

Programma van Eisen

Flexibele dienstverlening objectbeveiliging

11 april 2024
Kenmerk 2023-FH-006
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Algemene eisen aan uitvoering opdracht	3
1.2	Eisen aan in te zetten medewerkers	4
1.3	Communicatie	6
1.4	KPI's	8
1.5	Social return	9
1.6	Duurzaamheid	10
1.7	Indexering	10
1.8	Facturatie	11
1.9	Commerciële eisen	11
1.10	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	12

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Algemene eisen aan uitvoering opdracht

- Eis 1. U gaat akkoord met het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in hoofdstuk 1 in de Offerteaanvraag.
- Eis 2. U gaat ermee akkoord dat we per locatie nadere afspraken maken. Dit betreffen onder andere de werktijden en locatie specifieke wensen en eisen.
- Eis 3. U bent bereid bij de uitvoering van een opdracht zo nodig en desgewenst samen te werken met derden.
- Eis 4. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt u te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren.
- Eis 5. U draagt zorg voor aantoonbare, passende procedures bij een eventuele verwerking van persoonsgegevens.
- Eis 6. U gaat ermee akkoord dat de verantwoordelijke vanuit Opdrachtnemer voor het contract de bijgesloten geheimhoudingsverklaring tekent, voor het feit dat elke medewerker die ingezet wordt in de regio Utrecht een geheimhoudingsverklaring van inschrijver (zijn/haar werkgever) heeft ondertekend.
- Eis 7. Deze aanbesteding valt onder risicocategorie 5, vitaal gebied waar essentiële bedrijfsonderdelen of processen zich bevinden. De volgende eisen zijn voor deze risicocategorie van toepassing en gaat U mee akkoord:
 - a. Opdrachtnemer draagt zorg voor doorlopend instrueren en bewustmaken van medewerkers die werkzaamheden verrichten in/aan vitale zones; het in aanraking komen en integer omgaan met vertrouwelijke informatie.
 - b. Medewerkers van opdrachtnemer zijn in het bezig van een VOG. Wanneer medewerkers op locatie van de gemeente werken dienen zij altijd hun beveiligerspas mee te hebben en te tonen aan de contactpersoon van de gemeente voor aanvang van de dienst.
 - c. Opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het omgaan met eventueel aangetroffen (vertrouwelijke) informatie en/of goederen en de werkwijze voor het melden van incidenten en gesignaleerde opvallende zaken via de daarvoor ingerichte werkwijze.
 - d. Procedures van de gemeente voor toegangsmiddelen (sleutel en pas) zijn bekend bij opdrachtnemer en worden nageleefd door opdrachtnemer. Bijvoorbeeld het direct melden van verlies via daarvoor bestemde kanalen.

- e. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat niet meer informatie dan nodig over de gemeente Utrecht, haar medewerkers en de afgeschermd gebied wordt opgenomen in registraties en systemen van opdrachtnemer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
- f. Medewerkers van opdrachtnemer identificeren zich bij het ontvangen van een toegangsmiddel of het betreden van het afgeschermd gebied indien de gemeente daarom vraagt. Indien daarom verzocht verifieert opdrachtnemer dat medewerker werkzaamheden namens haar verricht.

1.2 Eisen aan in te zetten medewerkers

Eis 8. U bent in staat om beveiligers te leveren die geschikt zijn voor het uitvoeren van diensten zoals receptietaken, surveillerende en toezichthoudende taken. Ook dient u centralisten te kunnen leveren op aanvraag van de gemeente.

Eis 9. U zet geschikte medewerkers in die minimaal voldoen aan onderstaande:

- a. Een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- b. Een goede beheersing van de Engelse taal in woord en geschrift;
- c. Een verzorgd, representatief voorkomen, adequaat zijn, uitgerust en fysiek goed in staat zijn hun taken uit te voeren;
- d. Dragen eigen bedrijfskleding, ongeacht onderaanneming. De gemeente is aan het onderzoeken of het mogelijk is dat opdrachtnemer bedrijfskleding van de gemeente gaat dragen in de toekomst;
- e. Minimaal in het bezit zijn van het diploma Beveiligers 2;
- f. Zijn in het bezit van een geldig legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisaties van uw organisatie;
- g. Beschikken over een geldig BHV-diploma en een cursus AED;
- h. Werken volgens de protocollen en object gebonden beveiligingsinstructies van de gemeente;
- i. Medewerkers voeren alle voorkomende taken uit voor de gemeente voor zover relevant bij de uitoefening van de taak;
- j. Begeleiding van nieuwe medewerkers tijdens inwerkperiode in afstemming/samenwerking met verantwoordelijke functionaris van de GU.

