

Programma van Eisen

**Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging,
hospitality en receptie dienstverlening**

Nummer aanbesteding: 2024-42

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Facilitaire Zaken

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 3 mei 2024
Status: Definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
1.1	Facilitaire zaken versus Managing Agent (MA)	4
2	EISEN.....	5
2.1	Algemeen.....	5
2.2	Omschrijving Dienstverlening	5
2.3	Algemene eisen	9
2.4	Eisen m.b.t. de Communicatie.....	11
2.5	Kritische prestatie-indicatoren	12
2.6	Financiële Bepalingen	12
2.7	Afleveradres	13
2.8	(Technische) Specificaties	14
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	14
3.1	Social Return on Investment.....	14
3.2	Duurzaamheid.....	14

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht. Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

Gemeente Zaanstad is voornemens om een Europese openbare aanbesteding uit te zetten ten behoeve van het vernieuwen van de contracten voor het uitvoeren van bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening. De details worden vanaf hoofdstuk 2 beschreven.

1.1 Facilitaire zaken versus Managing Agent (MA)

Gemeente Zaanstad heeft een Europese aanbesteding doorlopen om per 1 november 2024 een samenwerking te starten met een Managing Agent. De inschrijver werkt op operationeel en tactisch niveau samen met deze MA. Voor de inschrijver is de gemeente Zaanstad of de Managing Agent altijd de Opdrachtgever. Om de rol van deze Managing Agent goed te begrijpen volgt hieronder een korte uitleg ten aanzien van de samenwerking met de MA.

De afdeling Facilitaire Zaken (FZ) van de gemeente Zaanstad heeft voor haar afdeling een missie (waar staan we voor?), een visie (wat willen we bereiken?) en een strategie (hoe doen we dat?) opgesteld.

De **missie** van FZ is het leveren van een professionele en passende bijdrage aan het welbevinden van onze medewerkers, partners en bezoekers door het faciliteren van een prettige en inspirerende (werk)omgeving.

De **visie** van FZ is het zorgen voor en onderhouden van een gezonde, veilige en inspirerende werk- en verblijfsomgeving voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad en haar partners, zodat die samen met de burgers invulling kunnen geven aan de maatschappelijke opgaven.

De **strategie** van FZ is het besturen van de facilitaire dienstverlening gericht op het creëren van een continue ‘match’ tussen vraag en aanbod met als doel het leveren wat nodig is en verwacht wordt, op tijd en tegen de juiste kwaliteit en prijs.

Het mag duidelijk zijn dat de gecontracteerde MA deze missie, visie en strategie omarmt en leidend maakt in haar dienstverlening. Juist de uit te besteden facilitaire soft services en de MA hebben een prominente rol in de uitvoering en realisatie van de missie, visie en strategie van FZ.

De afdeling FZ van de gemeente Zaanstad neemt haar positie als strateeg in de regieorganisatie in, met als doel de strategische onderwerpen en vraagstukken van medewerkers, partners en bezoekers te faciliteren.

De MA staat midden in de organisatie met een belangrijke verbindende rol tussen:

- Afdeling Facilitaire Zaken;
- ‘Klanten’ (lees medewerkers, partners en bezoekers) van Facilitaire Zaken;
- Gecontracteerde facilitaire dienstverleners;
- Overige (facilitaire) Opdrachtnemers.

De ambitie voor de MA is dat de MA een partner voor de gemeente Zaanstad wordt en blijft, die zich herkent in de dynamiek, ontwikkelingen, veranderingen, waarden en cultuur van de gemeente Zaanstad. De MA denkt mee, adviseert en neemt eigenaarschap in deze rol.

Naast bovenstaande werkzaamheden van de MA vallen de volgende diensten direct onder de MA: de huismeesters, het facilitair servicepunt, de evenementen coördinator en de bodedienst.

2 Eisen

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk staat het Programma van Eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van Inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

2.2 Omschrijving Dienstverlening

D Eis 1

Bewaking- en Beveiligingsdienstverlening

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het optimaal beschermen van de medewerkers en bezoekers van Opdrachtgever tegen ongewenste in- en externe invloeden die de continuïteit van de primaire en secundaire processen en veiligheid kunnen aantasten, een bedreiging kunnen vormen of afbreuk kunnen plegen aan het realiseren van de doelstellingen van de Opdrachtgever (incl. ketenpartners waarvoor deze aanbesteding geldt).

