 2a <i>'Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio'</i> en 2b <i>'Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden'</i> , bij één (1) meldkamer. De Aanbestedende dienst neemt de kosten voor het eventueel omprogrammeren van de alarminstallaties voor haar rekening, in het geval er geen inloggegevens/ codes beschikbaar zijn. Wel dient de Opdrachtnemer de coördinatie en de planning van het omprogrammeren op zich te nemen en daarin af te stemmen met de huidige leverancier.

5. Alarmcentrale en bijbehorende dienstverlening	
Eis 25	Opdrachtnemer denkt actief mee en adviseert over de vermindering van het aantal alarmmeldingen.
Eis 26	Buiten de openingstijden van de te beveiligen panden zijn de elektronische beveiligingssystemen geactiveerd en conform het overzicht in bijlagen 2a 'Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio' en 2b 'Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden' aangesloten op een alarmcentrale. De Particuliere Alarmcentrale (PAC) moet minimaal de navolgende meldingen (telefonisch/ technisch) kunnen ontvangen en dienstverlening kunnen bieden en verwerken: • Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, liftopsluiting, overvalalarm, (technische) storingen en technische alarmen, gebouwbeheersysteem GBS; • Toegangsverlening op afstand met of zonder camera's; • Videomonitoring op locaties/ objecten op afstand.
Eis 27	De PAC verzorgt op verzoek, naast de verwerking van reguliere alarmen, ook diensten op afstand, zoals toegangsverlening en alarmverificatie door middel van videobeelden. Ook dient de PAC de doorkoppeling van videobeelden naar de Politie via Live-View te kunnen realiseren. Op dit moment is dit nog niet van toepassing. Van Opdrachtnemer wordt bij aanvang en gedurende de looptijd van de Overeenkomst een proactieve inzet gevraagd om op basis van business cases en voorstellen de mogelijkheden hiertoe inzichtelijk te maken.

6. Alarmopvolging	
Eis 28	Opdrachtnemer is na ontvangst van een alarmmelding vanuit de meldkamer binnen dertig (30) minuten ter plaatse. Indien de aanrijtijd niet gehaald wordt, zal de facturatie conform de staffel worden berekend, zoals omschreven in bijlage 3 'Facturatie Alarmopvolging, Openen en Sluiten'.
Eis 29	Opdrachtnemer voert bij elke alarmmelding een buiten- en een binnencontrole uit.
Eis 30	Bij meerdere meldingen vanuit één (1) object per nacht/ week waaruit kan blijken dat er een defect of storing in het inbraaksysteem aanwezig is, neemt Opdrachtnemer binnen twaalf (12) uur contact op met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.

6. Alarmopvolging	
Eis 31	Opdrachtnemer voert bij meer dan drie (3) meldingen (per nacht, per object) met de dienstdoende piketdienst van Opdrachtgever overleg over de verder uit te voeren acties.
Eis 32	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van een sleutelkluis, waarin de sleutels veilig kunnen worden opgeborgen. Deze kluis dient verankerd en aantoonbaar inbraakwerend te zijn. Daarnaast draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van track- en tracesysteem, waaruit rapportages getoond kunnen worden.

7. Personeel	
Eis 33	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO wordt nageleefd en het in te zetten personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de CAO van de uitgevraagde functie.
Eis 34	Personeel ingezet door Opdrachtnemer dient in basis in het bezit te zijn van het diploma Beveiligers niveau 2 (grijze pas). Inzet van personeel met een Evenementendiploma (blauwe pas) is niet toegestaan. Gezien de arbeidskrapte begrijpt Opdrachtgever dat aspirant beveiligers binnen de sterkte, doch onder begeleiding, ingezet worden door Opdrachtnemer. Conform hetgeen uitgevraagd in subgunningscriteria 1A en 2A Dienstverleningsplan in de Aanbestedingsleidraad doet Opdrachtnemer een voorstel hoe zij de selectie en bezetting van beveiligers op een locatie voorziet, passend bij het type locatie en de gevraagde (kwaliteit van) dienstverlening.
Eis 35	Alle personeel van Opdrachtnemer dat ingezet wordt voor de Overeenkomst tekent voorafgaand voor inzet een geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever. Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel inclusief onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.
Eis 36	Het inwerken van personeel t.b.v. de Dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer.

