

**Bijlage 2**  
**Programma van eisen**  
**Perceel 2 – Maatschappelijke Ondersteuning**

**Europese openbare aanbesteding**  
**Beveiligingsdiensten**  
**ten behoeve van**



**Gemeente**  
**Haarlem**

**Kenmerk 2024452244**

In deze bijlage staan de eisen die aan de dienstverlening en/of levering worden gesteld. De gestelde eisen zijn knock-out eisen. Indien Inschrijver niet onvoorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, betekent dit dat Inschrijver zal worden uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## Algemene eisen

**Eis 1** Opdrachtnemer dient alle werkzaamheden zoals beschreven in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 9) uit kunnen voeren.

**Eis 2** De werkzaamheden betreffende de volgende onderdelen:

- Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op de te beveiligen gebouwen, omliggende gebied, openbare orde en naleving van het huishoudelijk reglement.
- Het handelen bij en melden van onveilige situaties, calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het calamiteitenplan van Opdrachtgever;
- Het handhaven en administreren van pandontzeggingen;
- Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
- De Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de BHV-organisatie;
  - a. Ontvangst en registratie van (telefonische) BHV-meldingen;
  - b. Het inschatten van de situatie bij grote en kleine incidenten en het oproepen van de BHV organisatie en/of hulpverleners in geval van calamiteiten;
  - c. Het gidsen van in- en externe hulpverleners in geval van calamiteiten;
  - d. Het te allen tijde (op verzoek van BHV) ter plaatse brengen van AED-apparatuur en een verbanddoos;
  - e. Het in noodgevallen verlenen van Eerste Hulp bij ziekte/ongeval bij afwezigheid van BHV'ers of als de beveiliging als eerste ter plaatse is.
- De Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor:
  - f. Het opstellen en/of controleren van ontruimingsplannen en -plattegronden;
  - g. Het leiden en organiseren van ontruimingsoefeningen;
  - h. Het opvolgen en doormelden naar de hulpdiensten bij BMI-alarmering.
- Bijdragen aan een gastvrije beleving door het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers, bewoners en gasten en optreden als gastheer/-vrouw. Onderdeel hiervan is ook het proactief aanspreken en/of helpen van bewoners wanneer nodig;
- Preventieve denkwijze in omgang met bewoners en omstanders, waardoor vandalisme en criminaliteit worden voorkomen;
- Uitgifte van sleutels, toegangspasjes, tags, sleutelbeheer en het ontvangen en registreren van bezoekers en leveranciers.

**Eis 3** Opdrachtnemer dient zicht te conformeren aan de KPI's en aanvullende eisen zoals gesteld in het Performance Management Model (bijlage 10).

**Eis 4** Opdrachtnemer zal zich houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn voor de taakuitvoering. Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn werknemers zich hier ook aan houden.

**Eis 5** Minimaal 1 medewerkers per locatie dient voldoende te zijn opgeleid om de gevraagde werkzaamheden in volledigheid te kunnen verrichten:

- Een VMBO diploma te bezitten of gelijkwaardig niveau;