Het waar mogelijk integreren van verschillende onderdelen om zodoende efficiency voordelen te bereiken denk aan cameratoezicht/objectbewaking (organisatorisch, bouwkundig en elektronisch (OBE)) en inzet van bewaking in het algemeen versus receptie en hospitality dienstverlening.

De volgende services en activiteiten vallen niet in de scope:

- IT/databeveiliging;
- Surveillance dienstverlening na openingstijden;
- Meldkamer diensten;
- Beveiligingstechniek.

Hospitality dienstverlening

Opdrachtnemer levert Hospitality medewerkers die als de gastvrouw-/heer in de publiekshal en tijdens evenementen ingezet worden. De hospitality medewerker is het visitekaartje en aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Het uitgangspunt voor een ideaal ontvangst is dat iedere bezoeker, op ieder moment van de dag een warm en persoonlijk welkom krijgt waarbij de hospitality medewerker proactief de aandacht heeft voor alle gasten.

Receptie dienstverlening

Opdrachtnemer levert Receptie medewerkers voor de bemensing van de balie op de locatie Stadhuis en locatie Omgevingsdienst NZKG (OD) gedurende de openstellingstijden van het gebouw. De receptie medewerker is het visitekaartje van Opdrachtgever voor de bezoekers.

Ondersteuning bij huwelijken valt buiten de scope van deze opdracht.

D Eis 2.1

De beveiligingsdiensten vallen uiteen in dienstverlening vanuit de loge, surveillancedienst op de vloer en tijdens kritische gesprekken, persoonsbeveiliging en evenementen/ calamiteiten beveiliging. De bewaking- en beveiligingsdienstverlening van Opdrachtnemer omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- Het verzorgen en leveren van bewaking- en beveiligingsdiensten ondersteund door techniek waaronder cameratoezicht;
- Gedurende openingstijden van het Stadhuis continue fysieke aanwezige dienst leveren voor de beveiligingsloge in het stadhuis;
- De beveiligingsmedewerk(st)er ziet toe op de veiligheid in de breedste zin en neemt waar nodig preventieve, repressieve of actieve maatregelen;
- Vanuit de beveiligingsloge in het Stadhuis is er toezicht op de locaties RPO, Havenkantoor, Slachthuisstraat en Serooskerkestraat fysiek of door middel van cameratoezicht. Dit is 24/7 mogelijk op locatie. Cameratoezicht is een standaard dienstverlening vanuit de loge, tijdens de openingstijden van het stadhuis en 24/7 bij risicodragende aangelegenheden. Voor de toekomst kan dit ook op afstand plaatsvinden vanuit een externe meldkamer;
- Controleren, bewaken en toezichthouden;
Het toezicht voor het Stadhuis vindt plaats en wordt gecoördineerd vanuit de aparte beveiligingsloge in de publiekshal van het stadhuis. Uiteraard geldt voor ieder ander pand de eigen specifieke situatie. Zie bijlage 01 Locatie en Dienstverleningsoverzicht;
- Toezien op naleving van huisregels voor bezoekers en ambtenaren;
- Fysieke aanwezigheid centrale hal, loge gedurende openingstijden stadhuis en op aanvraag, indien nodig;
- Bedienen van beveiligingssystemen op gebruikersniveau;
- Toezichthouden door middel van een camerasysteem;
- Bedienen camera's en op verzoek beelden uitlezen en veiligstellen;
- Bewakingsdiensten, openstelling buiten de standaard uren op aanvraag;
- Bewakingsdiensten buiten de standaard uren en tijdens calamiteiten.

D Eis 2.2 Agressie

- Agressiebeheersing ter voorkoming van calamiteiten;
Concreet als de beveiligers signaleert dat er een onveilige en/of gevaarlijke situatie kan ontstaan, handelt hij proactief. Uit hoofde van zijn functie "handhaven veiligheid" heeft de beveiliger de bevoegdheid om in gesprekken (publieksdienstverlening) in te breken en de-escalerend op te treden.
Beoogt is hiermee een strikte scheiding te bewerkstelligen tussen enerzijds de materiedeskundigheid van ambtenaren/bestuurders en anderzijds het handhaven van de veiligheid. Lukt de-escaleren niet, dan kan c.q. moet de beveiliger verder optreden door personen te vorderen binnen de wettelijke kaders die hiervoor zijn;
- Handelend optreden in het geval van calamiteiten;
- Vordering bij agressie en ordeverstoring;
- Handhaven gebouwverboden;
- (De-escalerend) Optreden binnen ordeverstoring tijdens raadsvergaderingen;
- Instructie aan medewerkers over prepaniek knop (POK) en gebruik van werkplek;
- Handelen op basis van de protocollen.