7. Personeel	
Eis 37	In te zetten personeel van Opdrachtnemer of onderaannemers beschikt over een legitimatiebewijs (beveiligingspas) particuliere beveiligingsorganisatie van Opdrachtnemer die zij, tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden, desgevraagd aan Opdrachtgever kunnen tonen.
Eis 38	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
Eis 39	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, minimaal niveau B1, voldoende voor het uitvoeren van de dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
Eis 40	Voor Perceel 2 beschikt personeel van Opdrachtnemer aanvullend over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal in woord. Het niveau dient zodanig te zijn dat personeel van Opdrachtnemer met weinig moeite een eenvoudig gesprek kan voeren in het Engels.
Eis 41	De centralist (de persoon in de PAC) die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen beschikt over de juiste competenties als bedoeld in de Wpbr en is in bezit van een diploma centralist.
Eis 42	Daar waar noodzakelijk op locaties is het personeel van Opdrachtnemer in bezit van een geldig BHV diploma of is dit bereid te behalen binnen twee maanden na aanvang van dienst en volgt de daarbij behorende herhalingscursussen om de certificaten te behouden.
Eis 43	Personeel van Opdrachtnemer is enthousiast, service- en klantgericht, proactief en heeft 'hospitality DNA'. Personeel van Opdrachtnemer is voldoende getraind en opgeleid om de gevraagde dienstverlening te verrichten. Speciale aandacht gaat uit naar de hospitality richting onze bezoekers en medewerkers, veiligheid op en om de werkplek en kennis en kunde van de dienstverlening. Het in te zetten personeel is zich ervan bewust dat zij een visitekaartje zijn van Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening.

7. Personeel	
Eis 44	Personeel van Opdrachtnemer is in staat onderstaande algemene beveiligingstaken uit te voeren: • Rol als gastheer- vrouw vervullen; • Open- en sluiten van de objecten conform de gestelde protocollen; • Surveilleren in en om het object; • Het toezien op en handhaven van de algemene rust in publieke ruimten; • Proactief herkennen van afwijkend gedrag; • Herkennen van verdachte indicatoren; • Nemen van directe en passende maatregelen in geval van escalatie en/ of afwijkend gedrag (de-escalerend optreden); • Waar van toepassing kunnen bedienen van camera-apparatuur en bekijken van de camerabeelden gedurende openingstijden van het gebouw; • Handelen volgens geldende interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever (deze kunnen per locatie verschillen), waaronder het Protocol Aggressie en Geweld van de Opdrachtgever; • Indien de Opdrachtgever het wenselijk acht proactief deelnemen aan vergaderingen welke gerelateerd zijn aan de beveiligingswerkzaamheden; • Rapporteren conform nader te bepalen afspraken.
Eis 45	Personeel van Opdrachtnemer is daar waar van toepassing in staat onderstaande additionele beveiligingstaken uit te voeren: • Vervullen van een actieve of ondersteunende rol in BHV-organisatie van Opdrachtgever, waaronder overzicht en toezicht houden tijdens een ontruiming van een locatie; • Vervullen van een ondersteunende rol ten behoeve van aanwezige interventieteams; • Bieden van logistieke ondersteuning ten behoeve van afhandeling goederen; • Taken als beheerder BMI uitvoeren waaronder controletesten; • Uitvoeren van toegangscontrole vóór, tijdens en na risicovolle evenementen of bijeenkomsten; • (Continu blijven) Informeren van Opdrachtgever bij het ontstaan van dreigende situaties of risico's tijdens evenementen of bijeenkomsten.

