



PROVINCIE ■■ UTRECHT



Programma van Eisen

Europese aanbesteding
Beveiliging Provincie Utrecht

Kenmerk:	PU-21370
Datum:	25-4-2024
Versie:	1.1
Status:	Definitief

Inhoudsopgave

1.	Beveiligingsdienstverlening	3
1.1	Beveiliging op locatie.....	3
1.2	Open-, brand- en sluitrondes.....	4
1.3	Meldkamerdiensten en alarmopvolging.....	5
1.4	Adviesrol.....	6
1.5	Samenwerking beveiliging en receptie	7
1.6	Openingsdagen	7
2.	Personele organisatie	8
2.1	Overname personeel conform CAO	8
2.2	Eindverantwoordelijk management.....	8
2.3	Operationeel Coördinator	8
2.4	Medewerkers.....	8
3.	Communicatie en contractmanagement	13
3.1	Communicatie	13
3.2	Meldingen	14
3.3	Signaleringstaken.....	15
4.	MVOI	16
4.1	Circulaire economie.....	16
4.2	Duurzame energie en transport.....	16
4.3	Goed werkgeverschap.....	16
4.4	Veiligheid Gezondheid Welzijn en Milieuplan (VGWM).....	16
4.5	SROI	17
5.	Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	18
5.1	Methodiek.....	18
5.2	Klanttevredenheid	18
5.3	Kwaliteit uitvoerende dienstverlening	20
5.4	Financieel/bedrijfsvoering	20
5.5	MVOI	21
5.6	SROI	21
6.	Financiën	22
6.1	Financiële verrekening	22

6.2	Facturering.....	22
6.3	Financiële controle.....	22
6.4	Inzage	23
6.5	Indexering.....	23

1. Beveiligingsdienstverlening

1.1 Beveiliging op locatie

1.1.1 Werkzaamheden

Het Huis voor de provincie is voor medewerkers en bezoekers geopend van 06.30 tot 21.00 uur.

Opdrachtnemer dient te voorzien in de door de provincie Utrecht vastgestelde bezetting in Het Huis voor de Provincie:

Regulier

Dagen	Tijdstippen	Aantal medewerkers	Aantal uren per dag
Maandag t/m vrijdag	06.00 uur t/m 22.00 uur	1	16
Maandag t/m vrijdag	07.00 uur t/m 22.00 uur	1	15
Totaal aantal uren per dag		2	31

In verband met PS- vergadering (vast 1 x in de maand op woensdag)

Dagen	Tijdstippen	Aantal medewerkers	Aantal uren per dag (totaal)
Woensdag	22.00 uur t/m 23.00	2	2

De bezetting bestaat uit twee medewerkers, waarvan minimaal één vaste beveiligingsmedewerker, dat wil zeggen: wordt uitgevoerd door een vaste beveiligster, niet zijnde een inhuurkracht of onderaannemer. De beveiligingsloge dient te allen tijde bezet te zijn door minimaal één medewerker.

Aanvullend i.v.m. opvang Oekraïne en callcenter VRU

Dagen	Tijdstippen	Aantal medewerkers	Aantal uren per dag
Maandag t/m vrijdag	22.00 uur t/m 06.00	1	16
Maandag t/m vrijdag	22.00 uur t/m 07.00	1	17
Zaterdag en Zondag	Hele dag	2	48
Totaal aantal uren per week			128

Het callcenter van de VRU is aanwezig op zaterdag en zondag van 08.00 – 18.00 uur, de andere uren in het weekend zijn voor de opvang van Oekraïne.

De beveiligingswerkzaamheden zijn te verdelen in drie hoofdelementen:

Veiligheid

1. Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op het te beveiligen gebied, openbare orde en naleving van het huishoudelijk reglement;
2. Het melden van calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het calamiteitenplan van Opdrachtgever;
3. Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
4. Opdrachtnemer dient het fysieke sleutelbeheer (sleutel of elektronische variant) voor specifieke ruimten te verzorgen. Medewerkers van de provincie Utrecht en leveranciers kunnen sleutels ophalen en terugbrengen in de daarvoor bestemde sleutelkasten in de beveiligingsloge. Vier keer per jaar dient een gehele controle

uitgevoerd te worden of het systeem up-to-date is. Het sleutelbeheer vindt plaats conform de procedures van de provincie Utrecht.

5. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is onderdeel van de BHV-organisatie, zie hoofdstuk 2.4.5.;

Service

6. Het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en gasten en optreden als gastheer/-vrouw;
7. Preventieve denkwijze in omgang met medewerkers, gasten en omstanders, waardoor vandalisme en criminaliteit worden voorkomen;
8. Het overnemen van receptietaken van 16:30 tot 18:00 uur en bij gepland werkoverleg van de receptie. De medewerkers dienen een gastvrije houding te hebben en bepaalde administratieve taken uit te voeren zoals het verwerken van aanmeldingen van gasten voor de volgende werkdag;
9. Het uitlezen van het gebouwbeheersysteem;
10. Het oplossen van meldingen conform het procedurehandboek;
11. Het bedienen van de brandmeldinstallatie;
12. Naleving van de vlaginstructie bij openen van het pand;
13. Bijhouden van aanwezigen in pand doormiddel van tellingen.
14. Parkeerbeheer; beheren van op de juiste manier parkeren door medewerkers en bezoeker. Het toelaten van bezoekers op de parkeerdekken zoals op de bezoekerslijst is vermeld.

Algemeen

15. Opdrachtnemer houdt dagelijks een rapportage bij over de dienstverlening. Hierin dient in ieder geval informatie te staan over calamiteiten en afwijkende zaken bij de gelopen open-, brand en sluitrondes, alarmmeldingen, storingsmeldingen, opvolging en afhandeling. Opdrachtnemer deelt de rapportage dagelijks met Opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer adviseert proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol.

1.1.2 Faciliteiten

Opdrachtgever stelt materialen, zoals standaard kantoorapparatuur, telefoon, portofoon en laptop ter beschikking. Opdrachtnemer dient zelf voor overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen.

1.2 Open-, brand- en sluitrondes

In Bijlage 13 Dienstverleningsmatrix, staan de openingstijden van de locaties; dit zijn de tijden waarop de beveiliging het pand geopend (openronde) dan wel gesloten (brand-/sluitronde) dient te hebben. Daar waar dit een eerder of later tijdstip betreft dan de dienst aanvangt of eindigt, dienen deze rondes door een mobiele surveillant uitgevoerd te worden.

Incidenteel kan het voorkomen dat op locatie een vergadering of bijeenkomst buiten de genoemde openingstijden plaatsvindt. In een voorkomend geval kan Opdrachtnemer verzocht worden het pand eerder te openen of later te sluiten. Opdrachtgever zal dit uiterlijk twee werkdagen van tevoren aankondigen.

Het doel van de brand-/sluitronde is het controleren van het object op brandgevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van gebouwen. Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:

- Het openen dan wel sluiten van bijvoorbeeld entreedeeuren, hekken, etc.;
- Het controleren op aanwezigheid van personen;
- Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging;
- Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
- Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
- Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van Opdrachtgever;
- Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting;
- Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;
- De medewerker van Opdrachtnemer die de openronde uitvoert, is de eerste persoon op locatie. Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor het maken van een melding in geval er sprake is van ijzel en of sneeuwval. Opdrachtnemer dient rechtstreeks een melding te doen bij de contactpersoon van de leverancier welke Opdrachtgever gecontracteerd heeft voor deze werkzaamheden;
- Het ophalen en/of neerlaten van zonwering;
- Het zorgdragen voor naleving van de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen;
- Het eruit laten van de medewerkers van de schoonmaakdienstverlening.

1.3 Meldkamerdiensten en alarmopvolging

Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor ontvangst, registratie en opvolging van de verschillende alarm-, stoor- en testsignalen. Dit betreft (alarm)signalen van onder andere brandmeldinstallaties, gebouwbeheersystemen, alarminstallaties, technische storingsmeldingen en overvalknoppen.

Opdrachtnemer is ten aanzien van de alarmopvolging verantwoordelijk voor:

1. Aansluiting van de locaties als opgenomen in bijlage 13 op een particuliere alarmcentrale/ meldkamer;
2. Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten door het sturen van een surveillant naar de betreffende locatie van Opdrachtgever;
3. Zorgdragen voor het sleutelbeheer. Sleutels worden na gunning overgedragen aan Opdrachtnemer;
4. Samenwerking en/of coördinatie met de beveiliging op locatie, de receptiemedewerker op locatie, de regionale alarmcentrale, het facilitaire team en derden wanneer nodig;

Een aantal verantwoordelijkheden worden in de hiernavolgende paragrafen nader toegelicht.

