



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage 1 v. NvI 2

Programma van Eisen

**Rijksbrede Beveiligingsdiensten ten behoeve van
de Rijks Beveiligings Organisatie 2024-2028**

Kenmerk : RBO|IUCDJI/2023/LVHJW
Datum : 31-5-2023

Inleiding

Programma van eisen:

Middels het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver akkoord met alle gestelde eisen in dit Programma van eisen. Onderstaande eisen hebben betrekking op alle vier de percelen.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

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

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

1. Eisen aan de opdracht	
Scope van de opdracht	
1.1	Opdrachtnemer levert, op verzoek van Aanbestedende dienst, diensten voor de rijksorganisaties zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder paragraaf 2.2.1 Het betreft de levering van diensten zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder paragraaf 1.2 (inzet van onderstaande diensten kan per Locatie verschillen): a. Objectbeveiliging b. Receptie/host(ess) dienstverlening c. Coördinatie beveiliging d. Mobiele surveillance 1. Structureel (openen en sluiten, controlerondes conform uitvraag) 2. Incidenteel (alarmopvolging, keyholding, vlaggen (hijsen en strijken), controlerondes en openen en sluiten op verzoek) e. Meldkamerdienstverlening f. Brandwacht dienstverlening g. Evenementenbeveiliging h. Beveiliging met behulp van honden i. Persoonsbegeleiding j. Particuliere alarmcentrale (PAC inclusief abonnement per aansluiting PAC-pand per jaar)
1.2	Opdrachtnemer voert op alle genoemde Locaties de gevraagde structurele Dienstverlening uit (bijlage 10). Naast de structurele Dienstverlening voert Opdrachtnemer op verzoek Extra Dienstverlening en Dienstverlening ter vervanging van een RBO medewerker uit (op genoemde en andere Locaties dan vermeld in bijlage 10 en zoals opgenomen in het Beschrijvend document onder paragraaf 2.2.1.).
Dynamiek in de opdracht	
1.3	Wijzigingen structurele dienstverlening. De mogelijkheid bestaat dat gedurende deze Overeenkomst de structurele dienstverlening op Locaties waar interne klanten gehuisvest zijn wijzigt (verminderende uitvraag, sluiting etc.). Het volgende uitgangspunt wordt hierbij gehanteerd: Een verzoek om wijziging van de structurele dienstverlening wordt minimaal 30 kalenderdagen van tevoren door RBO aan Opdrachtnemer doorgegeven via het 'Wijzigingsformulier structurele dienstverlening'.
1.4	Op verzoek dient in bijzondere situaties (tijdelijk) opgeschaald of afgeschaald te kunnen worden. Het is moeilijk te voorspellen wat de exacte situaties aan opschalingen of afschalingen zullen zijn. Opdrachtgever vraagt van Opdrachtnemer een maximale inspanning om gezamenlijk met Opdrachtgever ervoor te zorgen dat in dergelijke bijzondere en/of onvoorziene omstandigheden in de uitzonderlijke op- of afschaling kan worden voorzien.

1.5	RBO wil gedurende de contractperiode continu processen optimaliseren en de Dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Om deze reden doet Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks een SMART geformuleerd verbetervoorstel gerelateerd aan het primair proces en/of administratie bij de RBO welke meerwaarde heeft voor zowel de RBO als voor de Opdrachtnemer. Het verbetervoorstel is onderdeel van de Dienstverlening en wordt in het regulier contractoverleg met RBO besproken, getoetst op haalbaarheid en waar mogelijk geëffectueerd. Opdrachtnemer zal voor het voorstel geen kosten in rekening brengen. Het voorstel doet geen afbreuk aan het gestelde in het Programma van Eisen.
Hulpmiddelen	
1.6	Hulpmiddelen (niet kostuums) die nodig zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening (exclusief uitrusting mobiele surveillance), worden door RBO aan Personeel van Opdrachtnemer verstrekt of na overleg en akkoord van RBO vergoed. Personeel van Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem/haar verstrekte Hulpmiddelen. Middelen die gerelateerd zijn aan de werkgeversverantwoordelijkheid uit de Arbowetgeving zijn voor kosten van de Opdrachtnemer (bijvoorbeeld voorziening veiligheid alleen-werkers). De mobiele surveillance heeft voor de uitvoering van de Dienstverlening op sommige Locaties aanvullende PBM (persoonlijke beschermingsmiddelen) nodig. Denk hierbij aan reddingvesten, helm, veiligheidsschoenen en een reflecterend hesje. Opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor deze middelen, inclusief de (jaarlijkse) keuringen van de PBM. Gebruik of inzet van Hulpmiddelen gebeurt altijd in overleg met RBO.
Eisen ten aanzien van alarmopvolging en surveillancediensten	
1.7	Bij inzet van de mobiele surveillance op een alarmmelding of een overige taak stelt de mobiel surveillant van de Opdrachtnemer hier een rapportage per incident van op die per email binnen acht uur wordt doorgezonden naar de RBO en naar alle door RBO aangegeven personen en email-adressen. De rapportage per incident dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten (volgens het principe Wie-Wat-Waar-Wanneer-Waarom-Hoe): - Datum - Naam - Locatie - Tijd melding PAC - Aankomsttijd - Vertrektijd - Omschrijving melding (brand-inbraak) - Omschrijving aangetroffen situatie (daadwerkelijke calamiteit, kapotte slagboom, storing systeem, loze trigger) - Omschrijving (mogelijke) oorzaak - Omschrijving ondernomen handelingen (controlerende intern/extern, wel of niet politie/brandweer/ambulance ingeschakeld) - Omschrijving communicatie (met wie gesproken/gecommuniceerd; onderaannemer, RBO, PBO, planning, afnemer) - Omschrijving afhandeling situatie (wijze afmelding, bij wie afgemeld, piket RBO ingeschakeld) In de rapportage zijn ook meldingen die via onderaannemers zijn verlopen opgenomen. Tevens dient Opdrachtnemer iedere maandag een totaaloverzicht aan te leveren aan RBO van alle alarmmeldingen van de voorgaande week.
1.8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de responsetijd door een mobiele surveillant afhankelijk van het type prioriteit, maximaal 30, 45 of 90 minuten bedraagt. Onderstaande meldingen kunnen zowel systeemtechnisch, als telefonisch binnenkomen bij de aangesloten PAC. Type 1 prio melding, maximaal 30 minuten Onder de responsetijd van een alarmmelding van maximaal 30 minuten wordt verstaan de reactie op de volgende meldingen: inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, liftopsluiting en overvalalarm.