D Eis 2.3 BHV

- De beveiligers zijn onderdeel van de BHV organisatie;
- De beveiligers handelen/acteren direct op BHV gerelateerde incidenten;
- Er is in de dagelijkse loge bezetting minimaal één gecertificeerde ploegleider BHV aanwezig;
- Op aanvraag wordt door Opdrachtnemer aanvullende Ploegleider BHV geleverd t.b.v.;
- Het opvangen van tekorten ontstaan in de Zaanstad BHV organisatie;
- Evenementen.

D Eis 2.4 Toegang

- Naleven toegangsprocedure (o.a. controle op correct gebruik toegangspassen en uitgeven van tijdelijke/dag passen);
- Binnen vastgestelde autorisatie procedures zorgdragen voor ad hoc toegangsverlening tot ruimtes;
- Nooduitgave NS-kaarten en uitgifte technische sleutels aan leveranciers uit Trakakast.

D Eis 2.5 Diverse werkzaamheden

- Op gebruikers niveau bedienen van brandmeld- en sprinkler meldinstallatie;
- Bijhouden logboeken;
- Bedienen verlichting/overwerktimers;
- Bedienen toegangspoorten en draaideur centrale hal;
- Vingerscan autorisatie inregelen;
- Periodieke visuele controle, testen meldingen vanuit MIVA-toilet, paniekknop (POK), controleren toegankelijkheid hand- en automatisch melders blusmiddelen;
- Proactieve houding ter bevordering van de de-escalatie;
- De beveiliging is op de hoogte van situaties die bij de Opdrachtgever spelen;
- Op aanvraag, extra inzet in opdracht van Opdrachtgever voor risicogesprekken;
- Bevrijden van personen uit liften;
- Aansluiten op het PAC van Opdrachtgever voor signaleringen en activeren van mobiele surveillance voor alarm opvolging;
- Verlengde en extra openstelling pand faciliteren;
- Signaleren van storingen binnen systeem, aan apparatuur, in en aan het gebouw en deze melden in het FMIS-systeem van Opdrachtgever.

D Eis 2.6 Openings- en sluitrondes;

Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig openen en sluiten van de locaties Stadhuis en RPO tijdens openingsdagen. Zie bijlage 01 Locatie en Dienstverleningsoverzicht;

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Openen en sluiten van het gehele pand;
- Extra aandacht voor het doorlopen van kritische ruimten tijdens sluitronde (lijst volgt tijdens implementatie);
- Passende maatregelen treffen (bijvoorbeeld sluiten ramen, verlichting uit doen, ophalen zonwering of personen verzoeken het pand te verlaten).

D Eis 2.7 Evenementen- en calamiteitenbewaking;

Hieronder wordt extra inzet van beveiligingsmedewerkers bedoeld binnen de grenzen van gemeente Zaanstad. Inzet van beveiliging tijdens evenementen zal voor het van tevoren middels een extra opdracht bekend worden gemaakt. Opdrachtnemer is in staat adequate invulling te geven aan beveiligingsissues en benodigde beveiligingsinzet in de voorbereidende fase van evenementen, de fase van het opstellen van het "draaiboek evenement".

Opdrachtnemer is tevens in staat calamiteitenbeveiliging te verzorgen indien er zich "calamiteiten" voordoen. Opdrachtnemer reageert snel en adequaat, denk hierbij aan het openstellen van het pand, beveiligen en de-escalerend optreden.

Hieronder valt ook het bevrijden van personen uit vastzittende liften met daarbij een certificaat om te tornen.