Eis 10. De evenementenbeveiligers dient daarnaast te voldoen aan onderstaande punten:

- a. Ervaring in Crowdcontrol;
- b. Dienstverlenende instelling en omgevingssensitiviteit ten opzichte van de aard van het evenement;
- c. Ervaring met Mobiele Detectie Poort (MDP) en handscanner.

Eis 11. De centralist dient daarnaast te voldoen aan onderstaande punten:

- a. Aantoonbare ervaring in werkzaamheden in een meldkamer;
- b. Ervaring of het zich snel 'eigen' maken van de aanwezige meldkamertechniek;
- c. Dienstverlenende instelling;

d. Zelfstandigheid.

Eis 12. De brandwacht moet voldoen aan onderstaande punten:

- a. De brandwacht moet Rijksgediplomeerd zijn en wordt ingezet op verzoek van de gemeente.
- b. De Rijksgediplomeerde brandwacht heeft o.a. de volgende taken:
 - Preventief toezicht houden op locaties waar eisen worden gesteld op het gebied van brandveiligheid, brandpreventie en brandbestrijding.
 - Repressief optreden en handelen in levensreddende situaties. Onder andere een beginnende brand blussen en eerste levensreddende handelingen uitvoeren en reanimatie verlenen.

Eis 13. De taken die de contactpersoon van opdrachtnemer minimaal moet uitvoeren, zijn:

- a. Borging kwaliteit personeel (individueel);
- b. Borging uitvoering dienstverlening (integraal);
- c. Instroom nieuw personeel begeleiden;
- d. Afhandelen van klachten;
- e. Stemt inhoudelijk af met de planning van de Opdrachtgever over de bezetting op de locaties;
- f. Het afhandelen van incidenten/ gevolgen van incidenten;
- g. Het evalueren van incidenten en het rapporteren hierover. In afstemming en in samenwerking met de verantwoordelijke van de gemeente.
- h. Het kunnen aanleveren van alle trainingsdocumentatie van de in te zetten functionarissen

Eis 14. De contactpersoon van opdrachtnemer beschikt naast het hebben van mandaat namens de Opdrachtnemer minimaal over onderstaande competenties:

- a. Zelfstandig;
- b. Oplossingsgericht;
- c. Stressbestendig;
- d. Samenwerken;
- e. Communicatief vaardig;
- f. Besluitvaardig.

Eis 15. De procedure die u volgt bij de inzet van een nieuwe beveiligers is als volgt:

- a. Gezien het karakter van de dienstverlening van dit contract kan de gemeente tijdens of achteraf beoordelen of de beveiligers geschikt is voor het uitvoeren van de werkzaamheden bij de gemeente.
- b. In overleg met de gemeente stelt u vast of de nieuw in te zetten beveiligers geschikt is voor het uitvoeren van de werkzaamheden bij de gemeente.

Eis 16. U gaat er mee akkoord dat indien naar mening van de gemeente personeelsleden niet goed functioneren, conform de gestelde eisen, de gemeente de mogelijkheid heeft om u de betreffende persoon niet meer in te zetten op de locaties van de gemeente.