	Type 2 prio melding, maximaal 45 minuten De responsetijd voor overige alarmmeldingen (o.a. technische meldingen, openen op verzoek) van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 45 minuten. Type 3 prio melding, maximaal 90 minuten Responsetijd van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 90 minuten ten behoeve van een inzet voor de eerste opvang bij verhoogde dreiging op Locaties. De medewerker mobiele surveillance blijft aanwezig totdat er een structurele oplossing is gerealiseerd. Onder dit type vallen ook het ad hoc en/of incidenteel openen en sluiten van alle Locaties. Dit verloopt op afroep van bevoegde functionarissen van de RBO. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de mobiele surveillant van Opdrachtnemer niet binnen de in eis 1.8 geëiste responsetijden van de daar genoemde meldingen ter plaatse is, de gemaakte kosten niet worden betaald door de RBO.																
1.9	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de Opdrachtnemer in het geheel niet reageert op een alarmmelding, waaronder wordt begrepen een aankomsttijd welke meer dan 60 minuten na melding ligt voor de type 1 meldingen, 75 minuten voor de type 2 meldingen en 120 minuten voor de type 3 meldingen, er sprake is van direct verzuim. Opdrachtnemer zal de gemaakte kosten die betrekking hebben op de uitvoering van alarmopvolging niet vergoed krijgen van RBO. In de tabel hieronder is aangegeven welke consequenties zijn verbonden aan bepaalde responsetijden bij de desbetreffende meldingen. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten niet in rekening brengen. <table><tr><th>Consequenties inzet mobiele surveillant</th><th>Responstijd Type 1</th><th>Responstijd Type 2</th><th>Responstijd Type 3</th></tr><tr><td>Betaald</td><td>≤ 30 min</td><td>≤ 45 min</td><td>≤ 90 min</td></tr><tr><td>Niet betaald</td><td>> 30 min</td><td>> 45 min</td><td>> 90 min</td></tr><tr><td>In verzuim</td><td>> 60 min</td><td>> 75 min</td><td>> 120 min</td></tr></table> Leidend voor het behalen van de responsetijden is het moment van ontvangst alarmmelding bij PAC tot aan terugmelden aankomsttijd op de Locatie door mobiele surveillant aan PAC.	Consequenties inzet mobiele surveillant	Responstijd Type 1	Responstijd Type 2	Responstijd Type 3	Betaald	≤ 30 min	≤ 45 min	≤ 90 min	Niet betaald	> 30 min	> 45 min	> 90 min	In verzuim	> 60 min	> 75 min	> 120 min
Consequenties inzet mobiele surveillant	Responstijd Type 1	Responstijd Type 2	Responstijd Type 3														
Betaald	≤ 30 min	≤ 45 min	≤ 90 min														
Niet betaald	> 30 min	> 45 min	> 90 min														
In verzuim	> 60 min	> 75 min	> 120 min														
1.10	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in geval van een alarmopvolging door een mobiele surveillant minimaal de volgende handelingen worden verricht: a) Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; b) Aanwezig blijven op de Locatie tot assistentie is gearriveerd en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling (de afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies per Locatie); c) Rapportage opmaken van de afhandeling van de melding conform eis 1.7; d) Ondersteunen van hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein; e) In geval van onregelmatigheden, dreiging en calamiteiten dient de van toepassing zijnde calamiteitendienst te worden verwittigd. Indien de relevante minimale handelingen niet zijn verricht wordt de dienst niet vergoed.																
1.11	Indien Opdrachtnemer een controleronde (geen alarmopvolging) niet tijdig uitvoert conform de afgesproken tijden (bijlage 10), zal Opdrachtnemer de gemaakte kosten die betrekking hebben op de uitvoering van de controleronde niet vergoed krijgen van RBO.																
1.12	Indien Opdrachtnemer een controleronde tijdens de dienst in het geheel niet uitvoert, dan is Opdrachtnemer direct in verzuim. Indien een controleronde niet is uitgevoerd wordt de dienst niet vergoed.																
1.13	Alle voor de uitvoering van de Overeenkomst in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm. Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op: https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_en																
1.14	Voor de dienst mobiele surveillance worden door de Opdrachtnemer eigen voertuigen ingezet. De voertuigen die worden ingezet door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienst mobiele surveillance, dienen als dusdanig herkenbaar te zijn.																

1.15	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een accuraat beheer van de door de RBO voor de Diensten ter beschikking gestelde informatie (richtlijnen, instructies, e.d.). Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldig beheer van de door de RBO ter beschikking gestelde middelen zoals sleutels, codes en toegangspassen en een goede overdracht van deze zaken aan het einde van de contractperiode.
1.16	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
1.17	De Opdrachtnemer komt in het bezit van minimaal drie (3) hoofdsleutels en een gebruiksvoorschrift voor het elektronische beveiligingssysteem (brand-, inbraak- en toegangscontrole) van de te beveiligen Locaties/objecten. De Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels te tekenen. Tevens dient de Opdrachtnemer na de inwerkperiode zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen en indien van toepassing van de Locatie specifieke instructies.
1.18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de in bezit zijnde toegangsmiddelen (sleutels, toegangspassen). Op verzoek van RBO kan Opdrachtnemer een actueel overzicht aanleveren wie in het bezit is van welke middelen.
1.19	De Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van RBO indien er sprake is van sleutelverlies en/of misbruik. De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor de Opdrachtnemer. Dit geldt voor zowel de directe, als de indirecte kosten die hieruit voortvloeien. Deze bepaling geldt voor alle soorten Dienstverlening.
Eisen ten aanzien van alarmcentralediensten ten behoeve van Locaties/objecten	
1.20	Buiten de openingstijden van de te beveiligen panden zijn de elektronische beveiligingssystemen geactiveerd en waar nodig aangesloten op een alarmcentrale. De Particuliere Alarmcentrale (PAC) moet de navolgende meldingen (telefonisch/technisch) kunnen ontvangen en dienstverlening kunnen bieden en verwerken: - Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, liftopsluiting, overvalalarm, (technische) storingen en technisch alarmen gebouwbeheersysteem GBS; - Toegangsverlening op afstand met of zonder camera's; - Videomonitoring op Locaties/objecten op afstand. De wijze van afhandeling zal worden vastgelegd in de vorm van werkafspraken. In prijs voor de PAC zijn alle kosten opgenomen (incl. terugmelden, telefonische afhandeling, back-up, etc.) In formulier E dient Opdrachtnemer het all-in tarief voor de PAC te vermelden.
1.21	De Particuliere Alarmcentrale van Opdrachtnemer dient tevens de mogelijkheid te kunnen bieden voor het leveren van diensten op het gebied van: - (mobiel) cameratoezicht - videosurveillance - videoverificatie - assistentie bij het openen en sluiten van panden - personenalarmering - ondersteuning bij toegangscontrole of tracking en tracing. RBO zal, indien hier in de toekomst gebruik van wordt gemaakt, nadere afspraken maken met Opdrachtnemer.
1.22	De Particuliere Alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer beschikt over een geldige vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en de bijbehorende regeling. Tevens dient de PAC van Opdrachtnemer gecertificeerd te zijn overeenkomstig het CCV Certificatieschema of op basis van de meest recente norm EN 50518 (Monitoring en Alarm ontvangstcentrale). Certificering dient onder accreditatie te zijn uitgevoerd.