7. Personeel	
Eis 46	Personeel van Opdrachtnemer is in staat daar waar van toepassing (aanvullend) onderstaande voorkomende receptietaken uit te voeren: • Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers; • Telefoon beantwoorden; • Ontvangen van niet-risicovolle goederen; • Uitgifte en inname van (fiets)sleutels en toegangspassen; • Leveren van facilitaire ondersteuning bij raads- en commissievergaderingen en evenementen.
Eis 47	Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van deze opdracht beschikt over onderstaande competenties: • Rapporteert helder en duidelijk over gebeurtenissen: kernachtig, essentieel, volledig en nauwgezet, conform de relevante eisen in hoofdstuk 9 van het PvE; • Is communicatief vaardig en legt makkelijk contact met bezoekers, collega's en onderhoudt contact; • Is tijdens gesprekken duidelijk en daadkrachtig en weet personen te motiveren en te overtuigen op een klantvriendelijke manier; • Is in staat zowel individueel als in teamverband te werken binnen de gestelde kaders; • Zet eigen observaties van afwijkend gedrag altijd om in passende acties door middel van een klantvriendelijk gesprek; • Kan de-escalerend te werk gaan en heeft een hoog oplossend vermogen binnen de gestelde kaders van de huisregels van Opdrachtgever; • Kent de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever; • Is tijdens de uitvoering van de dienst actief op zoek naar kleine afwijkingen en verstoringen en handelt bij constatering in overeenstemming de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever.
Eis 48	Personeel dat wordt ingezet op locaties met een brandmeldinstallatie is in het bezit van een diploma beheerder BMI. Indien er meer personeel van Opdrachtnemer op een zelfde locatie/ object aanwezig is, dient er minimaal één (1) medewerker van Opdrachtnemer over dit diploma/ certificaat te beschikken.

7. Personeel	
Eis 49	Al het personeel van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers draagt hetzelfde uniform, met uitzondering van de mobiele surveillance en alarmopvolgingsdienst. Alle bedrijfskleding/ uniformen zijn representatief en herkenbaar met het bedrijfslogo van Opdrachtnemer, daar waar van toepassing conform Wpbr. Daar waar noodzakelijk draagt Opdrachtnemer zorg voor de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en is verantwoordelijk voor het gebruik hiervan.
Eis 50	Voor onderlinge communicatie verstrekt Opdrachtnemer de benodigde bedrijfsmiddelen zoals laptop/ computer, mobiele telefoons, portofoons, e.d. aan het in te zetten personeel. Daar waar het voor de uitvoering van werkzaamheden in de functie specifiek op locatie noodzakelijk is, stelt Opdrachtgever bedrijfsmiddelen ter beschikking (zoals een Surface). Het gebruik van privé mobiele telefoons door personeel van Opdrachtnemer voor uitvoering van de dienstverlening is niet toegestaan.

8. Overnameverplichting	
Eis 51	De dienstverlening wordt op dit moment uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van de huidige leverancier van Opdrachtgever. Daar waar de wet 'Overgang van Onderneming' voorschrijft, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit conform de bepalingen de CAO Particuliere Beveiliging ten aanzien van contractwisseling en de wettelijke bepalingen en in samenspraak met de latende partij uit te voeren.
Eis 52	Een gespecificeerd overzicht met anonieme personeelsgegevens van medewerkers van de huidige leverancier is op aanvraag beschikbaar. De betrokken medewerkers zijn geselecteerd op basis van de arbeidsovereenkomst die zij in de huidige situatie bezitten. Indien u inzage wenst in dit document dan kunt u dit middels een bericht via TenderNed aangeven, dan zal het conceptdocument worden toegestuurd. Na definitieve gunning wordt de volledige lijst aangeleverd.

9. Rapportages

Eis 53	Opdrachtnemer levert per klantorganisatie dagrapportages (denk aan alarmmeldingen e.d.) en periodiek managementrapportages aan waarin de kwaliteit, de voortgang van- en de geleverde dienstverlening per locatie inzichtelijk worden gemaakt. De vorm en invulling van de managementrapportages, de wijze waarop gestuurd wordt op de kwaliteit van de dienstverlening en de wijze waarop en aan wie de rapportages worden aangeleverd, worden als voorstel uitgevraagd in de gunningscriteria A1 en A2 Dienstverleningsplan in de Aanbestedingsleidraad. We verwachten dat Opdrachtnemer de regie neemt in het opstellen en aanleveren van rapportages conform hetgeen hij voorstelt. Derhalve laten we de verdere invulling vrij en nemen we in het PvE geen specifieke/ aanvullende eisen voor de managementrapportages op. Gedurende de implementatieperiode stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve (inhoud van) rapportages vast.
Eis 54	Opdrachtnemer levert op verzoek van (contactpersonen van) Opdrachtgever maatwerkrapportages, past de rapportages naar wens aan en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.