- Eis 17. In geval van incidenten zal de beveiligingsmedewerker altijd een specifiek dan wel ongevallen rapportage direct beschikbaar stellen aan de operationeel contactpersoon van de gemeente. Specifieke rapportages verstrekt u kosteloos. Onder een incident verstaan we, niet limitatief:
- Een BHV geval (brandmelding/ ongeval etc.);
 - Een bedreiging/ agressiegeval - Insluiping/ poging tot insluiping;
 - Alle vormen van alarmen die gegenereerd worden (overval/ paniek etc.);
 - Diefstal/ poging tot diefstal - Vernieling/ openlijke geweldpleging - Huisvredebreuk/ lokaalvredebreuk.
- Eis 18. Een medewerker is te allen tijde kosteloos minimaal 15 minuten voorafgaand aan de roosterplanningstijd aanwezig op locatie in bedrijfskleding en gereed voor inzet zodat bijzonderheden en eventuele instructie kunnen worden besproken. Deze tijd is niet declarabel en is onderdeel van de dienstverlening.
- Eis 19. Een medewerker is te allen tijde kosteloos tot 30 minuten na afloop dienst beschikbaar om in geval van een afwijkende situatie zijn/haar aandeel te doen ten behoeve van rapportage en werkoverdracht doelen. Deze tijd is niet declarabel en is onderdeel van de dienstverlening.
- Eis 20. Er kan enkel gebruik gemaakt worden van de gemeente parkeergarage voor diensten die voor 06:00 uur beginnen of eindigen na 22:00 uur.

1.3 Communicatie

- Eis 21. Onderstaande reactietijden gelden voor de uitvoering van de opdracht

Soort dienst	Aanvraag gemeente	Reactietijd opdrachtnemer
Basis aanvraag	> 7 dagen voor start dienst	4 werkdagen
Ad hoc A aanvraag	2-7 dagen voor start dienst	2 werkdagen
Ad hoc B aanvraag	<2 dagen (48 uur) voor start dienst	4 uur

Eis 22. U bent akkoord met onderstaande eisen betreft de communicatie:

- a. Gedurende het eerste contractjaar geldt onderstaande communicatieschema. Indien de gemeente de overeenkomst verlengt, stellen we een nieuw schema in overleg op.
Gedurende de implementatie stellen we in overleg de agenda per niveau vast.

Niveau	Frequentie	Afgevaardigde Opdrachtnemer	Afgevaardigde Gemeente Utrecht
Operationeel	Maandelijks (12x per jaar)	- Operationeel coördinator - Security consultant / Accountmanager	Operationeel Teamleider S&S
Tactisch	Half jaarlijks (2x per jaar)	- Operationeel coördinator - Security consultant / Accountmanager	- Manager S&S - Operationeel Teamleider S&S - Contractmanager
Strategisch	Eenmaal per jaar	Accountmanager	- Manager S&S / Clustermanager huisvesting - Contractmanager

- b. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert u één centrale contactpersoon voor alle opdrachtonderdelen. Deze centrale contactpersoon communiceert met meerdere contactpersonen vanuit de gemeente.
- c. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) levert u per mail een management rapportage in MS-Excel aan de contractmanager van de gemeente.
Daarin neemt u in ieder geval op:

Omzet:

- Het bedrag aan omzet (in geld en uren) excl. BTW
 - Per soort afgenomen dienst (volgens eis 19) en Jellinek apart
 - Per ingezette functie (beveiliger, centralist, brandwacht etc.)
 - Per adres, per evenement en inzet Jellinek
 - Getotaliseerd.

KPI-resultaten:

- Het behaalde resultaat per KPI met onderbouwing van de berekening. Zie de volgende paragraaf 1.4 KPI's.

Opleidingen:

- Actueel overzicht van de opleidingen, trainingen BHV en AED en geldigheid van de certificaten van de ingezette medewerkers.

Status SROI inzet

- Status van de opgevoerde inzet SROI in Wizzr.

Na gunning levert u een concept - managementrapportage aan welke met de contractmanager van de gemeente definitief wordt vastgesteld voor het eerste kwartaal.

1.4 KPI's

Eis 23. U bent akkoord dat de gemeente minimaal stuurt op onderstaande KPI's en eisen tijdens de uitvoering van de opdracht. Tevens wordt na gunning gezamenlijk een KPI op duurzaamheid vastgesteld. Al het gestelde in de KPI's is tevens een eis.

KPI: Percentage invulling dienstverlening objectbeveiliging basis aanvraag en Jellinek

Opdrachtnemer conformeert zich aan een leveringsverplichting.