1.23	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om onderscheid in soorten aansluitingen op een PAC te realiseren: Vereiste alarmtransmissie (AT) Niveaus: • AT4: DP4 • AT3: DP3 • AT2: SP2/DP1
1.24	Opdrachtnemer biedt RBO en afnemers van de RBO dienstverlening de mogelijkheid tot toegang tot de aangesloten Locaties voor het kunnen uitlezen van logs, aangeven van mutaties (piketrooster facilitair) en beheren klantkaarten voor de huidige en toekomstige Locaties vallend onder deze aanbesteding.
1.25	Leveringszekerheid is voor Opdrachtgever van groot belang om de continuïteit van de dienstverlening naar haar afnemers te kunnen garanderen. Om leveringszekerheid te borgen hanteert Opdrachtgever een beperkte set van prestatieprikkels uitgewerkt in de regeling 'Borgen leveringszekerheid' (bijlage 18). Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
Uitgangspunten van de samenwerking	
1.26	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst volstreekte openheid aan de RBO m.b.t. alle zaken die een relatie hebben of kunnen hebben met het gestelde in de Overeenkomst.
1.27	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitvoering van de Dienstverlening aan de code verantwoord marktgedrag(bijlage 17).
1.28	Het is toegestaan dat de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode van onderaannemers wijzigt. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever hier tijdig schriftelijk van op de hoogte te stellen.
1.29	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Dienstverlening (inclusief het beschikken over de toepasselijke vergunningen) van alle niveaus onderaannemers.
1.30	Opdrachtgever kan onderaannemers van Opdrachtnemer die zijn belast met de uitvoering van de Diensten slechts bij uitzondering, en schriftelijk onderbouwd, laten vervangen door een andere onderaannemer van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer weigert zijn toestemming niet op onredelijke gronden en zal een onderaannemer vervangen indien dit, zoals hiervoor beschreven, wordt aangegeven.
2. Eisen aan in te zetten personeel	
Algemene uitgangspunten in te zetten personeel	
2.1	Personeel van Opdrachtnemer voldoet volledig aan de beroepskwalificaties zoals opgenomen in bijlage 11 (beroepskwalificaties per functiegroep). Personeel dat niet volledig voldoet aan de vereisten mag niet worden ingezet. Opdrachtnemer zal gemaakte kosten niet vergoed krijgen van de RBO. Indien een medewerker wordt ingezet die niet volledig voldoet aan de vereisten dient Opdrachtnemer direct voor vervanging zorg te dragen.
2.2	Medewerkers van onderaannemer dienen bij inzet door Opdrachtnemer hetzelfde uniform te dragen als Opdrachtnemer met uitzondering van de mobiele surveillance incidenteel (alarmopvolging). De kledingvoorschriften zijn per functie opgenomen in bijlage 11 beroepskwalificaties per functiegroep. Indien men niet voldoet aan de gestelde eis dan wordt de tijd van de betreffende medewerker niet vergoed.
2.3	Personeel van Opdrachtnemer beschikt over de kennis en vaardigheden zoals deze zijn beschreven in de beroepskwalificaties. Kennis en vaardigheden zullen steekproefsgewijs worden getoetst middels een kennistoets van RBO. De kennistoets is onderdeel van het Kwaliteit Management Systeem (KMS). Het KMS is ontwikkeld door de RBO. Kennistoetsen worden gebruikt om de kwaliteit van zowel het personeel van RBO als Opdrachtnemer die worden ingezet namens de RBO, te toetsen, te waarborgen en waar nodig te verbeteren.

	Naast de kennistoetsen worden vanuit het KMS ook scenariotrainingen georganiseerd. Deze praktijkgerichte trainingen vinden plaats op de Locaties waar beveiligers werkzaam zijn. Onderwerpen uit het RBO-opleidingsprogramma vormen de basis voor de uit te voeren scenariotrainingen. De resultaten uit de scenariotrainingen vormen vervolgens weer input voor het opleidingsprogramma. De Opdrachtnemer stemt er mee in dat het Personeel van Opdrachtnemer meewerkt met de uitvoering van onderdelen van het KMS (zie bijlage 12 Borging kwaliteit dienstverlening) en de daarbij horende toetsen en trainingen. Al het Personeel van Opdrachtnemer dient een voldoende te scoren op kennistoetsen. De kennistoets zal 2 tot 5 keer per jaar steekproefsgewijs ingezet worden per Locatie. De scenariotrainingen vinden eens per kwartaal plaats.
2.4	Indien de score van een kennistoets onder de 70% uitkomt zal binnen drie maanden een herkansing plaatsvinden. Als bij herkansing blijkt dat de kwaliteit wederom niet aan de gestelde eisen voldoet, zal RBO met Opdrachtnemer overleggen of de betreffende medewerker nog inzetbaar kan zijn op de betreffende Locatie. Daarbij wordt gekeken naar individuele casuïstiek en worden tevens de overige onderdelen van het KMS meegenomen in de beoordeling.
Veiligheid en Screening	
2.5	In te zetten Personeel van Opdrachtnemer beschikt over een legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie van Opdrachtnemer die zij, tijdens het uitvoeren van zijn/haar werkzaamheden, desgevraagd aan RBO kan tonen. In te zetten Personeel van Opdrachtnemer, dat functioneel niet kan beschikken over een legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie, dient een Verklaring omtrent gedrag (VOG) van maximaal 3 maanden oud te overleggen. Uitzondering hierop is de Brandwacht deze mag een VOG van maximaal 12 maanden overleggen. De VOG dient specifiek aangevraagd te worden voor het uitvoeren van werkzaamheden onder deze Raamovereenkomst. De VOG dient op de eerste werkdag van de medewerker te worden overlegd. De kosten voor de aanvraag van de VOG zijn voor Opdrachtnemer. De VOG wordt aangevraagd met categorie 11, 12, 41. 11 = Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen. 12 = Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan. 41 = Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.)
2.6	Indien Personeel van Opdrachtnemer met uitzondering van zij die functioneel hier niet over kunnen beschikken, niet in staat is om op verzoek van RBO een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie te overleggen, dient Opdrachtnemer direct voor vervanging zorg te dragen. Indien men niet voldoet aan de gestelde eis dan wordt de tijd van de betreffende medewerker niet vergoed.
2.7	Integriteit is belangrijk voor RBO. Opdrachtnemer en Personeel passen de voor de Rijksoverheid geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden toe. Deze zijn omschreven in de Gedragscode Integriteit Rijk 2020. Hiertoe dient Personeel van Opdrachtnemer dat voor de Dienstverlening wordt ingezet bij Opdrachtgever de bij de Gedragscode Integriteit Rijk behorende Model integriteitsverklaring Rijk voor externen te laten tekenen of in te vullen (zie bijlage 15 en 16 bij het Beschrijvend document). Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten Personeel voorafgaand aan inzet volledig door hem wordt geïnformeerd over de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden. Daarnaast bewaakt Opdrachtnemer de nevenwerkzaamheden en mogelijke overtredingen van Personeel van Opdrachtnemer met betrekking tot integriteitkwesties. Bij een vermoeden van (nieuwe) nevenwerkzaamheden en/of schendingen van integriteitsbepalingen waarschuwt Opdrachtnemer direct de contactpersoon van

	Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever beslissen vervolgens in gezamenlijk overleg over het treffen van eventuele maatregelen. Bij schending van de geheimhoudingsverplichting door Opdrachtnemer en/of Personeel, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overeenkomstig het bepaalde in artikel 13 ARVODI 2018 een boete verschuldigd zoals bepaald in de Overeenkomst. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor Opdrachtgever de integriteitsverklaring van de Opdrachtgever ondertekent vóór aanvang van de inwerkperiode gedurende de transitiefase, dan wel vóór aanvang van de Dienstverlening.
2.8	Indien Personeel van Opdrachtnemer gaat werken met vertrouwelijke informatie of op een bijzondere Locatie wordt ingezet, kan het nodig zijn dat dit personeel een veiligheidsonderzoek krijgt in de zin van de wet veiligheidsonderzoeken (Wvo). Dit zal veelal een B-veiligheidsonderzoek zijn, echter in voorkomende gevallen kan er een A- of een C-onderzoek worden verlangd. Als er een noodzaak voor het uitvoeren van een veiligheidsonderzoek bestaat, dan zal Opdrachtnemer hierover tijdig worden geïnformeerd. Opdrachtnemer zal haar volledige medewerking verlenen aan het uitvoeren van dit veiligheidsonderzoek. De kosten van dit onderzoek zal worden vergoed door de RBO (behalve bij vervanging van Personeel van Opdrachtnemer, zie ook eis 2.18). Medewerkers kunnen <u>niet</u> op bedoelde Locatie ingezet worden alvorens de AIVD een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) op het gewenste niveau voor betreffende medewerker heeft afgegeven. Op de website van de AIVD is de verwachte doorlooptijd van het veiligheidsonderzoek weergegeven.
2.9	Personeel van Opdrachtnemer dient zich, ook na de beëindiging van het werk, tot geheimhouding te verplichten.
2.10	Opdrachtnemer dient de hierboven bedoelde verplichting tot geheimhouding ook te borgen ten aanzien van personeel van onderaannemers.
2.11	Opdrachtnemer houdt bij het selecteren en inzetten van zijn personeel rekening met de specifieke eisen die door RBO zijn gesteld t.a.v. de specifieke lokale eisen. Deze eis is ook van toepassing op de dienstverlening mobiele surveillance.
Inzet van (divers) beveiliging- en receptiepersoneel	
2.12	Alvorens nieuw personeel structureel voor de Dienstverlening wordt ingezet, zal een kennismakingsgesprek plaatsvinden met RBO. Onderstaande procedure geldt voor het inzetten van nieuw Personeel van Opdrachtnemer op Locaties met directe samenwerking medewerkers RBO en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze procedure. Het kennismakingsgesprek is op kosten van Opdrachtnemer. Deze eis is niet van toepassing op de dienstverlening mobiele surveillance. Het proces zoals hieronder beschreven wordt uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Procedure inzet nieuwe medewerker (voor structurele dienstverlening): 1. Opdrachtnemer meldt 20 werkdagen voordat het inwerktraject start een nieuwe medewerker schriftelijk aan bij de operationeel manager RBO van de Locatie onder begeleiding van een recent CV. Dit om tijdig een inwerktraject te kunnen starten en de benodigde persoonsgebonden ondersteuning (toegangspas, account, e.d.) te kunnen inregelen. 2. Opdrachtnemer maakt met de betreffende manager RBO een afspraak voor een kennismakingsgesprek. 3. Opdrachtnemer zal de onderstaande eisen per medewerker aantoonbaar overleggen aan de RBO, namelijk: • een geldig wettelijk identiteitsdocument (rijbewijs/paspoort/identiteitskaart); • een voor de werkzaamheden geldig legitimatiebewijs (indien van toepassing); • een kopie geldig BHV-EH-certificaat (conform NIBHV basisbedrijfshulpverlener of gelijkwaardig) (zie beroepskwalificatie bijlage 11); • indien van toepassing kopieën van overige gevraagde pand specifiek certificaten (bijvoorbeeld x-ray, ISPS etc.).

	4. Minimaal 15 dagen voor het inwerktraject komt de nieuwe medewerker op gesprek op Locatie. Dit gesprek vindt plaats met de operationeel manager RBO van Locatie ofwel diens vervanger. 5. Een inwerktraject start niet zonder dat de operationeel manager RBO zijn akkoord heeft gegeven. 6. Aan het einde van het inwerktraject vergewist de operationeel manager RBO zich ervan dat dit traject naar tevredenheid is afgerond en geeft hij toestemming tot het facturabel inzetten van de medewerker. De Opdrachtnemer meldt dit tevens bij de planning.
2.13	Het inwerken van individuele medewerkers t.b.v. alle soorten Dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer tenzij in andere bepalingen (omstandigheden) anders is overeengekomen. De geldende (minimale) inwerkperioden zijn opgenomen in bijlage 10 (Locaties per perceel) van het Beschrijvend document, tenzij anders overeengekomen (bijvoorbeeld voor complexe Locaties / objecten). Voor een medewerker die langer dan 4 weken niet is ingezet op een Locatie geldt een herintroductie van 1 dag. Voor een medewerker die langer dan 8 weken niet is ingezet op een Locatie geldt een herintroductie van 2 dagen. Herintroductie wil zeggen dat de medewerker op kosten van de Opdrachtnemer en in overleg met RBO een dienst boven de sterkte meedraait. Tijdens deze dienst kan een kennistoets worden afgenomen zoals bedoeld in eis 2.3.
2.14	Inzet van niet (volledig) ingewerkt personeel geschiedt uitsluitend na overleg met en akkoord van de RBO. Indien Opdrachtnemer zonder vooraf overleg en akkoord een niet (volledig) ingewerkte medewerker inzet voor het uitvoeren van de structurele dienstverlening dan wordt de tijd van de betreffende medewerker niet vergoed.
2.15	Indien Opdrachtnemer geen medewerkers levert conform overeengekomen structurele Dienstverlening, dan wordt de tijd van niet (tijdig) leveren (overeengekomen tijd minus daadwerkelijk aanwezige tijd) in mindering gebracht op de factuur.
2.16	Personeel van Opdrachtnemer dient voor aanvang van de dienst aanwezig en gereed te zijn voor het overnemen en/of uitvoeren van de dienst. Voorbereiding voor het uitvoeren van de dienst dient voor aanvang te zijn gedaan, zodat ten aller tijde het object op de voorgeschreven wijze wordt beveiligd. Deze voorbereidingstijd is niet facturabel. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord.
2.17	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere Locatie tijdig is geopend door de eerst aanwezige beveiligingsmedewerker danwel mobiele surveillant. Indien de opening door een mobiel surveillant geschiedt, dan blijft deze aanwezig op Locatie tot de komst van de vaste beveiligingsmedewerker of receptioniste en draagt zorg voor een warme overdracht. Indien een pand door aan Opdrachtnemer toerekenbare oorzaken niet tijdig wordt geopend, dan wordt de dienst in mindering gebracht op de factuur.
2.18	Bij uitval van Personeel van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervangend Personeel binnen een tijdsbestek dat de continuïteit van de Dienstverlening geborgd blijft. Een vervangende medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: voldoet volledig aan de beroepskwalificaties en is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van RBO zodat de continuïteit van de Dienstverlening is geborgd.
2.19	RBO behoudt zich het recht voor Personeel van Opdrachtnemer dat niet aan de beroepskwalificaties voldoet te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker. RBO gaat hier terughoudend mee om.
2.20	Indien Opdrachtnemer personeel "in opleiding" wil inzetten behoort dit personeel niet tot de reguliere bezetting, dus wordt gezien als boven de afgesproken Dienstverlening en is niet facturabel. Inzet van deze medewerkers is uitsluitend na toestemming van RBO mogelijk.
Wijzigingen in personeel	
2.21	Opdrachtnemer voert een personeels- en arbobeleid, gericht op duurzame inzetbaarheid (bestendige bezetting, minimaal verlooppercentage, e.d.) bij RBO.