- het diploma beveiligers niveau 2 te bezitten;
  - in het bezit te zijn van een geldig diploma bedrijfshulpverlening (BHV);
  - een certificaat te bezitten betreft omgang met agressie en drugherkenning;
  - VCA gecertificeerd te zijn;
  - VOP NEN-3140 gecertificeerd te zijn (optioneel).
- Eis 6** Opdrachtnemer dient het aantal uren per locatie als leidraad aan te houden voor de inzet. De verhouding tussen volledig gediplomeerde/gecertificeerde beveiligers en aspirant beveiligers/receptionistes mag de Opdrachtnemer zelf inschatten. Uitgangspunt hierbij is dat minimaal 1 medewerker per locatie 24/7 aanwezig is die voldoet aan de in eis 5 gestelde normen.
- Eis 7** Opdrachtnemer dient in welke vorm dan ook de naam van Opdrachtgever niet te gebruiken en uit eigen (bedrijfs-)naam te communiceren.
- Eis 8** Opdrachtnemer zal zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever in publicaties of reclame-uitingen van de overeenkomst of een nadere overeenkomst geen melding maken.
- Eis 9** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de eerste opvolging van problemen en calamiteiten, b.v. storingen doormelden.
- Eis 10** Opdrachtnemer levert op basis van marktkennis advies aan Opdrachtgever, bedoeld om processen en werkwijzen te verbeteren.
- Eis 11** Opdrachtnemer dient binnen 15 minuten een beveiligers op locatie te kunnen plaatsen wanneer op locatie geen van de afgesproken beveiligers door ziekte of andere reden aanwezig kan zijn.
- Eis 12** Opdrachtnemer dient binnen 30 minuten een beveiligers op locatie te kunnen plaatsen wanneer op locatie niet alle afgesproken beveiligers door ziekte of andere reden aanwezig kunnen zijn.
- Eis 13** Opdrachtnemer dient binnen 15 minuten te kunnen opschalen met minimaal 2 medewerkers in geval van calamiteiten.
- Eis 14** Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling.

## **Eisen ten aanzien van inzet personeel en vervanging**

- Eis 15** Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate vervanging bij absentie van haar medewerkers.
- Eis 16** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de organisatie, haar werkwijze en procedures van Opdrachtgever.
- Eis 17** Opdrachtnemer dient ten behoeve van Opdrachtgever te werken met een vaste reserve pool van medewerkers, die voldoen aan de gestelde eisen en bekend zijn met de organisatie en gevraagde werkzaamheden.
- Eis 18** Opdrachtnemer dient nieuwe medewerkers zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk twee (2) weken van tevoren bij de locatiemanager melden en persoonlijk voor te stellen.
- Eis 19** 'Nieuwe medewerkers' dienen gemeld te worden met opgave van naam. De informatie dient via de mail aan Opdrachtgever te worden verzonden. Opdrachtgever heeft het recht (nieuw) aangemelde medewerkers van Opdrachtnemer zonder opgave van redenen te weigeren.
- Eis 20** Belangenverstrengeling is niet geoorloofd en Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de desbetreffende medewerker aan een (veiligheids-) onderzoek te onderwerpen conform de bij

Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen.

**Eis 21** Indien het onderzoek belangenverstremeling aantoont, is Opdrachtgever gerechtigd zonder opgave van redenen de medewerker te weigeren. Opdrachtnemer is dan verplicht de medewerker te vervangen door een gelijkwaardige medewerker.

**Eis 22** Opdrachtgever kan mondeling verwijdering en vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. Opdrachtnemer zal aan een dergelijk verzoek onmiddellijk gevolg geven. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarna schriftelijk mededeling doen onder opgave van redenen.

**Eis 23** Bewoners van locaties kunnen alleen worden ingezet mits wordt voldaan aan de gesteld opleidingseisen.

**Eis 24** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eigen personeel in te zetten.

**Eis 25** Opdrachtnemer dient (zich maximaal in te spannen om) vaste medewerkers in te zetten.

**Eis 26** Opdrachtnemer is in staat maatwerk te leveren wanneer Opdrachtgever dit nodig acht.

## Functies en diensttijden

**Eis 27** De medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de opgestelde diensttijden. Opdrachtgever kan te allen tijde de ureninzet wijzigen (opschalen en afschalen), rekening houdend met reële aanpassing van plannings bij Opdrachtnemer.

**Eis 28** De diensten dienen op een zodanige tijd aan te vangen dat minimaal 15 minuten beschikbaar is voor een correcte dienstoverdracht bij betreffende medewerkers. Deze 15 minuten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

**Eis 29** De uren, gedurende welke de medewerkers worden ingezet, zijn geen zogenaamde 'overuren' na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij Opdrachtgever.

**Eis 30** Er dient te allen tijde bezetting te zijn op de gevraagde uren.

**Eis 31** De in te zetten medewerkers, na afkomende (nacht-) dienst, dienen overeenkomstig de Arbeidstijdenwet (ATW) rust te hebben gehouden alvorens deze bij Opdrachtgever worden ingezet.