10. Communicatie en overleggen

Eis 55	Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vindt er periodiek communicatie en overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet conform subgunningscriteria A1 en A2 Dienstverleningsplan in de Aanbestedingsleidraad een voorstel hoe de overleg- en communicatiestructuur zou moeten worden ingevuld. Gedurende de implementatie stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve overleg- en communicatiestructuur vast.
Eis 56	Opdrachtnemer heeft een single point of contact aangesteld op tactisch en operationeel niveau als aanspreekpunt die telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Bij afwezigheid van deze functionarissen zorgt Opdrachtnemer voor een (vast) vervangend aanspreekpunt.

10. Communicatie en overleggen	
Eis 57	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau. Opdrachtgever deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.
Eis 58	Opdrachtnemer dient vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten en calamiteiten.
Eis 59	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Opdrachtnemer dient de klachtenprocedure na gunning in te dienen.

11. Implementatie	
Eis 60	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de opdracht na definitieve gunning. De implementatie dient te worden uitgevoerd volgens het door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving in te dienen Implementatieplan. Dit plan wordt na definitieve gunning verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Opdrachtgever dient vooraf akkoord te gaan met de inhoud van het Implementatieplan.
Eis 61	Om de overdracht in goede banen te leiden en risico's te vermijden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode zullen moeten plaatsvinden. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de latende partij en managet en/ of coördineert alle benodigde activiteiten ten behoeve van de implementatie- en transitieperiode op effectieve wijze. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten. Gedurende de implementatie- en transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Eis 62	De latende partij en Opdrachtnemer dragen in onderling overleg zorg voor eventuele overname (transitie) van personeel (met inachtneming van de relevante toepasselijke regelgeving). Van de latende partij en Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij waar nodig samenwerken en zorgdragen voor een (kwalitatief) continue dienstverlening aan Opdrachtgever.
Eis 63	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet in de Opdracht zal in de implementatieperiode op de hoogte gebracht worden van de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever en leert om te gaan met de voorzieningen en systemen waarmee gewerkt moet worden. Alle personeel van Opdrachtnemer dient vanaf de start van de uitvoerende werkzaamheden hierop ingewerkt te zijn en zal op de ingangsdatum van de Overeenkomst zelfstandig de beveiligingstaken moeten kunnen uitvoeren.
Eis 64	Opdrachtnemer (her)programmeert in de implementatieperiode alle alarmcentrales en -aansluitingen genoemd in de bijlagen 2a ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio</i> ' en 2b ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden</i> ' naar de meldkamer en levert dit operationeel op voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.

12. Informatieoverdracht bij beëindiging Overeenkomst

Eis 65	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst de overdracht naar een opvolgende partij in goede banen te leiden. Hiertoe stelt Opdrachtnemer een transitie-manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten en volledige informatieoverdracht die tijdens de transitie naar de opvolgende partij noodzakelijk zijn.
Eis 66	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de beëindiging. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de ondernemingsraad en vakbonden.
Eis 67	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld.
Eis 68	Op locatieniveau wordt een exit rapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

13. Prijzen	
Eis 69	Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde (uur)tarieven en vergoedingen geen andere kosten in rekening brengen. Opdrachtnemer baseert de prijsstelling op all-in tarieven waarin alle kosten verdisconteerd dienen te zijn. Zoals, doch niet uitsluitend, salariskosten, sociale lasten, algemene kosten, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, verschuivingskosten, autokosten, opleidingskosten, kosten voor hulpmiddelen en overige kosten die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de Opdracht.
Eis 70	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in het Prijzenblad in bijlagen 2a ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Leidse regio</i> ' en 2b ' <i>Prijzenblad en dienstverlening Vluchtelingenopvanglocaties gemeente Leiden</i> '.
Eis 71	Opdrachtnemer hanteert bij aanvragen van extra dienstverlening vanaf 8 uur voor dienstaanvang het standaard uurtarief, exclusief eventuele onregelmatigheidstoeslagen. Verschuivingstoeslagen conform de CAO Particuliere beveiliging zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Bij aanvragen korter dan 8 uur is de verschuivingstoeslag voor rekening van Opdrachtgever.
Eis 72	(Lunch)pauzes en andere onderbrekingen zijn niet declarabel.
Eis 73	Opdrachtnemer zet eventuele stagiaires alleen in boven de sterkte en alleen onder begeleiding van een praktijkbegeleider. Uren van stagiaires kunnen nooit worden doorbelast aan Opdrachtgever.
Eis 74	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/ of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor Opdrachtgever vrij om de dienstverlening aan te passen, dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij Opdrachtgever. Wel zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.