	Opdrachtnemer zal Personeel van Opdrachtnemer slechts incidenteel en niet eerder dan na verkregen toestemming van RBO tijdelijk of definitief vervangen. RBO zal hierbij toestemming niet op onredelijke gronden onthouden. Een vervangend medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: voldoet volledig aan de beroepskwalificaties en is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van RBO. De ten gevolge hiervan eventueel extra benodigde veiligheidsonderzoeken zoals beschreven in eis 2.8, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.22	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van haar personeel dat voldoet aan de profielen en voert daartoe o.a. functioneringsgesprekken met haar personeel. De RBO kan daarbij als informant worden gehoord. Bij onvoldoende functioneren neemt Opdrachtnemer – zo nodig in samenspraak met RBO – passende maatregelen. Functionerings- en beoordelingsgesprekken mogen in overleg met RBO plaatsvinden op de Locatie waar de betreffende medewerker werkzaam is, buiten ingeroosterde (werk)tijd. Functionerings- en beoordelingsgesprekken vinden plaats op kosten van de Opdrachtnemer.
2.23	Opdrachtnemer stemt ermee in dat wanneer Personeel van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties RBO gerechtigd is van Opdrachtnemer te verlangen dat dit personeel wordt vervangen. De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
Taken en bevoegdheden	
2.24	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen, zowel binnen als buiten gebouwen, werkzaamheden te verrichten.
2.25	Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen binnen het kader van hun functie worden ingezet voor ondersteunende taken t.b.v. de BHV organisatie op de Locatie waar zij hun werkzaamheden uitvoeren (denk hierbij bijvoorbeeld aan de bediening van BHV middelen en interne / externe alarmering). De exacte wijze van inzet is locatieafhankelijk.
2.26	Medewerkers van Opdrachtnemer, welke ingezet worden voor de opdracht, dienen conform de geldende richtlijnen en instructies te allen tijde handelend op te treden bij onregelmatigheden en calamiteiten (of dreiging hiervan). Ook dienen medewerkers mee te werken in de afhandelingsfase van de calamiteit, waaronder incidentevaluatie en (politie)onderzoek.
2.27	Medewerkers van Opdrachtnemer, welke ingezet worden voor de opdracht, dienen alle zaken die betrekking hebben op de beveiliging en veiligheid schriftelijk te rapporteren aan de RBO.
2.28	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen van elke dienst een rapportage bij te houden, waarin onder andere alle bijzonderheden en de genomen maatregelen worden vermeld en bijgehouden. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan het format rapportage zoals opgesteld door RBO. Rapportages worden dagelijks gemaild naar de RBO en de locatiemanager van de betreffende Locatie.
Opleiding en training	
2.29	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van haar personeel dat voldoet aan de profielen en draagt zorg voor een gedegen opleidingsbeleid. Daar waar nodig in samenspraak met de RBO. Alle vereiste opleidingen en trainingen zoals vermeld in de functieprofielen dienen door Opdrachtnemer te worden verzorgd op navolgende voorwaarden; a) opleidingen en trainingen vinden buiten de dienstroosters van RBO plaats, tenzij anders overeengekomen met RBO; b) de kosten voor opleidingen en trainingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer tenzij anders overeengekomen; c) opleidingen en trainingen zullen geen invloed op de bezetting op de Locaties van RBO hebben.
2.30	Medewerkers van Opdrachtnemer werken mee aan het volgen van (aanvullende) opleidingen op verzoek van RBO. Dit kan zijn in geval van gewijzigde omstandigheden/inzichten of veranderde situatie waarvoor nieuwe kennis en/of opleiding noodzakelijk is en/of een aanvullende Locatiespecifieke opleiding (wanneer de opleiding niet binnen de basisopleiding van medewerkers van Opdrachtnemer valt).

	Het betreffen opleidingen die door RBO georganiseerd worden. De opleidingskosten zullen voor rekening komen van RBO, mits de opleiding met goed gevolg wordt afgerond door medewerkers van Opdrachtnemer. Ook de uren die zijn besteed aan de opleiding kunnen in rekening worden gebracht bij RBO. Indien de opleiding/training niet met goed gevolg in één keer wordt gehaald door de medewerkers van Opdrachtnemer zal RBO de mogelijkheid van één herkansing bieden. Indien ook dan niet het gewenste resultaat wordt behaald zullen zowel de opleidingskosten als alle bestede uren aan de opleiding voor rekening komen van Opdrachtnemer. Tevens zal RBO met Opdrachtnemer overleggen of deze medewerker nog kan worden ingezet op de betreffende Locatie.
Administratie	
2.31	Opdrachtnemer is verplicht de voor de functies benodigde passen, verklaringen en certificaten van medewerkers van Opdrachtnemer te administreren.
2.32	Opdrachtnemer verplicht zich de administratie actueel te houden en op ieder moment te kunnen tonen aan RBO ter controle. Het betreft de verplichting tot het tonen van diploma's inclusief herhalingen, informatie t.a.v. opleidingen, integriteitsverklaringen, legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie, VOG, BHV en dergelijke.
2.33	Opdrachtnemer houdt een adequate administratie bij van het personeel dat is ingezet op de Locaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal voorafgaand bij mutaties in de personele bezetting direct zorgen voor actualisatie van de bestanden (conform 2.31 en 2.32) en dit direct communiceren naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert per kwartaal een (mutatie)overzicht van het personeel dat is ingezet op de Locaties van Opdrachtgever.
3. Eisen aan bestellen en facturatie	
Eisen aan bestellen/aanvraagprocedure	
3.1	Opdrachtnemer stemt in met de beschreven aanvraagprocedures zoals deze zijn vastgelegd in de bijlage 8 Bestel- en facturatieproces RBO.
3.2	Ten aanzien van de aanvraag Extra Dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer het volgende: - Binnen 12 uur na aanvraag één (1) ingewerkte medewerker (beveiliging/receptie) in te kunnen zetten op iedere genoemde Locatie. - Binnen 24 uur na aanvraag vijf (5) medewerkers (beveiliging/receptie) in te kunnen zetten op iedere genoemde Locatie. Hiervan dient er minimaal één (1) medewerker ingewerkt te zijn op de Locatie. - Binnen 10 kalenderdagen na aanvraag 20 medewerkers (beveiliging/receptie) in te kunnen zetten op iedere genoemde Locatie. Hiervan dienen minimaal vier (4) medewerkers ingewerkt te zijn op de Locatie.
3.3	Opdrachtnemer levert de aangevraagde Dienstverlening wanneer RBO een aanvraag indient voor iedere vorm van Dienstverlening, zoals benoemd in eis 1.1. Als minimale inzet per dienst wordt vier (4) uur gehanteerd. Daadwerkelijk uitgevraagde tijden worden vergoed van onderstaande Dienstverlening: • Objectbeveiliging • Receptionist/host(ess) dienstverlening • Coördinatie beveiliging • Meldkamerdienstverlening • Brandwacht dienstverlening • Evenementenbeveiliging • Beveiliging met behulp van honden • Persoonsbegeleiding Voor de dienstverlening mobiele surveillance structureel (openen en sluiten, en controlerondes conform uitvraag) geldt dat daadwerkelijk uitgevraagde tijden worden