**Eis 32** Diensten dienen uitgevoerd te worden op basis van arbeids- en rusttijden. Het is dan ook niet toegestaan om dubbele diensten te draaien.

**Eis 33** Opdrachtnemer dient elke vier (4) weken een rooster met Opdrachtgever te overleggen.

**Eis 34** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de schriftelijke verklaring van bevoegdheid om met toestemming van de plaatselijke politie (convenant) in een straal van 150 meter rondom de te beveiligen objecten en voorziening op de openbare weg eigen cliënten aan te spreken en/of te corrigeren. Dit dient uitgevoerd te worden door zittende medewerkers en niet door medewerkers die daar speciaal voor worden ingerezen.

**Eis 35** Indien de brandmeldingsapparatuur uitvalt, dienen er brandwachten in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer te worden ingezet.

## Instructies en werkzaamheden bij aanvang raamovereenkomst

- Eis 36** De in de overeenkomst genoemde werkzaamheden moeten uitgevoerd worden conform de instructies van Opdrachtgever. Hieronder vallen in ieder geval de huisregels.
- Eis 37** Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever assistentie verlenen bij het opstellen c.q. optimaliseren van de instructies en het bedrijfsnoodplan van de betreffende locatie van Opdrachtgever voor zover dat in relatie staat tot de uit te voeren diensten.
- Eis 38** De instructies zullen worden opgesteld gedurende de opstartfase. In ieder geval zal de specifieke locatie-instructie de terrein en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de bereikbaarheid bij calamiteiten vermelden.
- Eis 39** De instructies en mutaties op instructies dienen door de regioverantwoordelijke van Opdrachtnemer voor akkoord te worden ondertekend.
- Eis 40** Iedere bij Opdrachtgever in te zetten medewerker dient volledig op de hoogte te zijn van deze instructies en dient deze nauwgezet uit te voeren.
- Eis 41** Na totstandkoming van de overeenkomst dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie (3) weken voor ingangsdatum van de werkzaamheden, de in te zetten medewerkers bekend maken aan de locatiemanagers
- Eis 42** Tijdens de opstartfase worden de werkinstructies en rapportages besproken en zal er een overzicht van contactpersonen worden verstrekt.
- Eis 43** Indien Opdrachtgever wijzigingen in de dienstverlening wil doorvoeren, voor zover het een vermindering van de structurele dienstverlening betreft, geldt voor de vermindering hiervan een opzegtermijn van twee (2) maanden.

## Afroepdiensten

- Eis 44** Alle werkzaamheden moeten worden uitgevoerd op basis van de instructies van Opdrachtgever.
- Eis 45** Opdrachtgever kan gebruik maken van afroepdiensten bij o.a.:
- uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergadering en informele bijeenkomsten;
  - openen en sluiten van het gebouw;
  - noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden;
  - bedreigingen.

## Key-holding

- Eis 46** Opdrachtnemer komt in het bezit van sleutels, toegangspassen en een gebruiksvoorschrift voor de elektronische beveiligingssystemen (brand, inbraak, toegangscontrole, CCTV).
- Eis 47** Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels en toegangspassen te tekenen.
- Eis 48** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen.
- Eis 49** Opdrachtnemer is bij verlies aansprakelijk voor de kosten van een nieuw sleutelplan.

## Responstijd

**Eis 50** Opdrachtnemer dient de responstijden bij calamiteiten te verstrekken in de managementrapportages.

**Eis 51** Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.

## Voertuigen

**Eis 52** Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen aan minimaal de Euro 6-norm. Dit geldt niet voor privé voertuigen van medewerkers.

**Eis 53** Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselveertuigen t/m 3500 kg beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof:

- roetfilter af-fabriek;
- indien roetfilter af-fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking.