1.3.1 Procedure alarmopvolging

Indien de meldkamer een melding krijgt dat een alarmsignaal is ontvangen van het opgegeven risicoadres, zal er relevante opvolging plaatsvinden. Opdrachtnemer kan in nauw overleg met Opdrachtgever bij de meldkamer aangeven bij welke soort alarmmeldingen een surveillant gestuurd moet worden en of er door de meldkamer, voordat een surveillant wordt gestuurd, eerst met de locatie of het waarschuwingsadres contact opgenomen moet worden.

In het algemeen handelt de mobiele surveillant minder urgente bijzonderheden ter plaatse zelfstandig af. Indien een calamiteit wordt aangetroffen waarvan Opdrachtgever terstond in kennis wenst te worden gesteld (hetgeen moet blijken uit de bij de meldkamer geregistreerde gegevens) of indien de mobiele surveillant contact met Opdrachtgever noodzakelijk acht, zal de mobiele surveillant de meldkamer daarvan op de hoogte stellen. De meldkamer is er

vervolgens verantwoordelijk voor dat telefonisch contact wordt gezocht met de door Opdrachtgever daartoe aangewezen personen. Opdrachtgever beschikt over een eigen wachtdienst die ter plaatse komt bij calamiteiten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de mobiele surveillant de locatie opent. Nadat een van de locaties is geopend, dient het pand tijdens de crisissituatie bemand te blijven door een beveiligder. De mobiele surveillant blijft het pand beveiligen totdat de beveiligingsmedewerker hem aflost, zie ook bijlage 15 Spoedopstelling.

Als de mobiele surveillant ter plaatse een calamiteit (bijv. inbraak, vernieling en technische storingen) constateert, waarbij directe actie en/of overleg met een waarschuwingsadres geboden is (bijv. in verband met het inroepen van hulp van een glashandelaar, timmerman of monteur) en de meldkamer geen contact kan krijgen met een waarschuwingsadres, zal Opdrachtnemer naar beste eer en geweten de calamiteit namens Opdrachtgever afhandelen. Eventuele kosten gemaakt door derden, bijvoorbeeld herstelbedrijven, zullen door deze rechtstreeks bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

De surveillant stelt na ieder bezoek een rapport op met daarop alle bijzonderheden. Het rapport wordt vervolgens direct per mail naar Opdrachtgever gezonden.

1.3.2 Responstijd alarmopvolging

Van Opdrachtnemer wordt de volgende responstijd geëist:

1. In de basis geldt een responstijd van maximaal 45 minuten voor alle meldingen op locaties van Opdrachtgever;
2. Indien sprake is van een geverifieerd alarm (dat wil zeggen: er doet zich meer dan één melding voor bij een ingeschakeld alarmsysteem vanuit verschillende zones van deze locatie), wordt de politie ingeschakeld en is Opdrachtnemer zo snel als mogelijk op locatie, binnen maximaal 30 minuten;

De responstijd is de tijd tussen het moment dat de melding bij de Particuliere Alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De responstijd wordt mede bepaald door het tijdstip waarop de alarmmelding ontstaat, verkeersdrukte en weersomstandigheden. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende verkeersregels.

Indien Opdrachtnemer niet binnen de gestelde responstijd ter plaatse is, heeft Opdrachtgever het recht de kosten niet te betalen.

1.3.3 Openbaar Meld Systeem (OMS)

Voor de gebouwen Huis voor de provincie en steunpunt Huis ter Heide is een aansluiting op het OMS wettelijk verplicht gesteld in verband met kwetsbare gebruikers en/of een verhoogd risico op een onbeheersbaar grote brand of brand met gevaarlijke stoffen. Voor deze gebouwen borgt Opdrachtnemer dat de brandmeldingen van deze installaties automatisch doormelden aan de meldkamer van de betreffende veiligheidsregio. De kosten voor de aansluitingen worden gedragen door Opdrachtgever.

1.4 Adviesrol

Opdrachtnemer adviseert proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op bijvoorbeeld: zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol. De invulling van de adviesrol is onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

1.5 Samenwerking beveiliging en receptie

Om een veilige, maar ook een gastvrije werkomgeving voor de medewerkers van Opdrachtgever en haar bezoekers te creëren, is een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en de receptiedienstverlening van Opdrachtgever essentieel.