D Eis 2.8 Persoonsbeveiliging/bewaking op aanvraag

Indien er zich situaties voordoen, waarbij functionarissen publiekelijke activiteiten verrichten en waarbij risico's ten aanzien van de veiligheid worden ingeschat, zal de Opdrachtnemer gevraagd worden

persoonsbeveiligers in te zetten. Over het algemeen worden dergelijke aanvragen middels een extra opdracht op voorhand aan Opdrachtnemer verstrekt, echter kunnen er zich situaties voordoen, zoals calamiteiten, bedreigingen etc. waarbij Opdrachtnemer snel en adequaat persoonsbeveiliging in dient te zetten.

D Eis 3 Hospitality dienstverlening

De Hospitality dienstverlening van Opdrachtnemer omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- Gastheer/gastvrouw diensten zoals het ontvangst en begeleiden van bezoekers naar juiste loket of vergaderzalen/raadzaal;
- Aanspreken van bezoekers voor begeleiding, uitleg etc. van het aanmeldsysteem;
- Ondersteuning bij afspraak publieksdienstverlening;
- Het netjes houden van de publiekshal;
- Het ophalen van mindervalide burgers bij de personeelsingang of busstation;
- Nauw samenwerken met de beveiliging als “ogen en oren” van de facilitaire dienstverlening, maar heeft geen beveiligingsfunctie;
- Hospitality medewerker (her-)kent de Raadsleden en leden college B&W (in het Stadhuis). Er is een smoelenboek beschikbaar;
- Reguliere werktijden van de medewerkers liggen tussen 8.30 en 21.00 uur. Zie bijlage 02 Werktijden en prijzenblad;
- Kennis van de huisregels van het pand;
- Het leveren van bodedienstverlening voor het Zaanstad Beraad en raadsvergaderingen in de avonden (zie bijlage 14 uitwerking bodedienst voor inhoud werkzaamheden);

Zorgvuldigheid en met respect voor mens, milieu en omgeving staan hierbij voorop.

D Eis 4 Receptie dienstverlening

De receptie dienstverlening van Opdrachtnemer omvatten ten minste, maar zijn niet beperkt tot:

- Bemensen van de balie voor ontvangst, registratie en verwijzen van bezoekers en gasten;
- Beheren van de receptie telefoon;
- Beheren gevonden voorwerpen van buiten het stadhuis;
- Uitgifte diverse sticker-, en foldermateriaal aan de burger;
- Inname post en pakketten die worden aangeboden aan de balie;
- Te woord staan en verwijzen van burgers naar andere locaties binnen de stad;
- Actieve sociale controle op iedereen die binnenkomt of vertrekt, bij ongewenst gedrag de beveiliging inschakelen;
- Basale kennis/vaardigheden welke zijn voor een medewerker receptie om hun taak goed uit te kunnen voeren (In het stadhuis vragen over publieksdienstverlening, bij de OD vragen over de controlerende taken van de OD);
- Zorgen dat de samenwerking met de beveiligingsdienst goed verloopt en dat de uitwisseling van informatie tussen receptie, host en beveiliging geborgd is;
- Receptiemedewerker werkt nauw samen met de beveiliging als “ogen en oren” maar heeft geen beveiligingsfunctie, tenzij er sprake is van een combifunctie beveiliging/receptie.
- Waar mogelijk verder helpen van collega's;
- Beschikbaar tijdens de openingstijden van het pand, overdag en in de avond;
- Bij de OD is Receptie medewerker tevens Hospitality medewerker, BHV'er en bewaker van het toegangsbeleid;
- Receptiemedewerker (her-)kent de Raadsleden en leden college/ B&W in het Stadhuis, hiervoor is een smoelenboek beschikbaar;
- Kennis van de huisregels van het pand, zijn beschikbaar en volgt bij implementatie.
- Zorgvuldigheid en met respect voor mens, milieu en omgeving staan hierbij voorop.

D Eis 5

Opdrachtnemer zet voor de gebouwen een ingewerkt team in. Een team met gebouw/object en systeem kennis. In het geval van ziekte of vakanties zet het Opdrachtnemer medewerkers in die personeel aan dezelfde kwalificaties voldoen, bekend is met het object en ervaren in de werkzaamheden van het object.

D Eis 6

De Opdrachtnemer is in staat de beschreven dienstverlening op de verschillende locaties tijdens de daar geldende openingstijden te leveren, zie bijlage 01 Locatie en Dienstverleningsoverzicht.