**Eis 54** Opdrachtnemer dient rekening te houden met de veranderende wetgeving omtrent nul-emissiezones. Op 1 juni 2025 verandert de huidige milieuzone in een nul-emissiezone. Vanaf dan mogen alleen emissievrije vracht- en bestelwagens deze zone binnenrijden. Emissievrij betekent dat het voertuig geen schadelijke stoffen uitstoot via de uitlaat.

- Euro 5 bestelauto's hebben tot en met 31 december 2026 toegang tot de zone.
- Euro 6 bestelauto's hebben tot en met 31 december 2027 toegang tot de zone.

## Eisen ten aanzien van mutaties van locaties

**Eis 55** Gezien de dynamische omgeving wordt er flexibiliteit verwacht van de Opdrachtnemer omtrent mutaties in (het aantal) locaties.

**Eis 56** Kleinschalige mutaties binnen gebouwen dienen binnen 1 week gerealiseerd te kunnen worden.

**Eis 57** Het afstoten van locatie(s) dient zonder compensatie binnen 3 maanden gerealiseerd te worden

**Eis 58** Het toevoegen en aansluiten van nieuwe locaties dient binnen 1 maand gerealiseerd te worden.

## Eisen ten aanzien van de levering/dienstverlening/uitvoering

**Eis 59** Opdrachtnemer is in staat uitvoering te geven aan de Opdracht gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten.

**Eis 60** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de eerste opvolging van problemen en calamiteiten.

## Eisen ten aanzien van medewerkers van opdrachtnemer

- Eis 61** De medewerkers zijn verplicht tot het bij zich dragen van het legitimatiebewijs en dit dient op verzoek te worden getoond aan de daarvoor bevoegde personen. Met de afgifte van het legitimatiebewijs geeft het hoofd van de plaatselijk politie toestemming aan de houder om beveiligingswerkzaamheden te verrichten.
- Eis 62** Medewerkers van Opdrachtnemer zijn flexibel, servicegericht en klantvriendelijk.
- Eis 63** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle directe contactpersonen voor deze Opdracht de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
- Eis 64** Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever.
- Eis 65** In te zetten medewerkers dienen zich, op verzoek van Opdrachtgever, te kunnen legitimeren.
- Eis 66** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden informatie te verstrekken aan derden m.b.t. beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn bij de Opdrachtgever. Afwijking van deze regelgeving is uitsluitend mogelijk na schriftelijke toestemming van de afdelingsmanager.
- Eis 67** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden om persoonsgegevens van medewerkers, cliënten en bezoekers van Opdrachtgever aan derden te verstrekken.
- Eis 68** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verboden informatie van Opdrachtgever te verstrekken aan derden, altijd dient te worden verwezen naar de woordvoerder van Opdrachtgever.
- Eis 69** Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer niet toegestaan tijdens de dienstuitvoering te visiteren of te fouilleren. Uitsluitend in opdracht van de het Hoofd Maatschappelijke Ondersteuning kan van deze regelgeving worden afgeweken.
- Eis 70** Er zijn niet altijd parkeerplekken voor voertuigen van medewerkers van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever aanwezig. Medewerkers dienen met de fiets of het openbaar vervoer te komen of een eigen parkeerplaats te regelen, met uitzondering van de surveillanten.
- Eis 71** Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de werkzaamheden voor alle medewerkers (ook eventueel in te zetten onderaannemers) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud of een grijze pas in te leveren, deze VOG dient iedere 2 jaar vernieuwd te worden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Eis 72** Het is de medewerkers van Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen (voeding, middelen voor de cliënten) van Opdrachtgever te gebruiken, tenzij hier nadrukkelijke schriftelijke toestemming voor is gegeven door Opdrachtgever.
- Eis 73** De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen.

### Eisen Beveiligers

- Eis 74** Op verzoek van Opdrachtgever dient een medewerker van Opdrachtnemer een VOG te overleggen.
- Eis 75** De in te zetten medewerkers dienen voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten/ opleidingen/ cursussen/ workshops (zie algemene eisen).
- Eis 76** Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimaal kennisniveau van de medewerkers die zij bij Opdrachtgever inzet en dient op verzoek een kopie van de gevolgde cursussen van de door haar ingezette medewerkers te tonen.