De receptiedienstverlening van Opdrachtgever is in eigen beheer. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een constructieve samenwerking tussen Opdrachtnemer en de receptiedienstverlening op alle niveaus. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze op operationeel niveau zorgt voor een goede overdracht. Dat wil zeggen: de lopende zaken worden (warm) overgedragen en de zittende partij vertrekt pas als de vervangende partij aanwezig is en de dienstverlening overgedragen is. Opdrachtgever ziet de overdracht als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en zal indien nodig beide partijen hierop aanspreken.

1.6 Openingsdagen

De locaties van Opdrachtgever zijn in principe in weekenden en op feestdagen gesloten, maar incidenteel en op aanvraag kan het voorkomen dat de locaties ook op zaterdag, zondag en/of een feestdag open zijn.

Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt nu 365 dagen. Dit komt door de bewoning van Oekraïense vluchtelingen.

2. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

2.1 Overname personeel conform CAO

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Na gunning dient hierover contact gezocht te worden met de zittende partij. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de informatie voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

2.2 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit. Tevens moet communicatie per e-mail mogelijk zijn met deze persoon.

De leidinggevende zal regelmatig met Opdrachtgever overleg plegen over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit. De leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

2.3 Operationeel Coördinator

Opdrachtgever laat Opdrachtnemer vrij om de aansturing van de dienstverlening in te richten naar eigen inzicht, maar verplicht inzet van meewerkend Coördinator Objectbeveiliging.

2.4 Medewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hiernavolgende paragrafen niet voldoet, zal toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

2.4.1 Profiel

Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan het volgende profiel:

1. Medewerkers dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2).
2. Medewerkers beschikken over een geldig diploma EHBO/AED van het Oranje Kruis of gelijkwaardig gedurende de gehele contractperiode, zie hoofdstuk 2.4.5;
3. Medewerkers zijn minimaal in het bezit van een training 'Gastvriendelijk beveiligen' / 'Hostmanship' (of daaraan gelijkwaardig).
4. Medewerkers hebben een training 'Omgaan met agressie en geweld' (of daaraan gelijkwaardig) gevolgd;
5. Minimaal twee jaar aantoonbare ervaring met genoemde werkzaamheden.

6. Beveiligingsmedewerkers zijn in het bezit van een geldig legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisaties.
7. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen.

Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever dit met opgaaf van redenen kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens passende maatregelen te nemen.

2.4.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

2.4.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer. Tevens zal Opdrachtnemer een klikgesprek organiseren met Opdrachtgever.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever worden ingezet, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- Naam;
- Geboortedatum;
- Nummer van het wettig ID;
- Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De VOG is gescreend op de volgende profielen: 11. Bevoegdheid hebben tot raadplegen en/of bewerken van systemen, 12. Met gevoelige / vertrouwelijke informatie omgaan en 41. Het verlenen van diensten. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van Opdrachtgever, waarmee hij bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komt. Opdrachtnemer dient ervoor in te staan, dat de in te zetten medewerkers zich conformeren aan de geheimhoudingsplicht..

2.4.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

2.4.5 BHV

De door u in te zetten beveiligingsmedewerkers in het Huis voor de provincie zijn onderdeel van de BHV-organisatie.

Incidenten of calamiteiten die plaatsvinden in het Huis voor de provincie worden gemeld bij de beveiligingsloge. Meldingen vinden plaats via de brandmeldcentrale (BMC), telefonisch via het noodnummer of mondeling bij de beveiligingsloge. De beveiliging voert vervolgens de coördinatie over de incidentafhandeling.

In voorkomende gevallen dient een beveiligingsmedewerker de rol van Hoofd BHV over te nemen wanneer het Hoofd BHV, diens plaatsvervangers en de kaderleden niet aanwezig zijn. In dit geval dient de beveiligingsmedewerker de BHV-organisatie aan te kunnen sturen en een eventuele ontruiming te kunnen leiden. Tussen 6.00-8.00 uur en 16.00 - 23.00 is de opgeleid beveiliger Hoofd BHV. Er is minimaal 1 opgeleide hoofd BHV beveiliger aanwezig tussen 6.00 en 23.00 uur.

Op aanvraag kan de Provincie Utrecht een Hoofd BHV inhuren voor een dag(deel). Deze persoon komt boven op de reguliere inzet van beveiligers. De taken worden niet vanuit de beveiligingsloge uitgevoerd, maar vanuit de BHV ruimte op de eerste etage.