Opdrachtnemer neemt in de managementrapportage (elk kwartaal) op welk percentage van de basisaanvragen en Jellinek is gevuld door opdrachtnemer. Dit percentage wordt door beide partijen gemonitord. Als het percentage lager is dan 100% zullen opdrachtnemer en gemeente in gesprek gaan. Opdrachtnemer levert binnen een week na het gesprek een SMART actieplan op. Hierin worden ook aandachtspunten voor de gemeente opgenomen. De resultaten van het actieplan worden in het eerst volgende kwartaaloverleg besproken of eerder indien nodig.

Indien opdrachtnemer de diensten niet kan invullen dan is de gemeente gerechtigd de dienst bij een andere partij uit te vragen.

KPI: Percentage invulling aanvragen extra dienstverlening en ad hoc

Opdrachtnemer conformeert zich aan een inspanningsverplichting.

Opdrachtgever heeft de inspanningsverplichting om opdrachtnemer in staat te stellen in alle redelijkheid en billijkheid deze inspanningsverplichting in goede orde te kunnen vervullen. In de ogen van opdrachtgever is dit een basis om gezamenlijke doelstellingen in de vorm van partnership te behalen. Opdrachtnemer neemt in de managementrapportage op hoeveel aanvragen de gemeente doet per kwartaal voor extra dienstverlening. En een berekening welk percentage hiervan ingevuld is door Opdrachtnemer. Dit percentage wordt door beide partijen gemonitord. Als het percentage lager is dan 90% zullen Opdrachtnemer en gemeente in gesprek gaan. Opdrachtnemer levert binnen een week na het gesprek een SMART actieplan op. Hierin worden ook aandachtspunten voor de gemeente opgenomen. De resultaten van het actieplan worden in het eerst volgende kwartaaloverleg besproken of eerder indien nodig.

KPI: Kwaliteit 'levering'

De gemeente hanteert de volgende definitie voor kwaliteit:

het op een eenduidige wijze uitvoeren van de werkzaamheden conform de instructies en procedures.

U dient hieraan te voldoen.

Onderstaande gegevens dient u per kwartaal aan te leveren:

Percentage voldoen aan reactietijden

Voor elke aanvraag die de gemeente doet voor extra dienstverlening objectbeveiliging zijn reactietijden opgenomen in paragraaf 1.2. U dient voor 100% van de aanvragen te voldoen aan deze reactietijden. In de managementrapportage neemt u dit percentage op.

Als het percentage lager dan 100% scoort, levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. De resultaten van het actieplan bespreken we in het eerstvolgende kwartaaloverleg.

Percentage correcte 'specifieke rapportage'

Van elk incident dient u binnen vier (4) uur na het incident een specifieke rapportage aan te leveren aan de contactpersoon die voldoet aan de volgende eisen:

- a. De indeling van de rapportage is zoals in het examen beveiliging 2 afgenomen wordt.
- b. U houdt een chronologische volgorde aan.
- c. U vermeldt altijd de aanwezigheid van hulpdiensten.
- d. Indien er aangifte gedaan is, moet u dit vermelden.
- e. U beantwoordt minimaal de 7 W's (Wie, Wat, Waar, Wanneer, op welke Wijze, Waarmee en Waarom).
- f. De rapportage moet voorzien zijn van een naam en paraaf van de beveiliging.

100% van de specifieke rapportage levert u conform bovenstaande aan. Als het percentage lager dan 100% scoort, levert u binnen een week een SMART actieplan op ter verbetering. De resultaten van het actieplan bespreken we in het eerstvolgende kwartaaloverleg.

KPI: Tevredenheid over klachtenafhandeling

Een melding is niet automatisch een klacht. Een melding is een klacht indien de contactpersoon/contractmanager van de gemeente dit aangeeft.

In het geval van een klacht, gaan de contactpersoon van de gemeente en de 'tactisch contactpersoon' van de leverancier met elkaar in overleg om de klacht te bespreken. Binnen één week na de melding levert u een plan van aanpak aan met concrete afspraken en deadlines waardoor de klacht in de toekomst niet meer zal voorkomen. Hiervoor hanteert u een klachtenformulier. Dit formulier wordt opgesteld tijdens de implementatieperiode en bevat minimaal: de aard van de klacht, de afhandelingswijze en afhandelingstermijn.

Het nakomen van de in het plan van aanpak gemaakte afspraken beoordeelt de gemeente met de scores: goed, tevreden of ontevreden. Indien een klacht zich herhaalt, kan de gemeente de oorspronkelijke klacht met terugwerkende kracht als ontevreden beoordelen.

Eventuele verbeteringen van de afhandeling nemen we in het eerstvolgende overleg als agendapunt op.

Ieder kwartaal levert u een overzicht met de afgehandelde klachten en de daarbij behorende beoordeling van de gemeente.

1.5 Social return

Eis 24. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 25. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return (SROI) van 5%. In het tweede contractjaar onderzoeken Opdrachtnemer en gemeente

samen of het mogelijk is de inzet Social Return te verhogen naar 7% voor het tweede contractjaar. En of eventueel een verder groeimodel haalbaar is.

- Eis 26. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 27. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 28. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 29. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
- Eis 30. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.6 Duurzaamheid

- Eis 31. U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 32. In lijn met de ambitie van de gemeente Utrecht emissievrije stad 2025 wordt samen met Opdrachtnemer gedurende de implementatie een ambitie afgesproken omtrent elektrisch vervoer. Gezamenlijk wordt na gunning een KPI opgesteld op basis van deze ambitie.

1.7 Indexering

- Eis 33. Eén maal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden op 1 april 2026.
- Eis 34. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand: Voor de indexering wordt berekend conform CBS index 'Cao-lonen', cao lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2010=100). Bedrijfstak 80 Beveiligings- en opsporingsdiensten.
[StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers \(2010=100\) \(cbs.nl\)](https://statline.cbs.nl/80212/x?x=1&y=1&z=1&_lang=nl)

Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Indexcijfer oud: totaalcijfer kwartaal 4 2022.

Indexcijfer nieuw: totaalcijfer kwartaal 4 2023.

Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

- Eis 35. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 36. Uw voornemen voor prijsverhoging maakt u minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.8 Facturatie

- Eis 37. U gaat er mee akkoord dat indien de gemeente zeven dagen voor de start van de dienstverlening de inzet annuleert, u géén kosten in rekening kun brengen.
- Eis 38. U gaat er mee akkoord dat indien de gemeente minder dan zeven dagen voor de start van de dienstverlening de inzet annuleert, u maximaal 15% van de kosten in rekening kunt brengen.
- Eis 39. U gaat er mee akkoord dat wanneer door een fout van één van uw medewerkers een alarm afgaat, met als gevolg een alarmopvolging, de gemeente kosten in rekening kan brengen bij u ter hoogte van de kosten van de alarmopvolging.
- Eis 40. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 41. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 42. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- a. Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - b. Het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsvonden.
- Eis 43. Een factuur wordt verzonden na uitvoering van de werkzaamheden.

1.9 Commerciële eisen

- Eis 44. Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.
- Eis 45. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 46. Uw inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. Uw inschrijfprijs wordt beoordeeld op marktconformiteit. Voor het prijsinvulformulier zie de bijlage.
- Eis 47. De tarieven opgenomen in uw inschrijving zijn vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, dienstkleding, materialen, machines, middelen, reiskosten, transportkosten, reizen, verschuiving/overwerk en andere toeslagen vanuit de CAO Particuliere Beveiligingen andere kosten.

- Eis 48. Indien een medewerker van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst in dienst gaat bij de gemeente Utrecht gelden de volgende voorwaarden. Deze eis geldt ook vice versa:
- a. Indien een medewerker van Opdrachtnemer binnen 1 jaar na eerste inzet op locatie gemeente Utrecht in dienst gaat bij de gemeente Utrecht zal een overname fee van €4.000 per medewerker betaald worden door gemeente aan Opdrachtnemer.
 - b. Indien een medewerker van Opdrachtnemer 1 jaar na eerste inzet ingezet is op een locatie van gemeente Utrecht in dienst gaat bij de gemeente Utrecht kan de medewerker kosteloos worden overgenomen door de gemeente.
 - c. De gemeente Utrecht zal medewerkers van Opdrachtnemer niet actief benaderen om te solliciteren op een functie van de gemeente Utrecht.

1.10 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 49. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 50. U stelt drie (3) maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 51. U vernietigt de gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Eis 52. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.