**Eis 77** De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer bezitten goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal.

**Eis 78** Alle ingezette werknemers dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn. Onder correcte uiterlijke en lichamelijke verzorging wordt onder andere het volgende verstaan:

- Een schoon en correct gedragen uniform;
- Het dragen van het bij het uniform passend schoeisel;
- Geen tatoeages in gezicht of nek.
- Geen zichtbare piercings;

Bij het niet nakomen zal de werknemer worden teruggestuurd en dient door Opdrachtnemer adequate vervanging geregeld te worden. Voor mobiele surveillanten gelden de laatste twee eisen niet.

**Eis 79** De in te zetten medewerkers dienen aantoonbare ervaring te hebben met de zorg en/of sociale voorzieningen en specifieke doelgroep zoals hieronder omschreven:

- Opvang Oekraïners (speciale locatie): kennis van/ affiniteit met GGZ en verslavingsproblematiek

**Eis 80** Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanwezigheid van kennis van het ontruimingsplan van het te bewaken object.

**Eis 81** Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat medewerkers die de rol van ploegleider of 1e BHV'er op zich kunnen nemen.

**Eis 82** Medewerkers dienen de brandmeldinstallatie (BMI) te kunnen resetten.

**Eis 83** Opdrachtgever zorgt voor persoonsalarmering met plaatsbepaling (GPS/UMTS) incl. mandown, deze dient door in te zetten medewerkers gedragen te worden, deze dient hier kennis van te hebben waar het gaat om toepassing en gebruik.

### **Eisen gastheer/-vrouw/receptionisten - Kennis en kwaliteit**

**Eis 84** De gastheer/-vrouw/receptionisten dienen voldoende te zijn opgeleid.

**Eis 85** De gastheer/-vrouw/receptionisten bezitten goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal.

**Eis 86** De gastheer/-vrouw/receptionisten bezitten een flexibele houding jegens derden, zowel mondeling als met behulp van communicatiemiddelen.

**Eis 87** De gastheer/-vrouw/receptionisten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, hebben geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.

**Eis 88** De gastheer/-vrouw/ receptionisten dienen kennis en ervaring te hebben met administratieve werkzaamheden, PC- gebruik en telefoonbediening.

**Eis 89** De gastheer/-vrouw/ receptionisten dienen bij voorkeur kennis en ervaring te hebben met Windows, Word, Excel en Topdesk.

**Eis 90** De gastheer/-vrouw/ receptionisten hebben (praktijk) kennis over het voorkomen, lokaliseren, zo mogelijk beperken en/of het bestrijden van een beginnende calamiteit.

### **Eisen gastheer/-vrouw/receptionisten - Houding, uitstraling en uiterlijke verzorging**

**Eis 91** De gastheer/-vrouw/ receptionisten dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn. Dat wil zeggen ook een correcte haardracht, bijvoorbeeld geen hanenkam.

**Eis 92** De gastheer/-vrouw/ receptionisten dienen:

- een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleiding);
- in het bezit te zijn van correcte uitdrukkingsvaardigheden (o.a. de 'U' vorm);
- goede kennis te hebben van de organisatie, de instructies en de procedures;
- discussies tijdens het werk te vermijden;
- een dienstverlenende instelling te hebben.

**Eis 93** Bij het niet nakomen van de in deze paragraaf gestelde eisen zal de medewerk(st)er worden teruggestuurd en dient per direct vervanging geregeld te worden.

**Eis 94** In gezamenlijk overleg kan de dienstkleiding worden gewijzigd in verband met de representativiteit van de medewerk(st)ers.

**Eis 95** Alle uniformen en uniformonderdelen dienen te allen tijde en onder alle omstandigheden te voldoen aan de wettelijke eisen.

### **Eisen aan in te zetten medewerkers – Aanvullende bepalingen**

**Eis 96** Het is voor de in te zetten medewerkers niet toegestaan om hand- en spandiensten te verrichten op het terrein van Opdrachtgever of in de directe omgeving, ook het bedrijven van handel is niet toegestaan.