	vergoed in tijdseenheden van 15 minuten met een minimale inzet van 15 minuten per dienst. Voor de dienstverlening mobiele surveillance incidenteel (alarmopvolging, keyholding, vlaggen (hijsen en strijken), controlerondes en openen en sluiten op verzoek) geldt dat daadwerkelijk uitgevraagde tijden worden vergoed in tijdseenheden van 15 minuten met een minimale inzet van één (1) uur per dienst.
3.4	Opdrachtnemer neemt in geval van calamiteiten onverwijld en kosteloos deel aan overleg op leidinggevend en/of managementniveau met betrekking tot de inzet van personeel wanneer de RBO dit nodig acht. RBO neemt ook deel aan overleg als Opdrachtnemer dat in het kader van de Dienstverlening nodig acht.
3.5	Alle in te zetten ingewerkte medewerkers voldoen aan de gestelde opleidingseisen en kunnen voor bepaalde of onbepaalde tijd worden ingezet op opdrachten binnen deze Overeenkomst (zie bijlage 11 Beroepskwalificaties).
3.6	De Opdrachtnemer beschikt over voldoende ingewerkte en gekwalificeerde medewerkers (zie bijlage 11 Beroepskwalificaties). Dit houdt in dat deze medewerkers zonder inwerktijd op de Locaties van de Opdrachtgever, meteen kunnen worden ingezet. Op gemengde Locaties is de benodigde capaciteit van de PBO afgestemd op de totale capaciteit (RBO+PBO personeel).
3.7	Gedurende het eerste half jaar na ingang van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer één dag per week een planner beschikbaar die die dag werkzaam zal zijn bij de afdeling Planning van de RBO t.b.v. afstemming, samenwerking en verbetering van Extra dienstverlening (EDV) processen en week- en periodeafsluiting om zo de overgang soepel te laten verlopen. In overleg kan deze periode verlengd worden. De dag wordt in overleg bepaald en kan per week wisselen.
Eisen aan Facturatie procedure	
3.8	Opdrachtnemer gaat akkoord met de in bijlage 8 Bestel- en facturatieproces RBO opgestelde werkwijze in het kader van de facturatie.
3.9	RBO behoudt het recht op wijzigingen in het facturatieproces in het kader van vereenvoudiging en efficiëntie. De Opdrachtnemer stemt hiermee in.
3.10	De Opdrachtnemer gaat akkoord met de door de RBO gestelde eisen t.a.v. de naamsconventie en de vermelding van een uniek projectnummer van de verschillende Locaties. Dit in het kader van de eenduidigheid in namen en codes tussen RBO en Opdrachtnemer.
3.11	Opdrachtnemer factureert vanuit één (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.
3.12	In geval van inschakeling van derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan RBO.
3.13	RBO maakt gebruik van het leveranciersportaal. Opdrachtnemer is verplicht om orders en facturen via het leveranciersportaal te ontvangen en aan te leveren. Indien u nog geen toegang heeft tot deze omgeving kunt u zich registreren op: https://leveranciersportaal.rijksinkopen.nl/ De Rijksoverheid berekent aan leveranciers die het portaal gebruiken geen aansluit- en/of gebruikskosten. Bij het realiseren van een aansluiting op het portaal komen alle (eventuele) kosten vanaf het koppelvlak aan leverancierszijde voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten die Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt zijn voor eigen rekening. Opdrachtnemer berekent geen kosten voor de door hem geleverde documenten en berichten. Opdrachtnemer stemt hiermee in. De laatste informatie en voorwaarden kan inschrijver vinden op de site van de RVO (https://www.helpdesk-efactureren.nl).

3.14	Opdrachtnemer draagt in overleg met RBO zorg dat per datum ingang van de Overeenkomst tussen RBO en Opdrachtnemer een aansluiting op het leveranciersportaal is gerealiseerd zodat op het moment van realisatie het leveranciersportaal in het kader van deze interdepartementale Europese aanbesteding wordt gebruikt.
4. Communicatie	
Communicatie en overlegstructuur	
4.1	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal één (1) vast contactpersoon voor alle functies (zie bijlage 11), per Perceel op tactisch niveau. In voorkomende gevallen heeft de contactpersoon een(ingewerkte vervanger beschikbaar.
4.2	Deze contactpersoon of vervanger is gehouden gedurende de tijden dat de Dienstverlening op locatieniveau wordt uitgevoerd, telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn.
4.3	Communicatie aangaande de Dienstverlening (aanvragen en verstrekken opdrachten) verloopt in beginsel altijd tussen RBO en Opdrachtnemer tenzij anders aangegeven.
4.4	Opdrachtnemer dient bij een wisseling van contactpersoon zorg te dragen voor een tijdige (minimaal een periode van twee weken) en volledige overdracht van alle beschikbare informatie en werkzaamheden. De contractmanager van Opdrachtgever dient vooraf geïnformeerd te worden.
4.5	Minimaal één (1) keer per maand vindt een formeel overleg plaats (operationeel overleg) tussen operationeel manager van de RBO en de operationeel manager/ teamleider van de Opdrachtnemer, waarin bevindingen over het realiseren van KPI's worden besproken. Zie ook bijlage 18 Borgen leveringszekerheid.
4.6	Minimaal één (1) keer per kwartaal vindt een formeel overleg plaats (tactisch overleg) tussen de regiomanager en contractmanager van de RBO, en de accountmanager en regiomanager van Opdrachtnemer. Indien nodig zullen er, op initiatief of na goedkeuring van de RBO, overige functionarissen aansluiten bij dit overleg. In dit overleg worden bevindingen over het realiseren van KPI's in het voorgaande kwartaal besproken. Zie ook bijlage 18 Borgen leveringszekerheid.
4.7	Minimaal één (1) keer per jaar vindt een formeel strategisch overleg plaats tussen enerzijds RBO, categoriemanager Beveiliging/BHV Rijk en strategisch contractmanager Beveiliging/BHV Rijk en anderzijds klantverantwoordelijke op directieniveau van Opdrachtnemer. Laatstgenoemde persoon is goed op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst en Werkafspraken en is bevoegd om op strategisch (directie)niveau te beslissen. Dit overleg vindt plaats op een door Opdrachtgever aangewezen Locatie; in beginsel ten kantore van Opdrachtgever. Dit strategisch overleg richt zich op de ervaring en ontwikkeling met betrekking tot de dienstverlening van Opdrachtnemer en RBO. Zie ook bijlage 18 Borgen leveringszekerheid.
4.8	Van ieder van de formele overleggen geldt dat Opdrachtnemer: - Het initiatief neemt tot het maken van de afspraken; - Opdrachtnemer de agenda opstelt en van tevoren per e-mail verstrekt aan de overlegdeelnemers van Opdrachtgever, minimaal 1 week van tevoren; - Een verslag inclusief actie- en besluitenlijst maakt, welke hij binnen 5 werkdagen per e-mail verstrekt aan de overlegdeelnemers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening bij Opdrachtgever met betrekking tot de overleggen en op te leveren rapportages.
4.9	Vier keer per jaar wordt een werkoverleg ingepland op die Locaties waar gezamenlijk (zowel van Opdrachtnemer als RBO) medewerkers minimaal 4 dagen per maand worden ingezet. Het overleg is gericht op het uitwisselen van informatie en ervaringen uit de afgelopen periode en verwachte ontwikkelingen in de komende periode. Het overleg vindt plaats buiten ingeroosterde (werk)tijd, duurt maximaal 2 uur en zal niet plaatsvinden op weekend- en feestdagen. De kosten van de inzet ten behoeve van deze werkoverleggen zijn voor Opdrachtnemer. Deze eis geldt voor de dienstverlening t.a.v. de objectbeveiliging en receptiedienstverlening.