2.3 Algemene eisen

A Eis 1

Opdrachtnemer is in staat om gedurende vier (4) jaar met tweemaal een optie tot verlenging van twee (2) jaar de bewaking & beveiligingsdiensten, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking.

A Eis 2

De in de Overeenkomst gehanteerde termijnen ten aanzien van de bewaking & beveiligingsdiensten, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening zijn fatale termijnen.

A Eis 3

Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.

A Eis 4

Opdrachtgever kan binnen het contract op basis van de veranderingen in dienstverlening of in het aantal locaties tijdens de looptijd, de dienstverlening overeenkomstig op- of afschalen. Opdrachtnemer kan hierop inspelen.

A Eis 5

Opdrachtnemer levert een plan van aanpak voor de implementatie aan.

Ten aanzien van het plan van aanpak gelden de volgende minimale eisen:

- Tijdens de implementatie heeft de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon voor Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie de locatie uitgebreid inventariseren om zich ervan te verzekeren dat de dienstverlening tijdig kan worden overgenomen;
- Er worden geen kosten in rekening gebracht voor de implementatie en de inventarisatie;
- Borgen van de soepele transitie;
- Binnen de huidige krappe markt, hoe gaat Opdrachtnemer zorgen dat de dienstverlening op peil blijft;
- Hoeveel uren minimaal moeten worden afgenomen bij incidentele inzet;
- Opdrachtnemer zorgt voor een overzicht van werkafspraken en werkprotocollen per locatie.

A Eis 6

Ten aanzien van de bewakings- en beveiligingsmedewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Vakbekwaam en representatief;
- In bezit van diploma MBO-beveiliging 2 of gelijkwaardig;
- Aantoonbaar gevolgd training Hospitality;
- BHV-Certificaat (NIBHV keurmerk);

- Ploegleider BHV certificaat (indien inzet in de loge);
- In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan 6 maanden);
- In bezit van Grijze pas beveiliging;
- Kennis en ervaring met het bedienen van alarminstallaties en beveiligingssystemen;
- Ervaring met toezichthoudende beveiligingswerkzaamheden (bij voorkeur in een (semi) publieke omgeving) en ervaring in het benaderen van doelgroepen van verschillende sociale en culturele achtergronden;
- Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1. Daarnaast hebben alle medewerkers een aantoonbare beheersing van de Engelse taal in woord conform CEFR-niveau A2;
- VOP BMI (opgeleid persoon), per dienst één (1) persoon met deze competenties.

Voor alle representatieve werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat.

A Eis 7

Ten aanzien van de hospitality medewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Positieve, pro-actieve werkhouding;
- Representatieve bedrijfskleding;
- Aantoonbaar gevolgd training Hospitality;
- Fysiek in staat om de gehele dag te staan en een ronde in publiekshal te lopen;
- Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1. Daarnaast hebben alle medewerkers een aantoonbare beheersing van de Engelse taal in woord conform CEFR-niveau A2;
- In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden).

Voor alle representatieve werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat.

A Eis 8

Ten aanzien van de receptie medewerkers van Opdrachtnemer, gelden de volgende eisen:

- Kunnen werken met een digitaal bezoek registratiesysteem;
- Positieve, pro-actieve werkhouding;
- Aantoonbaar gevolgd training Hospitality en receptie;
- Representatieve bedrijfskleding;
- Aantoonbare beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1. Daarnaast hebben alle medewerkers een aantoonbare beheersing van de Engelse taal in woord conform CEFR-niveau A2;
- In bezit van een geldige VOG (niet ouder dan zes (6) maanden).

Voor alle representatieve werkzaamheden geldt dat houding en gedrag van de medewerkers correct en beleefd dient te zijn. Ga respectvol met elkaar om en maak geen onderscheid in hoe je met mensen om gaat.

A Eis 9

Opdrachtnemer maakt voor de bewaking en beveiliging gebruik van de technisch beveiligingssystemen en de BHV voorzieningen van gemeente Zaanstad. Opdrachtnemer kan omgaan met deze systemen of is bereid zich hierin te scholen. Huidige systemen kunnen wijzigen tijdens de looptijd van het contract.