**Eis 97** Het is de in te zetten medewerkers niet toegestaan bezoek te ontvangen op het object anders dan met toestemming van de locatiemanager.

**Eis 98** Het is de in te zetten medewerkers niet toegestaan zich buiten de dienst te bevinden binnen het object, anders dan met toestemming van de locatiemanager.

**Eis 99** Er geldt een algemeen rookverbod op de locaties van Opdrachtgever.

**Eis 100** Het is de in te zetten medewerkers met nadruk niet toegestaan om tijdens dienstaanwezigheid privé te telefoneren of te mailen. Uitzondering hierop geldt uitsluitend met toestemming van de locatiemanager in een daarvoor aangewezen ruimte.

### **Eisen aan beveiligers - Coördinator beveiliging**

**Eis 101** De coördinator Beveiliging dient voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten/ opleidingen/ cursussen/ workshops (zie algemene eisen).

### **Eisen aan surveillanten – Kennis en kwaliteit**

**Eis 102** De mobiele surveillanten dienen voldoende te zijn opgeleid en te beschikken over benodigde certificaten en opleidingen (zie algemene eisen).

**Eis 103** De mobiele surveillanten dienen kennis te hebben van de huisregels en procedures.

**Eis 104** De mobiele surveillanten dienen te voldoen aan alle eisen ingevolge de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.

**Eis 105** De mobiele surveillanten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, hebben geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.

### **Eisen aan surveillanten – Houding, uitstraling en uiterlijke verzorging**

**Eis 106** De mobiele surveillanten dienen:

- een representatief voorkomen te hebben (o.a. op het gebied van dienstkleiding);
- een dienstverlenende instelling te hebben.

**Eis 107** Bij het niet nakomen van de in deze paragraaf genoemde eisen zal de mobiele surveillant worden teruggestuurd en dient per direct vervanging geregeld te worden.

## Eisen ten aanzien van rapportage en administratie

**Eis 108** Medewerkers moeten elke dag een (digitaal) dagrapport opmaken van de uitgevoerde diensten per locatie, e.e.a. in afstemming en overleg met Opdrachtgever.

**Eis 109** Opdrachtgever dient toegang te krijgen tot het dagrapportage systeem van Opdrachtnemer.

**Eis 110** In het dagrapport dienen minimaal de volgende bijzonderheden te worden gemeld:

- binnengekomen alarmen/storingen/meldingen van omwonenden en ondernemers en de actie die daarop is genomen;
- eventuele (openings)ronden met een omschrijving van waarnemingen die (aanvullende) maatregelen behoeven;
- omschrijving van incidenten calamiteiten;
- rapportages van beveiligers en surveillanten (binnen en buiten)

**Eis 111** Opdrachtgever ontvangt één (1) keer per kwartaal een managementrapportage van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de rapportage binnen [aantal] weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan Opdrachtgever. In de rapportage dienen minimaal de volgende onderwerpen opgenomen te worden:

- overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten en uren;
- overzicht van de meldingen;
- de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn;
- een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen;
- voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening;
- overzicht van en mutaties in het medewerkersbestand;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- overzicht van de gevolgde opleidingen door medewerkers;
- verslagen van operationeel werkoverleg;
- verslag van de ontwikkelingen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (SROI, duurzaamheid en circulariteit).

**Eis 112** Opdrachtnemer dient bij verzoek van Opdrachtgever in hogere frequenties managementrapportages aan te leveren (indien gewenst iedere maand).

**Eis 113** Opdrachtgever is gerechtigd om naast de reguliere rapportage op afroep bij Opdrachtnemer schriftelijke informatie op te vragen met betrekking tot de uit te voeren diensten. Opdrachtnemer wordt geacht op eerste afroep binnen 48 uur de gevraagde informatie te verstrekken.