14. Duurzaamheid en social return	
Eis 75	In geval bij de bedrijfskleding van Opdrachtnemer nanomaterialen worden toegevoegd is Opdrachtnemer verplicht dit te melden en de risico's ervan te laten beoordelen.
Eis 76	Ten aanzien van de bedrijfskleding worden de limietwaarden voor schadelijke stoffen volgens OEKO-TEX 100 label niet overschreden.
Eis 77	Duurzame toevoegingen (chemicaliën, kleur- en hulpstoffen) aan bedrijfskleding voldoen aan OEKO-TEX ECO-paspoort eisen.
Eis 78	Ten aanzien van het in te zetten wagenpark voor uitvoering van de Dienstverlening voldoet Opdrachtnemer minimaal aan hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad onder paragraaf Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) in hoofdstuk 2 Duurzaam Inkopen van de aanbestedingsleidraad.
Eis 79	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep social return. Mocht in onderhavige opdracht blijken dat de factor arbeid, inclusief eventuele inzet van onderaannemers minder dan 30% is van de totale waarde van de opdracht, dan kan in overleg en met uitdrukkelijk toestemming van de projectleiding Social Return van de gemeente gekozen worden voor besteding van 2% van de totale waarde van de opdracht. Opdrachtnemer dient echter wel schriftelijk aan te tonen dat de loonsom minder is dan 30% van de totale waarde van de opdracht inclusief inzet van eventuele onderaannemers.
Eis 80	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social return via e-mailadres projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de gekapitaliseerde social return eis.
Eis 81	De projectorganisatie Social Return van de gemeente kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de social return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 82	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.

14. Duurzaamheid en social return

Eis 83	De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) managementrapportages.
Eis 84	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

15. Facturatie

Eis 85	Opdrachtnemer stuurt separate facturen per deelnemende klantorganisatie: ▪ Gemeente Leiden ▪ De Zijl Bedrijven (DZB), DZB is onderdeel van de Overeenkomst met gemeente Leiden maar heeft een eigen facturatieadres en financieel systeem ▪ Gemeente Leiderdorp ▪ Gemeente Oegstgeest ▪ Gemeente Zoeterwoude ▪ De gemeenschappelijke regeling Holland Rijnland Opdrachtnemer stuurt daarnaast de facturen per budgethouder van de betreffende locatie(s) conform de voorwaarden zoals gesteld in de Overeenkomst. Na gunning levert Opdrachtgever een facturatieoverzicht aan met Inkooporders per locatie welke op de facturen vermeld dienen te worden. DZB Leiden maakt op dit moment geen gebruik van inkooporders.
--------	---

Eis 86	Opdrachtnemer stuurt: • kwartaalfacturen voor beveiliging op locatie, surveillance (controlerondes) en opening, brand- en sluitronden op basis van een jaarbegroting per locatie gebaseerd op de (geïndexeerde) tarieven uit het ingediende prijzenblad. • jaarfacturen voor de abonnementen meldkameraansluiting, alarmopvolging en keyholding gebaseerd op de (geïndexeerde) tarieven uit het ingediende prijzenblad. • kwartaalfacturen voor alarmopvolging afhankelijk van het aantal alarmmeldingen op nacalculatie gebaseerd op de (geïndexeerde) tarieven uit het ingediende prijzenblad. Met wederzijds goedvinden kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering andere/ aanvullende facturatie afspraken maken indien dit een efficiëntere administratieve afhandeling oplevert.
--------	---