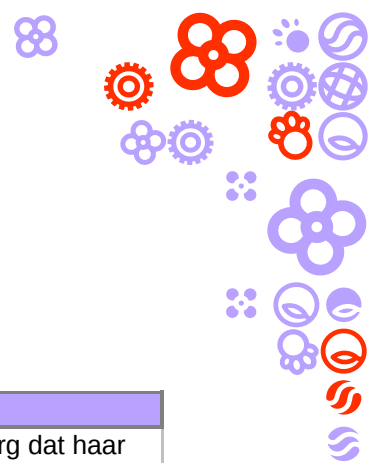




Programma van eisen

Bijlage 2

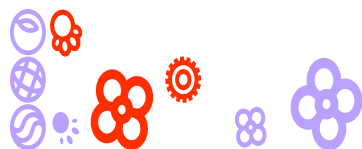
Eis	Wet- en regelgeving
1.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
2.	Opdrachtnemer dient in bezit te zijn van het VPB-Keurmerk Beveiliging van de Brancheorganisatie Vereniging van Particuliere Beveiligingsorganisaties.
3.	Opdrachtnemer dient de volgende normen en voorwaarden onlosmakelijk geïntegreerd te hebben: • NEN-EN-ISO-9001:2008; • ISO/IEC 27000; • NEN- EN 50518; • VCA.
4.	Opdrachtnemer toont aan, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, dat Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in het bezit is van de geldige certificaten zoals hierboven genoemd.

Eis	Dienstverlening algemeen
5.	Bij uitvoering van de dienstverlening moet worden voldaan aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging. Indien er tijdens uitvoering van de dienstverlening schade ontstaat en blijkt dat deze schade direct het gevolg is van het niet voldoen aan deze eis, dan is Yuverta vrijgesteld van aansprakelijkheid.
6.	Opdrachtnemer vraagt ten alle tijden goedkeuring om in en rondom gebouwen en terreinen van Opdrachtgever opnames (geluid/ beeld) in de meest brede zin te maken dan wel informatie omtrent Opdrachtgever en de onderhavige opdracht te verstrekken aan derden, al dan niet via social media.
7.	Medewerkers van Opdrachtnemer die zich op locatie van Opdrachtgever bevinden dienen zich aan de door Opdrachtgever gestelde regels en voorschriften te houden. Daarnaast zijn de medewerkers van Opdrachtnemer op de hoogte van het ontruimingsplan van de locaties waar zij werkzaam zijn.
8.	Algemene eisen surveillanten en/ of beveiligingsmedewerkers: • Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer. Daarnaast kunnen medewerkers zich te allen tijde legitimeren. • Het is de surveillanten en/ of beveiligers verboden informatie te verstrekken aan derden met betrekking tot beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn op Opdrachtgever. • Het is niet toegestaan tijdens de dienstuitvoering te visiteren of te fouilleren. • Is er sprake van heterdaad met betrekking tot een misdrijf, dan dient de persoon te worden aangehouden en direct te worden overgedragen aan de politie. In beide gevallen dienen de bijzonderheden direct te worden gemeld bij de TL AFO. In overleg met de TL AFO worden vervolgacties ondernomen • Het is voor de surveillant en/ of beveiligers niet toegestaan om andere activiteiten te ontplooiën anders dan in deze opdracht beschreven in en om de gebouwen en terreinen van Opdrachtgever. • Het is de surveillant en/ of beveiligers niet toegestaan bezoek te ontvangen op de locaties van Opdrachtgever. Tevens is het niet toegestaan om familieleden mee te nemen naar de locaties van Opdrachtgever.