## Eisen ten aanzien van Communicatie

**Eis 114** Opdrachtnemer evalueert met Opdrachtgever minimaal één (1) keer per kwartaal, of zoveel vaker als Opdrachtgever wenst, de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contactmanager van Opdrachtgever.

**Eis 115** Onderwerpen van gesprek daarbij zijn onder meer voortgang van de werkzaamheden, managementinformatie, eventuele gewenste aanpassingen. Van deze besprekingen worden

verslagen opgesteld door Opdrachtnemer welke na goedkeuring door beide Partijen worden vastgesteld.

- Eis 116** Er vindt minimaal twee keer per jaar strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen zijn onder meer contractinhoudelijk van aard, kwaliteit en dienstverlening, toekomstige ontwikkelingen etc. Van deze besprekingen worden verslagen opgesteld door Opdrachtnemer welke na goedkeuring door beide Partijen worden vastgesteld.
- Eis 117** Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst zal de voertaal Nederlands zijn in woord en geschrift, tenzij in de Nadere offerteaanvraag anders is aangegeven.
- Eis 118** Opdrachtnemer dient adequate beveiligings- en beschermingsmaatregelen te hebben getroffen tegen virus- en malwareaanvallen op het eigen e-maildomein. Alle documenten dienen te worden gescand op bedreigingen en daarnaast op een veilige manier naar Opdrachtgever te worden verstuurd.
- Eis 119** Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan die op tactisch/strategisch niveau is bevoegd om wijzigingen in de dagelijkse (operationele) uitvoering van de overeenkomst vast te leggen.
- Eis 120** Opdrachtnemer stelt minimaal één contactpersoon aan die op operationeel niveau de afstemming verzorgt met de Opdrachtgever. Binnen het sociale domein wordt verwacht dat er nauw contact is tussen contactpersoon Opdrachtnemer en Locatie Manager op desbetreffende locatie.
- Eis 121** Mutaties van een contactpersoon dienen schriftelijk gemeld te worden.
- Eis 122** Maandelijks dient per locatie een opgave van het totale aantal incidenten en meldingen van omwonenden en ondernemers per kwartaal te worden gemeld aan Opdrachtgever.
- Eis 123** Indien er schade wordt geconstateerd aan goederen of voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever dient door de medewerker een schaderapport te worden opgemaakt.
- Eis 124** Opdrachtnemer dient dagelijks per email de schriftelijke administratieve overdracht te verzorgen middels een dagrapport per locatie van de voorafgaande 24 uur voor 10.00 uur aan nader te benoemen contactpersonen.
- Eis 125** Er vindt dagelijks per locatie operationeel overleg plaats tussen uitvoerende partijen. Onderwerpen van gesprek zijn onder meer de dagelijkse werkzaamheden, dagrapportages en incidenten. Tweewekelijks vindt er overleg plaats tussen ketenpartners uitvoerende partijen tussen de zorgcoördinatoren en de operationeel coördinator van Opdrachtnemer.
- Eis 126** Opdrachtgever kan indien gewenst en noodzakelijk de frequentie en wijze van rapporteren wijzigen, dit naar inzicht van Opdrachtgever.
- Eis 127** Opdrachtnemer dient binnen tien (10) werkdagen na de datum van overleg zorg te dragen voor de verslaglegging van overlegvormen met de (zorg)coördinatoren van de locaties.
- Eis 128** Na de opstart- en inwerkperiode heeft de regioverantwoordelijke van Opdrachtnemer minstens eenmaal (1) per week gedurende de opstartfase van een maand voortgangsoverleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, een en ander met betrekking tot de kwaliteit en de voortgang van de dienstverlening.

## Eisen ten aanzien van prijs

- Eis 129** Alle prijzen zijn all-in prijzen. Hiermee wordt bedoeld dat alle kosten in de prijzen zijn verwerkt, zoals reis-, verblijf- en administratiekosten en eventuele andere vergoedingen. De vermelde prijzen zijn in euro en exclusief BTW.

- Eis 130** Het prijsaanbod bevat vaste prijzen inclusief alle kosten en exclusief BTW gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- Eis 131** U verricht de werkzaamheden als omschreven in dit PvE, dienstenmatrix en prijzenblad tegen een vaste aanneemsom per jaar. Op afroep verricht u aanvullende werkzaamheden op basis van uur- of verrekentarieven.
- Eis 132** De tarieven kunnen jaarlijks, en voor het eerst één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden bijgesteld conform CBS index 'CAO-lonen inclusief bijzondere beloningen' (2010=100), M-N Zakelijke dienstverlening
- Eis 133** De basis voor deze indexering is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule:  
 Gewijzigd uurtarief = huidig uurtarief  $\times$  (Index E1/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
- Eis 134** Opdrachtnemer dient minimaal twee maanden van tevoren een schriftelijk onderbouwd verzoek in te dienen voor het wijzigen van de prijzen. Pas na akkoord van Opdrachtgever kunnen de nieuwe tarieven gehanteerd worden. Opdrachtnemer verwerkt de gewijzigde prijzen in het calculatieblad welke is gebruikt bij de Inschrijving. De wijziging gaat pas in als de Opdrachtgever schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
- Eis 135** Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

## Eisen ten aanzien van facturatie

**Eis 136** Voor de facturatie van de leveringen en diensten stuurt u na afloop van de geleverde dienst een (verzamel)factuur. In ieder geval dient op iedere factuur de volgende informatie vermeld te worden:

- Het inkoopnummer (vaste diensten) of het meldingsnummer (afroepdiensten) in FMIS-systeem van Opdrachtgever dat in de opdracht is vermeld;
- De kosten per locatie;
- De naam van de contactpersoon/besteller;
- Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;
- Het bankrekeningnummer (IBAN-code).

U richt alle facturen digitaal aan [crediteuren@haarlem.nl](mailto:crediteuren@haarlem.nl).

Indien u uw verbintenissen, voortvloeiende uit de raamovereenkomst niet geheel of niet naar behoren nakomt, heeft opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.

**Eis 137** De factuur bevat een duidelijke opsomming van het totaal exclusief BTW, het BTW bedrag en het totaal inclusief BTW.

**Eis 138** De dagtekening van de maandfacturen is telkens de eerste werkdag volgend op de te factureren periode.

**Eis 139** Extra uitgevoerde werkzaamheden, diensten op afroep en alarmopvolgingen, moeten op een aparte maandfactuur worden vermeld met toevoeging van bewijsstukken.

**Eis 140** Meerwerk in rekening brengen is alleen mogelijk na schriftelijk akkoord van de budgethouder, zonder schriftelijk akkoord wordt er niet uitbetaald.

- Eis 141** Abonnementskosten en storings/meldingen dienen per maand achteraf te worden gefactureerd.
- Eis 142** Eenmalige kostensoorten per jaar (beheer, onderhoud) dienen bij aanvang van het jaar te worden gefactureerd.
- Eis 143** Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in zijn facturen kredietbeperkingstoelagen op te nemen.
- Eis 144** Opdrachtnemer brengt uitsluitend de werkelijk gemaakte uren/diensten in rekening.
- Eis 145** Reistijd en reis- en verblijfskosten worden niet in rekening gebracht, tenzij Opdrachtgever expliciet voorschrijft dat de werkzaamheden buiten de gemeente Haarlem en Zandvoort dienen te worden verricht.
- Eis 146** Rectificaties worden uitsluitend binnen één (1) maand ingediend. Na afloop van deze periode worden er geen rectificaties meer gehonoreerd.
- Eis 147** De betalingstermijn bedraagt 30 dagen, mits onbetwist. Voor betwiste facturen geldt deze termijn uitsluitend voor het onbetwiste deel.
- Eis 148** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever tijdig en correct worden betaald.
- Eis 149** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat verschuldigde premies en verplichte afdrachten, tijdig en volledig worden voldaan.
- Eis 150** Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om telkens voorafgaand aan een (optionele) verlenging van de overeenkomst een marktconformiteitstoets uit te voeren. Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.