- Toegangsbeheersysteem (Sipass);
- Gebouwmanagementsysteem (IX-web);
- Camerasysteem (BVMS);
- Alarminstallatie (SPC 6300);

- Gebouwbeheersysteem (Sauter (Inschakelen verlichting, overwerktimer etc.));
- BHV app (Stand-by solutions).

A Eis 10

Alle uitvoerende medewerkers van de Opdrachtnemer en van eventuele onderaannemers, oproepkrachten e.d. die vast op een locatie werkzaam zijn, dienen te allen tijde uniform en herkenbaar gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Het kledingpakket wordt in samenspraak met de gemeente Zaanstad vastgesteld. Hierbij is duurzame en/of circulaire bedrijfskleding een pré.

Voor de beveiliging en bewakingswerkzaamheden is de kleding voorzien van het V- beveiligingsembleem.

A Eis 11

Opdrachtnemer zorgt iedere dag voor een rapportage met de dagactiviteiten, incidenten, onveilige situaties en mogelijk aangetroffen obstakels.

A Eis 12

Opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- De afgesproken KPI's;
- Een verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
- Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen;
- De voortgang van ingezette verbetervoorstellen;
- Financiële informatie zoals ingezet aantal standaard en niet standaard uren, uitgaven, onvoorziene (extra) uitgaven;
- Totaal aantal ingezette uren/kosten per onderdeel op de verschillende onderdelen per locatie.

A Eis 13

Opdrachtgever documenteert minimaal de volgende informatie ten aanzien van deze opdracht;

- Een overzicht van het aantal incidenten;
- Dagrapportage (zie A eis 11);
- Incidentrapportage.

Aan Opdrachtnemer de vraag om tijdens de implementatie fase voorbeelden van rapportage vormen voor te leggen van bovengenoemde KPI's.

A Eis 15

(Ver)storingsmeldingen voor Opdrachtnemer worden gemeld via FMIS-systeem rechtstreeks doorgezet naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de voortgang en terugkoppeling op tijd en volgens afspraken van de melding via Managing Agent.

A Eis 16

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.4 Eisen m.b.t. de Communicatie

C Eis 1

Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de MA, Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de Opdrachtgever.

C Eis 2

De Opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.

C Eis 3

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

C Eis 4

De Opdrachtgever heeft een Managing Agent gecontracteerd. Deze Managing Agent treedt op operationeel niveau als afgevaardigde op namens gemeente Zaanstad en is op dat vlak contractpersoon. Contractuele afspraken en afspraken op tactisch/strategisch niveau worden direct met Opdrachtgever gemaakt. In bijlage 03 is de communicatie matrix weergegeven. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen deze verder in samenspraak af zodat een heldere organisatie- en overlegstructuur ontstaat.

C Eis 5

Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie -zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever- op enigerlei wijze openbaar te maken.

2.5 Kritische prestatie-indicatoren

KPI Eis 1

De Opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de Opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.

KPI Eis 2

De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet naar tevredenheid verlenen van de ingekochte dienstverlening.

KPI Eis 3

De gemeente Zaanstad wil in elk geval de volgende KPI's implementeren met Opdrachtnemer:

- Klanttevredenheid aan de hand van toetsing op dienstverlening;
- Hebben alle medewerkers de benodigde certificaten en toets geldigheid van deze certificaten;
- Tijdig reageren op incidenten en alarmsignalen;
- Innovatie van de dienstverlening om kosten te beheersen en/of te reduceren;
- Aangevuld met KPI's die voortkomen uit de gunningscriteria.

2.6 Financiële Bepalingen

FB Eis 1

Op elke factuur wordt onze referentie vermeldt (inkooporder), de vak afdeling en het factuuradres: Gemeente Zaanstad, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 2000, 1500 GA Zaandam.

Opdrachtnemer verzendt de factu(u)r(en) maandelijks binnen drie (3) weken na afloop van een kalendermaand slechts eenmaal toe aan de gemeente Zaanstad, onder vermelding van alle wettelijke en bijzondere door de gemeente Zaanstad gestelde eisen naar crediteuren@zaanstad.nl.

De factuur is voorzien van een overzicht met totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen per locatie.

FB Eis 2

Inschrijver offreert een prijs voor de dienstverlening op basis vast uurtarieven per onderdeel. In het Prijzenblad (bijlage 02) is deze uitsplitsing duidelijk gemaakt. Afrekening vindt achteraf plaats op basis van werkelijke inzet.