	• Er geldt een algemeen rook-, drank- en drugsverbod op de locaties van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zullen bij aanvang van dienstverlening nuchter/ niet onder invloed zijn. Het is niet toegestaan alcohol te nuttigen en/ of drugs- en medicijnen te gebruiken die de concentratie beïnvloeden tijdens het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze opdracht. • Het is de surveillant en/ of beveiligers met nadruk niet toegestaan om tijdens dienstaanwezigheid gebruik te maken van de communicatie installaties van Opdrachtgever. • Het is uitdrukkelijk verboden om telefoonnummers en/ of e-mailadressen en andere gegevens van medewerkers van Opdrachtgever te verstrekken aan derden.
9.	Naast een VOG beschikken medewerkers die door Opdrachtnemer worden ingezet voor de werkzaamheden op locatie van Opdrachtnemer over een beveiligings-legitimatiebewijs ("grijze pas"), welke de betreffende medewerkers te allen tijde kunnen tonen tijdens uitvoering van werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever.
10.	Personeel van Opdrachtnemer belast met beveiligingstaken dient te voldoen aan alle eisen ingevolge de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wet PBR).
11.	De taken die uitvallen door ziekte of door andere redenen, dienen te worden uitgevoerd door een vervangende kracht. De medewerkers die door Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij Opdrachtgever te werk gesteld worden.
12.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging van een medewerker te eisen indien zij dit noodzakelijk acht. Opdrachtnemer dient hiervoor haar medewerking te verlenen.
13.	Opdrachtnemer dient de aanwezigheid van zijn medewerkers geleverde diensten te registreren/ te kunnen aantonen.
14.	Opdrachtnemer komt in het bezit van maximaal twee sets sleutels (of zoveel meer indien nodig én in overleg) per locatie en toegangspassen en gebruiksvoorschriften voor de elektronische beveiligingssystemen (brand, inbraak, toegangscontrole). Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de (speciale) sleutels en toegangspassen te tekenen. Tevens dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen.
15.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte (elektronische) sleutels, toegangspassen e.d. Bij verlies en/ of diefstal van de beschikbaar gestelde middelen dient dit terstond mondeling en schriftelijk gemeld te worden bij Opdrachtgever. De vervangingskosten van (elektronische) sleutels, toegangspassen e.d. is voor rekening van Opdrachtnemer, met een minimumbedrag van €250,-
16.	Indien een sleutelplan compleet aangepast dient te worden komen ook deze kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
17.	Door Opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door Opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld.
18.	Opdrachtnemer dient een verzekering afgesloten te hebben die de eventuele vervanging van sluitsystemen en bijbehorende sleutels en/ of toegangspassen in zijn volledige omvang dekt. Bij de inschrijving dient hiervoor een kopie van de verzekeringspolis overhandigd te worden.
19.	Structureel, minimaal éénmaal per jaar per locatie, zullen Partijen in gesprek gaan om te bekijken waar de dienstverlening geoptimaliseerd kan worden, veiligheid verhoogd worden en/ of kosten verlaagd kunnen worden.
20.	Indien de toekomstige situatie anders blijkt te worden (vanuit wetgeving) en/ of beleid, processen, procedures en protocollen (intern) worden aangepast, werkt Opdrachtgever mee om de gewijzigde situatie, beleid, processen, procedures en protocollen zo snel als mogelijk in haar dienstverlening in te meten.

Eis	Implementatie
21.	Bij aanvang van de dienstverlening brengt Opdrachtnemer een bezoek aan alle locaties van Opdrachtgever en zal in samenwerking met de betreffende locatie een plan van aanpak opstellen om de overdracht van de aanbesteedde dienstverlening in te regelen.
22.	Opdrachtnemer levert na gunning van de opdracht een plan van aanpak (overall projectplan) ten behoeve van de inventarisatie, inrichting en implementatie van de opdracht en zal dit bespreken met de projectleider van Opdrachtgever.

Eis	Dienstverlening meldkamerdiensten
23.	De meldkamer dient tenminste te zijn gecertificeerd en te voldoen aan NEN-EN 50518:2019
24.	De meldkamer/ alarmcentrale dient voorzien te zijn van een of meerdere back-up lijnen.



25.	Opdrachtnemer dient bij aanvang van de dienstverlening protocollen en procedures m.b.t. meldkamer, alarmopvolging en calamiteitenafhandeling ter beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen.
26.	Eventuele kosten die Opdrachtgever maakt doordat Opdrachtnemer niet de afgesproken procedure heeft gevolgd zijn voor Opdrachtnemer. Hierbij kan gedacht worden aan, maar niet gelimiteerd tot: herstellkosten, inzet derden, audits etc.