2.4.6 Opleidingen en trainingen BHV

Alle beveiligingsmedewerkers (en hun vervangers) dienen in het bezit te zijn van een Oranje Kruis of gelijkwaardig EHBO/AED-diploma en het NIBHV-diploma.

Alle vaste beveiligingsmedewerkers die worden ingezet in het Huis voor de provincie dienen onderstaande trainingen met succes te hebben afgerond bij start van de Overeenkomst, of binnen een half jaar na aanvang van de werkzaamheden.

Mocht binnen de periode van zes maanden niet aan de eis worden voldaan, dan zal de provincie in overleg treden met opdrachtnemer over vervanging van desbetreffende beveiliging medewerker(s) en de termijn waarbinnen alsnog aan de eis moet worden voldaan.

Trainingen BHV per jaar vaste beveiligingsmedewerkers betaald door de provincie en ingeroosterd met de provinciemedewerkers:

- 2 x 1 dag Herhaling EHBO Oranje Kruis of gelijkwaardig
- 1 x 1 dag Training brandbestrijding en ontruiming NIBHV
- 1 x 1/2 dag Training plotter
- 1 x 1 dag Training Actief coördinator Hoofd BHV t.b.v. ontruiming
- 2 x 3 uur Herhaling AED
- 1 x 1 uur Training Gebruik Evac-Chair (aanvullend achter de AED-herhalingsles aan)

Indien ook na deze termijn de geëiste certificaten niet zijn behaald, kan de provincie de betreffende medewerker de toegang weigeren tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

2.4.7 Kosten BHV

De basistrainingen EHBO/AED dient door Opdrachtnemer bekostigd te worden. De basistrainingen brandbestrijding en ontruiming NIBHV, Plotter en Actief coördinator Hoofd BHV t.b.v. ontruiming worden betaald door de provincie. De herhalingstrainingen EHBO/AED, Evac-Chair, Brandbestrijding en ontruiming, Plotter en Actief coördinator t.b.v. ontruiming worden samen met alle BHV'ers van de provincie Utrecht gevolgd. De kosten voor de deze herhalingstrainingen worden tevens betaald door de provincie.

Maximaal 6 medewerkers van Opdrachtnemer kunnen de trainingen volgen via de provincie. Indien Opdrachtnemer wenst meer medewerkers op te zullen beide partijen hierover in goed overleg nadere afspraken maken.

Indien de vaste beveiligingsmedewerkers worden gewisseld binnen de in onderstaande tabel genoemde periode, en hierdoor nieuwe beveiligingsmedewerkers dienen te worden opgeleid, dan zijn hieraan voor Opdrachtnemer kosten verbonden. Dit is tevens van toepassing wanneer beveiligingsmedewerkers op verzoek van provincie worden gewisseld bij disfunctioneren van betreffende beveiligingsmedewerker. Indien de opleiding EHBO via de provincie loopt en de beveiligiger slaagt niet voor het examen (en herexamen) dan worden de vooraf afgesproken kosten terugbetaald.

Termijn	% totale opleidingskosten
Binnen 1 jaar	100%
Tussen 1 en 1,5 jaar	50%
Tussen 1,5 en 2 jaar	25%
Na 2 jaar	Nihil
Basis/Herhalingstraining	Opleidingskosten per jaar*
Herhaling EHBO Oranje Kruis	€ 295,-
Herhaling NIBHV-Brandbestrijding en Ontruiming	€ 345,-
Opleiding/Herhaling Actief Coördinator Hoofd BHV ontruiming	€ 660,-
Herhaling AED	€ 85,-
Herhaling AED + Evac-chair	€ 95,-
Training Plotter	€155,-
<i>*prijspijl 2024. prijzen kunnen jaarlijks geïndexeerd worden</i>	

Op de trainingsdagen van de beveiligingsmedewerker(s) dient een volledige bezetting aanwezig te zijn in het Huis voor de provincie. De kosten voor de inzet van vervangende medewerkers op deze dagen zijn voor Opdrachtnemer.

3. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

3.1 Communicatie

3.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Coördinator Soft Services, Contractbeheerder Soft Services	Binnen 1 maand na definitieve gunning	• Opstart- en implementatieplan; • Format (kwartaal) rapportage; • RI&E.
<i>Strategisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau	Teamleider Facilitair, Contractmanager, Coördinator Soft Services	Naar behoefte	• Jaarrapportage; • Resultaten KPI's; • Financiële voortgang; • MVOI en innovatie; • Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager, Operationeel coördinator	Contractmanager, Coördinator Soft Services	4x per jaar	• Kwartaalrapportage; • Resultaten KPI's; • Klantbeleving; • Klachtenregistratie en -behandeling; • Inzet en kwaliteit medewerkers; • Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Contractbeheerder Soft Services	Maandelijks of vaker naar behoefte	• Mutaties; • Facturatie; • Knelpunten en verbeterpunten; • Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

3.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De kwartaalrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- Alarmmeldingen (aantal, soort, oorzaak, vervolgacties, percentage binnen gestelde termijn);
- Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten;
- Status KPI's;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten;
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

3.2 Meldingen

3.2.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via de servicedesk en het FMIS.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

3.2.2 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten gerelateerd tot de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt de volgende oplostermijn.

Periode na melding	Oplostermijn
Reactie op klacht	<4 uur tijdens openingstijden
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 1 werkdag afmelden

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden van het restaurant dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

3.3 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

4. MVOI

Opdrachtgever vindt MVOI een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

4.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

4.2 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

4.3 Goed werkgeverschap

4.3.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.3.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen.

4.4 Veiligheid Gezondheid Welzijn en Milieuplan (VGWM)

Opdrachtnemer is verplicht tijdens de uitvoering van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu na te leven. Ter registratie hiervan is

Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantoortijden;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Enmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

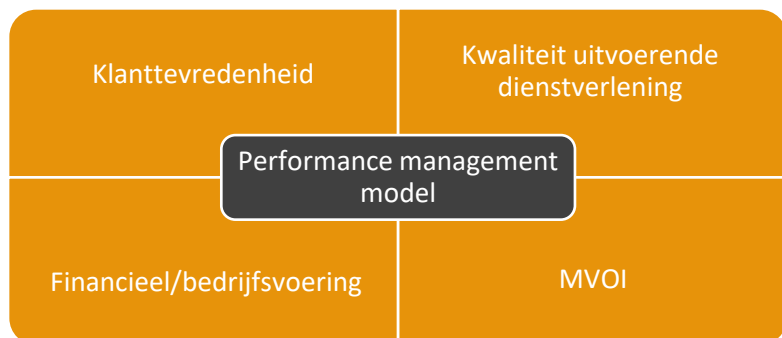
4.5 SROI

De Social Return verplichting bedraagt 2% van de loonsom voor deze opdracht. Door het doen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met deze bijzondere uitvoeringsvoorwaarde en de verplichtingen als opgenomen in Bijlage 10 van de aanbestedingsleidraad

5. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

5.1 Methodiek

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENTMODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

5.2 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever-Opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de overeenkomst.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Klanttevredenheid eindgebruiker	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van minimaal een 7,5 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. N.B. Opdrachtnemer mag <u>uitsluitend in overleg met Opdrachtgever</u> zelf initiatieven ontplooien om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit het facilitair team te beheren. Uiteraard kunnen (medewerkers van) Opdrachtnemer op reguliere basis een gesprek aan gaan met medewerkers van Opdrachtgever.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.3 Kwaliteit uitvoerende dienstverlening

KPI	Norm	Meetmethodiek
Alarmopvolging: binnen norm ter plaatse zijn na ontvangst melding door PAC	98% van de keren behaald	Rapportage van Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> 1) Indien Opdrachtnemer niet binnen 30 minuten na melding ter plaatse is, worden de gemaakte kosten niet betaald door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer niet binnen 45 minuten aanwezig is heeft Opdrachtgever het recht om aanvullend een boete van €250 in rekening te brengen. 2) Wanneer de norm binnen één maand twee keer niet behaald wordt, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. 3) Wanneer de norm binnen één kwartaal vier of meer keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

5.4 Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<u>Beschrijving</u> Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. <u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	De facturen van Opdrachtnemer worden tijdig en correct digitaal aangeleverd conform afspraken in het contract	95% van de facturen is tijdig en op de afgesproken wijze gefactureerd	Per kwartaal wordt door Opdrachtgever gecontroleerd of de facturen van Opdrachtnemer tijdig en op de afgesproken wijze zijn gefactureerd
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.			