4.10	Opdrachtnemer informeert de RBO en categoriemanagement Beveiliging Rijksoverheid proactief over (wijzigingen in) relevante wet- en regelgeving en cao-afspraken.
Managementinformatie	
4.11	Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage 13. Deze KPI's worden gedurende de verdere contractperiode gebruikt en per kwartaal aangevuld met de laatste resultaten. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd. Opdrachtnemer voegt het KPI blad in bijlage 13 met de uitkomsten van het afgelopen kwartaal als bijlage bij de managementrapportage.
4.12	Opdrachtnemer levert kosteloos binnen maximaal 10 werkdagen na afloop van een kwartaal (per Overeenkomst) op eigen initiatief een managementrapportage aan bij de contractmanagers. De rapportage dient conform het door Opdrachtgever opgestelde format (zie bijlage 19) ingevuld te worden. Dit format kan, indien door Opdrachtgever nodig geacht, gedurende de contractperiode aangepast en bijgesteld worden. De rapportage wordt voortschrijdend opgesteld en bevat ten minste de volgende onderdelen: <u>Samenvatting:</u> a. ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; b. trends en ontwikkelingen sector; c. communicatie en samenwerking; d. terugblik en vooruitblik op de samenwerking; e. omzetontwikkeling; f. KPI blad met scores incl. verbeterplan oranje/rood scores; g. leverbetrouwbaarheid (zie ook <u>specifiek</u>) h. lopende projecten; i. stand van zaken uitwerking Programma van Wensen; j. bijzonderheden m.b.t. facturatie. k. overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen per Locatie <u>Financieel en voortschrijdend:</u> l. omzetgegevens excl. btw en gesplitst op afgenomen soorten diensten, in uren (gesplitst op structurele en Extra dienstverlening); <u>Specificatie:</u> m. % leverbetrouwbaarheid geleverde uren standaard diensten; n. % leverbetrouwbaarheid geleverde uren Extra Dienstverlening; o. aantal klachten, doorlooptijd en analyse; p. aantal ingezette medewerkers per functiegroep per Locatie; q. aantal uren inzet per medewerker in FTE (36-urige werkweek); r. % SROI 2.0 (wensuitwerking); s. % betrokken MKB bij opdracht; t. overzicht status behaalde opleidingen (incl. BHV, herhalingen en behaalde resultaten, certificaten en diploma's); u. bijzonderheden t.a.v. de administratie m.b.t. geldigheid VOG en integriteits- en geheimhoudingsverklaringen; v. relevante uitkomsten/bijzonderheden m.b.t. RI&E. <u>Specifiek alarmopvolging en surveillancediensten:</u> w. aantal (alarm)meldingen; x. aantal alarmopvolgingen; y. soort alarmmelding + oorzaak; z. tijd ontvangst alarm, tijd aankomst Mobiele Surveillance en tijd vertrek Mobiele Surveillance per alarmopvolging;

	aa. aantal en percentage afgehandelde meldingen binnen en buiten afgesproken responsetijd; bb. gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, evenals de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling; cc. overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen. <u>Maandrapportage</u> In aanvulling op de uitgebreide managementrapportages per kwartaal dient Opdrachtnemer tevens na afloop van iedere loonperiode een afgeslankte versie van de managementrapportage aan te leveren aan Opdrachtgever. De wensen met betrekking tot de inhoud van deze rapportages zullen nader met de Opdrachtnemer worden afgestemd. <u>Jaarrapportage</u> Tevens dient ieder jaar een jaarrapportage aangeleverd te worden binnen 3 maanden na afloop van een kalenderjaar. Deze rapportage dient de volgende onderdelen te bevatten: - samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; - ingevuld verantwoordingsformulier SROI 2.0 met behaald resultaat over het afgelopen jaar; - uitkomsten KPI metingen over het jaar; - samenvatting van de MVO-activiteiten van de organisatie van Opdrachtnemer. In de rapportages is alle informatie opgenomen zoals hierboven geformuleerd inclusief informatie aan te leveren door onderaannemers.
4.13	Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (factuur) inhoudelijk laten controleren door een accountant. Hiermee samenhangende processen bij Opdrachtnemer kan de Opdrachtgever (ook) laten doorlichten door een andere deskundige. Opdrachtnemer verleent hier haar medewerking aan. Hieraan verbonden kosten van de accountant of deskundige en herstel van de rapportage (factuur) of verbetering van deze processen, waaronder het (tijdig) opleveren van de managementinformatie, zijn voor rekening van Opdrachtnemer indien de rapportage (factuur) afgekeurd wordt of wanneer, na waarschuwingen van Opdrachtgever, de Opdrachtnemer in gebreke blijft deze processen, naar het in de raamovereenkomst afgesproken niveau te brengen.
4.14	Binnen de RBO is een klachtenprocedure opgesteld met vastgestelde termijnen waarbinnen een klacht opgelost, dan wel teruggekoppeld moet zijn richting afnemer. Uitgangspunt is dat, afhankelijk van de aard en omvang, een klacht zo snel mogelijk wordt opgelost en teruggekoppeld. De RBO hecht grote waarde aan de kwaliteit van de Dienstverlening en heeft daarom de vastgestelde termijnen als kritische prestatie indicator benoemd richting haar afnemers. Aangezien de werknemers van de Opdrachtnemer namens de RBO diensten uitvoeren worden deze termijnen hier ook als eis opgenomen in dit Programma van Eisen. De termijnen zijn: • Binnen 3 werkdagen wordt door de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de ontvangen klacht verzonden naar RBO; • Binnen maximaal 4 weken wordt een schriftelijke afdoening van de ontvangen klacht per mail verzonden naar RBO met daarin een weergave van feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan en conclusies die aan de hand daarvan zijn getrokken.
5. Eisen aan de inschrijving	
Juridische eisen	
5.1	Opdrachtnemer conformeert zich zonder enige voorbehouden aan de (definitieve concept) Overeenkomst en ARVODI 2018 (Bijlage 6 van Beschrijvend document) bij het indienen van de Inschrijving, zoals die definitief zijn vastgesteld door de Aanbestedende dienst na ontvangst en beoordeling van tekstvoorstellen door Inschrijvers.
5.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
Commercieel	

5.3	Opdrachtnemer gaat akkoord met de beschreven tarievenstructuur zoals genoemd in de prijsopgavetabel, formulier E van het Beschrijvend document. Opdrachtgever vraagt drie soorten tarieven uit: Basistarief: Werkdagen tussen 07:00 – 18:00 uur (aanvraag ≥ 30 kalenderdagen) Plus tarief: Avond, nacht, weekend, feestdagen, adhoc (aanvraag < 30 kalenderdagen). All-in tarief • Werkdagen, Avond, nacht, weekend, feestdagen, adhoc (aanvraag < 30 kalenderdagen) Alle tarieven zijn inclusief eventuele verschuivingstoeslagen.
5.4	De door Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten exclusief btw welke door de Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde Diensten te leveren, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld door Opdrachtgever. Dit betreft ook de kosten die verband houden met de invulling/uitvoering van de wensen zoals genoemd in paragraaf 5.3 van het Beschrijvend document.
5.5	Opdrachtnemer conformeert zich aan de hieronder beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers. De indexatie betreft het onderdeel basis en plus uurtarief alsook all-in uurtarief. Alle overige onderdelen (waaronder de abonnementsvormen) worden niet geïndexeerd. Dien het indexeringsverzoek uiterlijk februari in Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid jaarlijks uiterlijk in februari een indexeringsverzoek (per e-mail) in te dienen voor het daaropvolgende contractjaar. Het eerste verzoek hiertoe mag in 2025 worden ingediend. Een niet tijdig ingediend indexatieverzoek, zal op zijn vroegst 3 maanden na goedkeuring door Opdrachtgever kunnen ingaan. De tarieven staan vast tot en met 31 maart 2025 De tarieven kunnen eerst (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) per 1 april 2025 en verder telkens op 1 april van de daaropvolgende jaren worden bijgesteld. Opdrachtnemer hanteert onderstaande methode voor het berekenen van het indexatiepercentage. Opdrachtnemer voert prijsverhogingen pas door na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Opdrachtgever onthoudt zijn goedkeuring niet als het percentage tot stand is gekomen op basis van onderstaande berekening. Berekening De uitkomst van de berekening betreft een maximumpercentage. Minder kan ook. Het CBS-indexcijfer wat het hoogste indexeringspercentage oplevert, mag gehanteerd worden. Opdrachtnemer hanteert of: - het CBS-indexcijfer van Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening, versie huidige cijfers Contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren¹, of: - het CBS indexcijfer van "Cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfer (2010=100), Bedrijfstakken/branches SBI 2008, 80-Beveiligings- en opsporingsdiensten, versie huidige cijfers, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, Cao-sector particulier bedrijven huidige cijfers en particuliere bedrijven".² Volgens de berekening: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand)} - \text{indexcijfer oude maand}}{\text{indexcijfer oude maand}} * 100\%$

¹ StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl). Selecteer bij 'Bedrijfstakken/Branches (SBI2008): M-N Zakelijke dienstverlening.

² StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl). Selecteer bij 'Bedrijfstakken/Branches (SBI2008), Bedrijfstakken 2e digit, naar 1e digit, N Verhuur en overige zakelijke diensten, 80 Beveiligings- en opsporingsdiensten. Selecteer bij 'Cao-sectoren': Cao-sector particuliere bedrijven.

	Als “nieuwe maand” wordt gehanteerd de maand januari. Als “oude maand” wordt januari genomen van het jaar daarvoor. Deze maand wordt tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd. De periode waarover geïndexeerd mag worden beslaat 12 opeenvolgende maanden. Voorbeeld: uitkomst indexatie CBS M-N Zakelijke dienstverlening is 1,75% en uitkomst CBS 80-Beveiligings/opsporingsdiensten is over dezelfde periode 2,25%. Opdrachtnemer mag dan een indexeringsverzoek indienen tot maximaal 2,25%. Alternatieve CBS indexcijfers bij uitblijven publicatie Indien de CBS-indexcijfers door het CBS niet gepubliceerd worden of de laatst gepubliceerde maand “nieuwe maand” ouder is dan 6 maanden, dient voor het indexatieverzoek gebruik gemaakt te worden van: CBS-indexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), A-U Alle economische activiteiten, versie huidige cijfers, contractuele loonkosten per uur, Totaal Cao-sectoren.³ Opdrachtnemer overlegt de berekening als onderdeel van het indexeringsverzoek. Nieuwe cao afspraken Opdrachtgever onderkent het spanningsveld tussen gehanteerde systematiek van indexatie en de cao Particuliere Beveiliging. Om in te spelen op de ontwikkelingen binnen de particuliere beveiligingsbranche geldt het volgende: Verdere aanpassing van tarieven is uitsluitend mogelijk ingeval dit voortkomt uit aanpassingen van de cao Particuliere Beveiliging. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in geval van wijziging van de cao (of bij een nieuwe cao: wijzigingen ten op zichte van de vorige cao) na het moment van inschrijven, bij het jaarlijkse indexeringsvoorstel het verschil tussen het CBS-indexatiepercentage en het percentage van de cao-loonsverhoging mag meenemen. Opdrachtnemer onderbouwt het voorstel op transparante en voor Opdrachtgever verifieerbare wijze. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens het verzoek.
5.6	Opdrachtnemer en Personeel van Opdrachtnemer werken mee aan het Kwaliteit Management Systeem (KMS). Hiervoor kunnen door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening worden gebracht.
5.7	Opdrachtnemer zal haar personeel verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie. Opdrachtnemer verklaart de cao Particuliere beveiliging van toepassing op de arbeidsvoorwaarden en -overeenkomsten met hun personeel. extra aandacht wordt gevraagd aangaande werktijden, arbeid- en rusttijden.
Implementatie nieuwe Overeenkomst	
5.8	De transitieperiode start na gunning van de opdracht. Dit is vooralsnog gepland vanaf 1 oktober 2023 en eindigt op 1 april 2024.
5.9	Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer een implementatieplan op en stemt die af met Opdrachtgever.
5.10	Opdrachtnemer garandeert dat de projectleider die aangesteld is om de implementatie van de Overeenkomst uit te voeren en te begeleiden gedurende de gehele implementatie verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van de implementatie (hiermee bedoelt Opdrachtgever dat deze (groep) perso(o)n(en) zich committeert om het gehele implementatietraject te leiden en te doorlopen en dat zo de continuïteit gegarandeerd wordt inzake de implementatie van de Overeenkomst).
5.11	Gedurende de transitieperiode zal, zo vaak als nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5.12	Opdrachtnemer zal minimaal twee weken voor aanvang van de Dienstverlening (aanvang contractperiode) een lijst indienen bij RBO met medewerkers (inclusief vermelding van hun personalia en diploma's) die ingezet kunnen worden bij de opdracht.

³ StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100) (cbs.nl)

5.13	Personeel van Opdrachtnemer zal in de transitieperiode leren omgaan met de voorzieningen en systemen die ter beschikking staan, opdat zij vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst op een adequate wijze met deze voorzieningen en systemen kan omgaan. Deze bepaling geldt ook voor personeel voor de mobiele surveillance.
5.14	De inwerkperiode eindigt op de aanvangsdatum van de Overeenkomst, te weten 1 april 2024. Op deze datum voldoet 100% van het in te zetten personeel van Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst aan de gestelde eisen.
Overgang Overeenkomst naar nieuwe partij	
5.15	Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de Dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer. Dit betekent o.a. dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever rapportages terzake geleverde Dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover Opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden terzake de opvolgende overeenkomst richting zowel Opdrachtgever als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het Personeel van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overdragen aan de opvolgende opdrachtnemer.
5.16	In het kader van continuïteit van de Dienstverlening aan Opdrachtgever kan een bestelopdracht die onder de huidige Overeenkomst is geplaatst doorlopen, tot uiterlijk 6 maanden na de einddatum van die Overeenkomst. Dit betekent dat het mogelijk is dat tot die datum nog (een) beveilig(er)s bij Opdrachtgever werkzaamheden verricht(en) onder de huidige (dan: oude) Overeenkomst met latende Opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert en respecteert dit.
6. Exitplan	
6.1	Bij voortijdige beëindiging als gevolg van verzuim en/of faillissement van Opdrachtnemer of beëindiging door Opdrachtgever van de overeenkomst stelt Opdrachtnemer een projectleider aan om de overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer te begeleiden. Voor de overgang stelt Opdrachtnemer een exitplan op om de overgang binnen zes (6) maanden met behoud van de continuïteit van de dienstverlening te realiseren. Kosten voor de overgang in geval van voortijdige beëindiging als gevolg van verzuim en/of, faillissement van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer, ingeval van beëindiging door Opdrachtgever zijn de kosten van overgang voor Opdrachtgever.
7. Social Return on Investment 2.0 (SROI 2.0)	
7.1	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst realiseert Opdrachtnemer minimaal het percentage inzet SROI 2.0 ten opzichte van de opdrachtwaarde per jaar per Perceel uit de doelgroepen zoals door Opdrachtnemer opgegeven in de uitwerking van wens 3 'plan van aanpak SROI 2.0'.
7.2	Als onderdeel van de implementatie van de Overeenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om het plan van aanpak SROI 2.0 (uitwerking van wens 3) nader invulling te geven.
7.3	Opdrachtnemer stuurt aan Opdrachtgever over elk kalenderjaar een ingevuld en ondertekend verantwoordingsformulier social return toe. Dit periodieke verantwoordingsformulier social return is opgenomen als formulier F bij het Beschrijvend document en wordt tijdens het eerstvolgende tactisch overleg gezamenlijk besproken.
7.4	Indien op basis van de periodieke verantwoordingsformulieren Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst tweemaal achtereenvolgend niet het percentage haalt zoals bedoeld in eis 6.1, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Op basis van dit overleg: a. Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de oorzaken vast voor het niet behalen van het genoemde percentage door Opdrachtnemer;

	b. Stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer maatregelen vast voor het verbeterd nakomen van de verplichting tot SROI 2.0 door Opdrachtnemer.
--	--