Eis	Inschakelen inbraakalarmsystemen
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse controle of het inbraak alarmsysteem staat ingeschakeld tijdens de sluitingstijden van de locatie. Uitgangspunten hierbij zijn: • De tijdsduur van de openstelling wordt zo kort mogelijk gehouden; • Dagelijkse inschakeling wordt per locatie vastgesteld voorafgaand aan de levering van de dienstverlening; • Inschakeling tijdens de weekenden; • Inschakeling tijdens de vakanties.
28.	Afwijkingen op deze sluitingstijden worden door de TL-AFO schriftelijk doorgegeven aan de PAC, dan wel gemuteerd in het door de PAC aan te leveren online platform. Bij deze melding dient tevens vastgelegd te worden voor welke tijdstippen/ tijdsperiode deze afwijking van toepassing is.
29.	Indien geconstateerd wordt dat het inbraak alarm systeem gedurende de hierboven omschreven tijdstippen niet staat ingeschakeld dient Opdrachtnemer de locatie te bezoeken, een inspectie uit te voeren met betrekking tot mogelijke onvolkomenheden en alsnog de installatie in te schakelen.
30.	De constatering en daarop ondernomen actie dient in het logboek opgenomen te worden, per mail gemeld te worden bij de contactpersoon/ personen van de betreffende locatie (binnen 3 uur na constatering).

Eis	Alarmopvolging - inbraakalarmsystemen
31.	Zodra een alarmmelding plaatsvindt dient onmiddellijk actie te worden ondernomen en dient Opdrachtnemer zich naar de locatie te begeven.
32.	Tijdsverloop tussen melding en aanwezigheid op de locatie mag maximaal 30 minuten bedragen.
33.	Alarmmelding: Afhankelijk van de aan te treffen situatie dienen in ieder geval de volgende acties te worden ondernomen door Opdrachtnemer: • Resetten van het alarm; • Controleronde houden in en om het complex en afwijkende situaties rapporteren; • Achterhalen van de (valse) alarmmelding; • Het complex volledig afsluiten en het alarm opnieuw in werking stellen; • De melding en acties (eveneens de eventueel aanvullende acties) opnemen in het logboek en per mail melden bij de contactpersoon/ personen van de betreffende locatie Afhankelijk van de situatie verricht Opdrachtnemer de volgende aanvullende acties: • Het waarschuwen van de politie of andere hulpverleningsdienst. Hierbij is het uitgangspunt dat de betreffende beveiligingsbeambte(n) als coördinator aanwezig is/ zijn en blijven tot het moment dat het geheel weer tot 'rust' is en het alarmsysteem weer is ingeschakeld; • Bij inbraakschade, glasbreuk, brandstichting: het aansturen van aannemer, glasherstelbedrijf, schoonmaakbedrijf, beveiligingsinstallateur, en dergelijke en zorg dragen dat een (nood)reparatie wordt uitgevoerd en het pand weer veilig afgesloten kan worden. Bij zeer ernstige schade (= stagnatie van de bedrijfsvoering c.q. het geven van onderwijs) dient de contactpersoon van de locatie te worden ingeschakeld • Indien noodzakelijk het waarschuwen van de contactpersoon/ -personen van de betreffende locatie. Hierbij is het uitgangspunt dat de betreffende beveiligingsbeambte(n) als coördinator aanwezig is/ zijn en blijven tot het moment dat het geheel weer tot 'rust' is en het alarmsysteem weer is ingeschakeld.



34.	Storings- en of sabotagemelding: Afhankelijk van de melding en de ter plaatse aangetroffen situatie dient afhandeling plaats te vinden. Tot het moment van oplossing van de geconstateerde melding is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid in en om het gebouw en dient hiervoor de noodzakelijke maatregelen te nemen. Melding, acties en eventuele afspraken met derden (b.v. onderhoudsbedrijf/ leverancier installaties) dienen in het logboek vastgelegd te worden. Tevens per mail melding naar de contactpersoon/ personen van de betreffende locatie.
35.	Onjuist schakelen (valse meldingen): Wanneer door onjuist schakelen, door een medewerker van Yuverta of een door haar gecontracteerde dienstverlener, een melding wordt gemaakt naar de alarmcentrale dient deze opgevolgd en afgehandeld te worden. Hiervoor geldt het volgende: • Veroorzaker belt met de alarmcentrale en legt de situatie uit. • Medewerker alarmcentrale verifieert de identiteit, controleert de vervolgacties en neemt indien noodzakelijk maatregelen. • Feit dient volledig in het digitale logboek opgenomen te worden. Indien de veroorzaker van de valse melding zich niet meldt en er hierdoor geen duidelijkheid over de oorzaak ontstaat is Opdrachtnemer verplicht per incident de TL AFO te informeren met als doel zo spoedig mogelijk de veroorzaker te achterhalen. Hiervoor dient te allen tijde de datum, tijdstip, locatie, incident en de naam van de 'gevonden' veroorzaker in het digitale logboek opgenomen te worden. Kosten voor het afhandelen van valse meldingen zijn voor rekening van Yuverta.

Eis	Alarmopvolging - brandalarmeringen
36.	De brandalarmeringen van een ontruimingsinstallatie dienen altijd eerste geverifieerd te worden (dit kan middels meerdere detectiemiddelen die afgaan of fysiek) alvorens deze kunnen worden doorgegeven aan de brandweer. Door Opdrachtnemer dienen deze verbindingen tot stand gebracht te worden, te worden getest en te worden onderhouden.
37.	In de meldkamer van Opdrachtnemer dient een brandmelding separaat ten opzichte van een inbraakmelding gesignaleerd en verwerkt te worden.
38.	De meldkamer waarschuwt de mobiele surveillant, die ter plekke de nodige assistentie verleent, waaronder het openen van deuren en bewaken van de orde en veiligheid in en om de locatie.
39.	Tijdsverloop tussen melding en aanwezigheid op de locatie mag maximaal 30 minuten bedragen
40.	Bij een vals alarm zal de mobiele surveillant het systeem resetten, de inbraakbeveiliging opnieuw inschakelen en het gebouw weer afsluiten.

Eis	Mobiele surveillance – controlerondes
41.	Opdrachtnemer zal na schriftelijke aanvraag door TL AFO, structureel een sluitronde van een gebouw uitvoeren op een van te voren door de TL AFO vastgesteld tijdstip.
42.	Door de mobiele surveillance dient per etmaal tussen 23.00-06.00 minimaal één controle op locatie te geschieden. Hiervoor dient de surveillant een complete ronde rondom de locatie te lopen, waarbij gecontroleerd wordt of ramen en deuren gesloten zijn en er geen verdere onvolkomenheden zijn. Deze inspecties dienen op gevarieerde tijdstippen te geschieden. De controlerondes dienen vermeld te worden in het digitale logboek onder vermelding van de naam van de surveillant, het tijdstip en tijdsduur dat deze op locatie is geweest en of er al dan niet bijzonderheden geconstateerd zijn. De bijzonderheden dienen specifiek aangegeven te worden bij de TL AFO van de locatie via e-mail, hierna worden in overleg passende maatregelen getroffen.



43.	Opdrachtnemer zal na schriftelijk verzoek van TL AFO om structureel een sluitronde van een gebouw te lopen, een offerte indienen op basis van de tarieven zoals genoemd in het Prijzenblad.
44.	Na schriftelijk akkoord door TL AFO zal opdrachtnemer met TL AFO verder afstemmen over de praktische invulling van de opdracht (waaronder sleuteloverdracht). Hiervan zal verslaglegging worden gedaan door opdrachtnemer en gedeeld worden met TL AFO (al dan niet via portaal)

Eis	Mobiele surveillance – sluitrondes
45.	Opdrachtnemer zal na schriftelijke aanvraag door TL AFO, structureel een sluitronde van een gebouw uitvoeren op een van te voren door de TL AFO vastgesteld tijdstip.
46.	In opdracht van de TL AFO zal Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de sluitronde één van de volgende 2 opties invullen: a. De buitenschil (voordeur) en (indien van toepassing) het terrein afsluiten, of; b. Een controleronde lopen door het pand om ramen, deuren te sluiten en eventuele aanwezige medewerkers te verzoeken het pand te verlaten, om vervolgens de buitenschil (voordeur) en (indien van toepassing) het terrein afsluiten.
47.	Opdrachtnemer zal na schriftelijk verzoek van TL AFO om structureel een sluitronde van een gebouw te lopen, een offerte indienen op basis van de tarieven zoals genoemd in het Prijzenblad.
48.	Na schriftelijk akkoord door TL AFO zal opdrachtnemer met TL AFO verder afstemmen over de praktische invulling van de opdracht (waaronder sleuteloverdracht). Hiervan zal verslaglegging worden gedaan door opdrachtnemer en gedeeld worden met TL AFO (al dan niet via portaal)

Eis	Dienstverlening - brandwacht/ brandrondes
49.	Op verzoek van Yuverta dienen medewerkers van Opdrachtnemer ingezet te kunnen worden als brandwacht bij activiteiten die op locaties plaatsvinden. Hiervoor zal dan vooraf overleg plaats vinden en uiterlijk 2 weken voor de betreffende activiteit dient de gevraagde inzet schriftelijk vastgelegd te worden tussen TL AFO en contactpersoon Opdrachtnemer.
50.	Opdrachtnemer zal na schriftelijk verzoek van TL AFO om structureel een brandwacht/ brandronde van een gebouw te lopen, een offerte indienen op basis van de tarieven zoals genoemd in het prijzenblad
51.	De dienstverlening voor de inzet van brandwachten/ uitvoering van brandrondes bestaat uit: • Geheel afsluiten ramen, lamellen/ zonwering terugzetten, deuren, hekwerken, automatische deuren in de juiste stand zetten, inschakelen inbraakinstallatie; • Uitschakelen verlichting; • Controle verzegeling blusmaterialen en aanwezigheid op de juiste plaatsen; • Controleren en borgen van bereikbaarheid vluchtwegen, zichtbaarheid noodverlichting; • Controle aanwezigheid van personen in het gebouw en terrein(en); • Treffen maatregelen bij lekkages, smeulende objecten, uitschakelen technische installaties (zoals koffiemachines, kerstverlichting, warme ingerolde haspels etc.) die daarvoor in aanmerking komen; • Controle van aanwezige camera's op opnamepositie; • Indien nodig verlenen van EHBO/ AED-reanimatie; • Verlenen van assistentie bij calamiteiten aan hulpverleners; • Bijhouden logboek, rapportage per e-mail.

Eis	Prijzen & facturatie
52.	Opdrachtnemer garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met één of meerdere inschrijvers of concurrenten, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/ of zullen worden medege-deeld.
53.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/ overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/ of voorrijkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
54.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast conform de indexatieclausule(s) als beschreven in de overeenkomst.



55.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer, met in aanvulling: • Vaste abonnementen: per locatie inventariseren hoeveel aansluitingen/ abonnementen van toepassing zijn. Deze worden vastgesteld voor een jaar. Kosten worden per locatie per kwartaal gefactureerd. • Incidenten/ alarmopvolgingen/ nieuw gestarte abonnementen/ inhuur brandwacht/ overige extra services: per locatie wordt jaarlijks één (1) inkoopordernummer aangemaakt waarop Opdrachtnemer maandelijks zal factureren.
-----	---

Eis	Communicatie & rapportage
56.	Gedurende de looptijd van het contract zal er gecommuniceerd worden volgens de communicatiematrix als te vinden in de DAP.
57.	Opdrachtnemer levert uiterlijk twee (2) werkweken voorafgaand aan de overleggen minimaal de volgende documenten aan: • Agenda • Managementrapportage (per locatie) met daarin: a) een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; b) extra openingen en sluitingen; c) het aantal alarmopvolgingen per locatie; d) de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling; e) inzet aantal uren; f) overzicht inzet extra uren (gespecificeerd per locatie); g) de oorzaken en resultaten van de alarmopvolging; h) een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; i) voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; j) overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; k) Vooruitblik komend kwartaal Alle bovenstaande onderwerpen dienen in aantal en € te worden vermeld. Rapportage wordt in Excel beschikbaar gesteld
58.	Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle besprekingen c.q. overlegmomenten. Het verslag omvat (minimaal) een actielijst met verantwoordelijken gekoppeld aan de acties. Het verslag wordt uiterlijk één (1) week na het overleg digitaal aangeleverd aan de contactpersoon/ contactpersonen zoals vermeld in de communicatiematrix.
59.	Opdrachtgever is gerechtigd om, naast de reguliere rapportage(s), op afroep bij Opdrachtnemer aanvullende informatie/ rapportages op te vragen.
60.	Opdrachtnemer stelt een web-based portal (te benaderen via een browser minimaal Chrome en Edge) beschikbaar (voor Opdrachtgever kosteloos) waarin geautoriseerde medewerkers (aantal niet gelimiteerd) van Opdrachtgever altijd actuele managementinformatie voor alle locaties kunnen inzien. Hierin dient minimaal de volgende informatie beschikbaar te zijn: • Aantal meldingen per locatie, per soort melding; • Werkelijke aanrijdtijd per melding • Oorzaak van de melding en resultaat (uitgevoerde actie/ activiteit) van de opvolging. Vanuit de portal moet het ook mogelijk zijn om een (maandelijkse) rapportage in PDF te downloaden.
61.	Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt/ vaste accountmanager. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt voor een vaste vervanger die ook volledig op de hoogte is van deze overeenkomst en geldende regels en voorschriften.



Eis	Re-transitie
62.	Bij het aangaan van de overeenkomst zal opdrachtnemer een re-transitieplan opstellen op basis van de uitgangspunten van de gedragscode re-transitie (zie bijlage), waarna het re-transitieplan na afstemming met en goedkeuring door Yuverta wordt toegevoegd aan de overeenkomst als bijlage "Re-transitieplan".
63.	In het re-transitieplan is tevens een vast all-in tarief opgenomen om de transitie naar een nieuwe dienstverlener in goede banen te leiden. Dit bedrag is hetzelfde als opgenomen in het prijzenblad bij onderdeel re-transitiekosten.
64.	Opdrachtnemer zal jaarlijks, of zoveel eerder als nodig, het re-transitieplan in overleg met Yuverta conform artikel 3.1.4 van de gedragscode re-transitie updaten.
65.	Indien blijkt dat Opdrachtnemer de afspraken conform het re-transitieplan en de gedragscode re-transitie niet conform afspraken van Yuverta uitvoert is Yuverta gerechtigd om de door Opdrachtnemer in het re-transitieplan beschreven totaalkosten (of een gedeelte daarvan) niet te betalen en om de kosten die Yuverta maakt om de transitie in goede banen te leiden aan opdrachtnemer in rekening te brengen.



1. Inleiding

- a. Deze Gedragscode vervangt de Gedragscode Re-transitie van PON d.d. 1 september 2005, versie 0.9.
- b. Deze Gedragscode dient als aanvulling op het contractmodel van de Werkgroep PON-Sourcingcontract en aan de Gedragscode overgang van werknemers bij een Heruitbesteding voor uitbesteders en leveranciers van oktober 2013.
- c. Deze Gedragscode maakt onderscheid tussen de volgende belanghebbenden:
 - i. de Uitbesteder,
 - ii. de Verkrijgende (ontvangende) Leverancier, en
 - iii. de Latende Leverancier.
- d. Partijen onderschrijven de doelstellingen (paragraaf 2) en uitgangspunten (paragraaf 3) van deze Gedragscode.
- e. De begrippenlijst is opgenomen aan het eind van deze Gedragscode.

2. Doelstellingen van de Gedragscode Re-transitie

- a. Benadrukken van het gemeenschappelijk belang en verantwoordelijkheden van de belanghebbenden, te meer omdat Leveranciers dan eens Latende Leverancier en dan eens Verkrijgende Leverancier zijn.
- b. Realiseren van een effectieve samenwerking tussen de Verkrijgende Leverancier en Latende Leverancier, ten einde een beheersbare overdracht van de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening te maximaliseren.
- c. Maximaliseren van de continuïteit en beschikbaarheid van de dienstverlening tijdens en na de re-transitie.
- d. Vergroten van het risico bewustzijn met betrekking tot de governance, IT, financiële, HR en juridische risico's die samenhangen met het proces van re-transitie.

3. Uitgangspunten van de Gedragscode Re-transitie

3.1 Het gemeenschappelijk belang

- a. De re-transitie is van toepassing indien (een deel van) de (oude) dienstverleningsovereenkomst ("Overeenkomst") wordt beëindigd en de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening (geheel of gedeeltelijk) worden overgedragen van de Latende Leverancier naar de Verkrijgende Leverancier of de

¹ © Platform Outsourcing Nederland, 2014. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Platform Outsourcing Nederland. Deze gedragscode mag integraal worden veeleevoudigd met vermelding van Platform Outsourcing Nederland als bron. Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld, aanvaarden auteurs noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in deze uitgave.

² Deze Gedragscode is tot stand gekomen op voorstel van de Werkgroep Transitie van PON (o.a. voorzitter Raymond van Gils (Quint Wellington Redwood), Serge Gijrath (C-Legal) en Lydia van der Laan (KPN Zakelijke Markt)) en met input van Bart van Reeken (De Brauw Blackstone Westbroek), de voorzitters van andere PON werkgroepen en het PON bestuur.

Uitbesteder. Het voorgaande geldt ook indien de verantwoordelijkheden worden overgedragen naar meerdere dienstverleners. Dit maakt onder meer noodzakelijk:

1. Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de re-transitie activiteiten en verantwoordelijkheden op basis van een compleet en definitief re-transitieplan dat de overdracht van de 'end-to-end' verantwoordelijkheid voor dienstverlening van de Latende naar de Verkrijgende Leverancier bevat.
 2. Overeenstemming tussen Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier over een compleet en definitief transitieplan (inclusief overdracht en transformatieplanning) en alvast over een concept re-transitie plan (voor wanneer de dienstverlening door de Verkrijgende Leverancier mocht eindigen).
 3. Aansluiting tussen het onder 1 bedoelde re-transitieplan en het onder 2 bedoelde transitieplan; bij voorkeur in de vorm van overeenstemming tussen de Uitbesteder, de Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier. De re-transitie van de Latende Leverancier wordt in samenhang met de transitie van de Verkrijgende Leverancier binnen één project georganiseerd waarbij tussen partijen overeenstemming bestaat over de tijdsduur en beoogde datum van overdracht (zonder nadere detaillering uitvoerbaar, bijvoorbeeld in de vorm van een projectplan).
 4. Elke Leverancier zorgt in overleg met de Uitbesteder voor het actueel houden van het (hem betreffende) re-transitieplan (inclusief bijbehorende kostenopgave), minimaal eenmaal per jaar, of zoveel vaker als nodig indien de dienstverlening wijzigt.
 5. De Latende Leverancier zal de benodigde re-transitie activiteiten op verzoek van de Uitbesteder aanpassen en operationeel afstemmen met de Verkrijgende Leverancier.
 6. De Verkrijgende Leverancier (of de Uitbesteder) verkrijgt de voor een soepele overdracht van de dienstverlening noodzakelijke data, informatie en middelen van de Latende Leverancier. Slechts voor zover die soepele overdracht daardoor niet wordt gehinderd, worden het intellectueel eigendom en de vertrouwelijkheid van informatie gerespecteerd.
 7. Overeenstemming tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier over de periode van nazorg en ondersteuning (op basis van inspanningsverplichting) na afronding van de re-transitie.
- b. De Latende Leverancier onderscheidt tussen:
- i. alles wat nodig is voor een overdracht van de dienstverlening aan de Verkrijgende Leverancier (re-transitie) en
 - ii. wat daarvoor niet nodig is (bijvoorbeeld wat nodig is om de dienstverlening aan de Uitbesteder af te bouwen of te beëindigen; de de-commissioning)
- en beperkt het re-transitieplan tot wat voor de overdracht van de dienstverlening nodig is; maakt bijvoorbeeld de de-commissioning activiteiten geen onderdeel van het re-transitieplan. Als de Latende Leverancier een aparte bijdrage wenst van de Uitbesteder regelt de Latende Leverancier dat in het kader van de beëindiging van de Overeenkomst. Dit hoort de overdracht van de dienstverlening niet te beïnvloeden.

3.2 Samenwerking

- a. De Verkrijgende Leverancier en de Latende Leverancier zullen zich inspannen om op een prettige wijze met elkaar en de Uitbesteder samen te werken, ten einde een soepele overdracht van de verantwoordelijkheden voor de dienstverlening te bewerkstelligen. Partijen werken bij voorkeur samen middels overlegsgremia waarin ze allen zijn vertegenwoordigd.
- b. De belanghebbenden borgen dat er geen blokkerende constructies in de dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle transitie als re-transitie in de weg kunnen staan en dat data, informatie en middelen zoveel mogelijk tussen deze partijen vrij overdraagbaar is en gebruikt mag worden.

- c. Bij een re-transitie levert de Latende Leverancier binnen vier weken na verzoek van de Uitbesteder, een actueel re-transitieplan op, met een compleet overzicht van alle data (inclusief metagegevens), informatie en middelen.
- d. Uitbesteder en de Latende Leverancier komen bij aanvang van de re-transitie (bij voorkeur bij aangaan van de Overeenkomst) de waarde van de over te dragen middelen volgens de in de Overeenkomst afgesproken waarderingsmethode (bijvoorbeeld de boekwaarde of marktwaarde) en de wijze van overdracht overeen. In dit kader bepalen partijen ook hoe zij omgaan met gebruiksovereenkomsten.
- e. Bij een re-transitie is de Latende Leverancier niet verplicht haar interne procedures en werkinstructies (tenzij vastgelegd in een contractdocument, bijv. het Dossier Afspraken en Procedures) en interne (monitoring) tools en (rapportage) systemen e.d. over te dragen.
- f. De Verkrijgende en Latende Leverancier leggen ieder in hun eigen re-transitieplan duidelijk vast, uit welke fasen het re-transitieproject is opgebouwd, inclusief een gedetailleerd budget per fase.
- g. Indien Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier in de totstandkoming van de Overeenkomst niet anders bepalen is de afrekening bij een re-transitie op basis van "time & material". Uitbesteder en de Verkrijgende Leverancier c.q. Latende Leverancier bepalen op voorhand een "plafond" voor het budget (per fase) om het "time & material" model te beheersen. Het verdient overweging om bij beëindiging wegens toerekenbare tekortkoming een vaste prijs overeen te komen, of af te spreken, dat de re-transitiekosten niet zijn onderworpen aan de aansprakelijkheidsbeperking. Partijen zullen samenwerken om de totale kosten voor re-transitie tot een minimum te beperken.

3.3 Beheersing continuïteit

- a. De Latende en de Verkrijgende Leverancier stemmen hun transitie en re-transitie activiteiten zorgvuldig op elkaar af, zodat de continuïteit van de dienstverlening aan en de bedrijfsvoering van de Uitbesteder maximaal is geborgd.
- b. De Latende Leverancier verleent een gebruiksrecht voor die zaken in zijn eigendom aan de Uitbesteder, die de Uitbesteder nodig heeft om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De vergoeding daarvoor zou niet hoger moeten zijn dan wat hiervoor tijdens de looptijd van de Overeenkomst (expliciet of impliciet) in rekening werd gebracht.
- c. Partijen bewaken de continuïteit van de dienstverlening en de overdracht binnen de besturing van de operatie (run) als de verantwoordelijke projectbesturing. Partijen komen overeen op welke wijze partijen en hun functionarissen gedurende de transitie en re-transitie onderling samenwerken.
- d. De Latende en de Verkrijgende Leverancier houden zich ook tijdens de transitie en re-transitie aan de richtlijnen van de Uitbesteder inzake architectuur en beveiliging, tenzij anders overeengekomen.
- e. De Latende noch de Verkrijgende Leverancier zal medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van het re-transitie plan opschorten indien zich een geschil voordoet.

3.4 Risico beperking

- a. De Latende en de Verkrijgende Leverancier borgen dat bij aanvang van de transitie en re-transitie met de Uitbesteder een realistisch risicokader is afgestemd, om het risico bewustzijn tussen en binnen de partijen te maximaliseren.
- b. De Latende Leverancier draagt de eindverantwoordelijkheid voor de afgesproken kwaliteit (inclusief "service levels") van de (nog niet overgedragen) dienstverlening totdat de Uitbesteder of de Verkrijgende Leverancier de overdracht van de dienstverlening heeft geaccepteerd. Partijen maken afspraken over de mate waarin de kwaliteit van de dienstverlening gedurende de transitie en de re-transitie mag worden gecompromitteerd.

- c. De Latende Leverancier zal de medewerkers die betrokken zijn bij de dienstverlening (althans hun kennis en ervaring) ook beschikbaar houden voor de uitvoering van de re-transitie.
- d. Partijen verlenen hun medewerking aan een eventuele audit in opdracht van de Uitbesteder, met als doel om aan te tonen dat partijen aan hun (wederzijdse) transitie en re-transitie verplichtingen hebben voldaan.

4. Begrippenlijst

- **De Uitbesteder**
De organisatie (opdrachtgever/klant) die een Overeenkomst geheel of deels beëindigt en ter vervanging dienstverlening wil laten verrichten door een opvolgend dienstverlener (een Verkrijgende Leverancier) of door activiteiten in eigen beheer.
- **Latende Leverancier**
De dienstverlener die door de Heruitbesteding of Insourcing minder dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen dan voorheen het geval was onder de Overeenkomst.
- **Verkrijgende Leverancier**
De dienstverlener die door de Heruitbesteding dienstverlening aan de Uitbesteder zal gaan verlenen en daardoor de Latende Leverancier opvolgt.
- **Heruitbesteding**
Wanneer dienstverlening aan een Uitbesteder door een leverancier (de Verkrijgende Leverancier) wordt overgenomen van een andere leverancier (de Latende Leverancier).
- **Insourcing**
Wanneer een Uitbesteder dienstverlening door een derde (de Latende Leverancier) beëindigt en vervangt door activiteiten in eigen beheer.
- **Overeenkomst**
Een dienstverleningsovereenkomst tussen de Uitbesteder en de Latende Leverancier.