5.5 MVOI

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVOI. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVOI vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- Duurzaam inkopen;
- Veiligheid;
- Arbeidsbeleid;

5.6 SROI

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	2%	Conform Bijlage 10 van de aanbestedingsleidraad ("protocol Social return")
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever, dit conform Bijlage 10 van de aanbestedingsleidraad ("protocol Social return")			

6. Financiën

6.1 Financiële verrekening

Alle benodigde gegevens voor de financiële aanbidding zijn te vinden in dit Programma van Eisen. De financiële randvoorwaarden blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Voor de beschreven dienstverlening geldt een aanneemsom. Deze aanneemsom is inclusief alle kosten. Additioneel door de provincie Utrecht gevraagde dienstverlening wordt verrekend op basis van integrale uurtarieven zoals aangeboden door Opdrachtnemer in het financieel model.

In deze aanneemsommen worden alle relevante kosten (waaronder personeelskosten, inkoopkosten, algemene kosten en management fee / overheadkosten) opgenomen. De integrale tarieven zijn inclusief alle relevante kosten zoals toezicht, materiaal en middelen. De aanneemsommen en een indicatie van de variabele werkzaamheden/producten per jaar leiden tot de begrote kosten voor de gehele dienstverlening per jaar.

6.2 Facturering

Opdrachtnemer factureert de abonnementskosten van alle locatie 1 keer per jaar in de maand januari van dat jaar op 1 factuur, gesplitst per locatie.

Opdrachtnemer dient maandelijks de volgende facturen aan te leveren:

- Huis voor de provincie vaste dienstverlening (aanneemsom)
- Alarmopvolging alle locaties, gesplitst per locatie, inclusief meldbonnen.
- Extra dienstverlening; gesplitst per event.

Facturatie geschiedt maandelijks achteraf.

Het FMIS-systeem van de provincie is leidend voor wat betreft facturering van extra geleverde dienstverlening.

Na gunning worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen. Binnen een maand na ingangsdatum van het contract dient Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door de provincie Utrecht, een factuurmodel hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de provincie Utrecht na ontvangst van de factuur aan Opdrachtnemer gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.

6.3 Financiële controle

De administratieve organisatie van Opdrachtnemer dient zodanig te worden ingericht dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde eisen uit dit Programma van Eisen. De administratieve organisatie dient immer te voldoen aan volledigheid, tijdigheid en betrouwbaarheid. Opdrachtnemer overhandigt tevens uiterlijk drie maanden na afloop van het boekjaar een verklaring van een interne controleafdeling of iets dergelijks van Opdrachtnemer aan de provincie Utrecht.

Deze verklaring dient zodanig te zijn opgesteld dat deze kan worden getoetst door een externe accountant of neutrale derde partij. Opdrachtnemer wordt in dit kader nadrukkelijk gewezen op Wet Ketenaansprakelijkheid.

6.4 Inzage

Ingeval van onenigheid over de juistheid van de ingediende facturen en debiteurenoverzichten kan door de provincie Utrecht en Opdrachtnemer een neutrale derde partij worden aangewezen om de boeken of bescheiden (onder andere loonstaten) van Opdrachtnemer te controleren voor zover deze betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van de provincie Utrecht.

De provincie Utrecht of een door de provincie Utrecht aan te wijzen neutrale derde partij, heeft het recht elk hiervoor genoemd document te reproduceren voor de provincie Utrechts intern gebruik. In dit verband zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de desbetreffende boeken en bescheiden na beëindiging van de werkzaamheden beschikbaar blijven gedurende de van toepassing zijnde wettelijke minimumtermijnen.

6.5 Indexering

De tarieven kunnen jaarlijks voor het eerst per 1 januari 2026, worden bijgesteld conform onderstaande methodiek.

In geval van een tariefsverhoging zal 85% van het wijzigingspercentage worden bijgesteld conform CAO-index (Cao-lonen, conform CAO particuliere beveiliging) en 15% van het wijzigingspercentage conform CPI index (Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100).

De basis voor deze indexering is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:

$$\text{Gewijzigd uurtarief} = \text{huidig uurtarief} \times \frac{\text{Index E1}}{\text{Index E0}}$$

E1 Het indexcijfer van de laatst (definitief) vastgestelde maand voor de datum van verzoek indexeren

E0 De waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar.

Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de tarieven. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde tarieven in het calculatieblad welke is gebruikt bij de Inschrijving.

Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.