De tarieven staan vast tot en met 31 december 2025. Vanaf 01 januari 2026 kunnen de prijzen maximaal éénmaal per jaar worden geïndexeerd op basis van de CBS Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 801 Particuliere beveiliging, index 2015=100. [StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 \(cbs.nl\)](https://statline.cbs.nl/StatLine-Dienstenprijzen;commerciële-dienstverlening-en-transport,index-2015=100). Uiterlijk in november van het lopende jaar dient deze aanvraag ingediend te worden. Indexering kan pas doorberekend worden nadat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeenstemming is bereikt en dat dit door de Opdrachtgever schriftelijk is bevestigd.

Alle op te geven prijzen:

- Zijn inclusief de nu bekende cao-wijzigingen;
- Zijn inclusief alle eventuele opslagen;
- Dienen exclusief BTW te worden opgegeven;
- Zijn inclusief alle kosten voor dienstverlening en kosten van derden die door Opdrachtnemer worden ingeschakeld.

FB Eis 3

De prijs is een all-in tarief in euro's per uur exclusief BTW. Er kunnen dus geen aparte kosten in rekening worden gebracht voor bijvoorbeeld overhead, kleding, roostering, reiskosten en overige kosten. Deze lijst is niet limitatief.

FB Eis 4

De Opdrachtnemer geeft op het prijzenblad aan, per termijn, wat de kosten zijn per uur voor incidentele inzet en opschalen.

FB Eis 5

Tijdens vakantieperiode regio Noord (onder andere Politiek reces) kan dienstverlening in de avond worden afgeschaald. Dit gaat om gemiddeld elf (11) weken per jaar. Opdrachtnemer brengt deze uren niet in rekening.

FB Eis 6

In de eerste twee (2) weken van een nieuw kalenderjaar dient er een medewerker met financiële kennis beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen in verband met de jaarafsluiting.

2.7 Afleveradres

Af Eis 1

Alle producten en diensten worden geleverd op de adressen zoals vermeld in bijlage 01, Locatie en Dienstverleningsoverzicht.

Indien gemeente Zaanstad vanuit haar rol als kerngemeente aan gelieerde organisaties of andere buurgemeenten dienstverlening dient te leveren, worden deze adressen mogelijk toegevoegd.

Opdrachtnemer bepaalt hierin zelf de meest efficiënte manier van levering.

2.8 (Technische) Specificaties

(T)S Eis 1

Opdrachtgever werkt op basis van de Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO richtlijnen).

(T)S Eis 2

Werkprotocollen van de gemeente Zaanstad worden in verband met de veiligheid pas na gunning gedeeld.

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (Social Return) oplevert. Onder Social Return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt Opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- Wat hun inzet voor social return is geweest;
- Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(Zie ook hoofdstuk 1.1 van de offerteleidraad).

SROI Eis 1

Gemeente Zaanstad biedt kansen voor mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Voor dit contract is minimaal 2% van SROI kansrijk voor de overeenkomst. Inschrijver dient aan te geven hoe hij daar invulling aan kan geven.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. Gemeente Zaanstad heeft als doelstelling om klimaatneutraal te opereren. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Ondanks dat er geen directe duurzaamheidseisen worden toegeschreven aan de beveiligingsdienstverlening wordt van de Opdrachtnemer een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer binnen de eigen dienstverlening en samen met de partners in de keten nadenkt over waar de kansen op duurzaamheid liggen.

Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan de volgende duurzaamheidscriteria:

D Eis 1

Over alle onderstaande duurzaamheidskansen rapporteert Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst. Duurzaamheid is een vast agendapunt voor het tactisch en Strategisch overleg. Tijdens de implementatie zullen hierover nadere afspraken gemaakt worden met de Opdrachtnemer.

D Eis 2

Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in de kostprijs van de dienstverlening opgenomen. Ten aanzien van duurzaamheid kunnen er daarom geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.

D Eis 3

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI): samenwerken in de keten met als doel een transparante, eerlijke en duurzame keten (waaronder een eerlijke prijs, een leefbaar inkomen voor de producent en CO2-reductie). Opdrachtnemer rapporteert over haar genomen inspanningen aan de gemeente Zaanstad.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl