

Programma van eisen

Nr	Algemeen
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen.
2.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gevraagde inzet van de beveiligers en de correcte uitvoering van werkzaamheden. Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor zowel structurele als incidentele/adhoc uitvragen.
3.	De transitieperiode waarin de implementatie zit, start na de definitieve gunning van de opdracht. Opdrachtnemer dient minimaal één (1) projectleider aan te stellen die de implementatie van de Overeenkomst gaat uitvoeren en begeleiden. De transitieperiode duurt naar verwachting 4 weken.
4.	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst volstrekte openheid aan de Opdrachtgever m.b.t. de identiteit en werkrelatie van alle personen die operationele werkzaamheden verrichten binnen de opdracht.

Nr	Personeel: beveiligers
5.	De beveiligers verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen locaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de (object) beveiligers preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, visiteren en het beantwoorden van de telefoon etc. behoort tot de taken.
6.	De beveiligers is in het bezit van het diploma MBO-2 "Beveiligers" of een gelijkwaardig diploma.
7.	De beveiligers is in het bezit van een screening (legitimatiebewijs/grijze pas) vanuit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus (Wpbr) ten name van opdrachtnemer. Hij overlegt zijn pas op aanvraag aan opdrachtgever.
8.	Alle in te zetten beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatie diploma. (Geen e-learning variant) De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een BHV-certificaat van haar medewerkers aantonen. Kosten van de certificering zijn voor opdrachtnemer.
9.	De beveiligers heeft in de afgelopen 4 jaar een training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.
10.	De beveiligers heeft in de afgelopen 4 jaar een training gevolgd op het gebied van klantvriendelijk en klantgerichthandelen en conflicthantering. Bij de OMA. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.
11.	De medewerkers die conform de WPBR niet in het bezit zijn van een politiescreening, zoals bijv. brandwachten of hosts, zijn in het bezit van een VOG (bij aanvang max 3 maanden oud) , behorende bij de uitoefening van hun functie. De Opdrachtnemer kan op verzoek van de Opdrachtgever het beschikken over een grijze pas of VOG van haar medewerkers aantonen.

12.	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken in verband met buitenlandse gasten. Voor alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse en Engelse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers en personeelsleden van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.
13.	Hospitality is zeer belangrijk. Opdrachtgever wenst op haar locaties correcte en representatieve beveiligers met een dienstverlenend karakter. Dit houdt onder meer in dat de beveiligers beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers en ook de rol van gastheer/vrouw in kan vullen. Beoordeling hiervan is aan opdrachtnemer.
14.	Aspirant/stagiaire beveiligers mogen enkel meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met en goedkeuring van de VRU. Aspiranten zijn niet declarabel tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Nr	Personeel: Coördinator beveiliging
15.	De coördinator beveiliging van opdrachtnemer verricht zijn werkzaamheden op de aangewezen locaties. Hij/zij geeft leiding aan de daar werkzame beveiligers van de particuliere beveiligingsorganisatie en dient als operationeel aanspreekpunt voor de locatie.
16.	De coördinator beveiliging van opdrachtnemer voldoet aan alle eisen gesteld onder 'beveiliger'.
17.	De coördinator beveiliging van opdrachtnemer is in het bezit van het diploma Coördinator Beveiliging of een gelijkwaardig vakdiploma.
18.	De coördinator beveiliging van opdrachtnemer heeft minimaal 2 jaar ervaring in een leidinggevende positie en kan aantoonbaar een team van minimaal 6 personen aansturen.

Nr	Kledingvoorschriften en apparatuur
19.	De beveiligers en coördinator verrichten de werkzaamheden in representatieve bedrijfskleding van opdrachtnemer conform de gestelde bepalingen in de vergunning (ND) van opdrachtnemer. Deze is dat voorzien is van het vignet "V" en het bedrijfslogo van opdrachtnemer. Eventuele onderaannemers/zzp-ers dienen dezelfde bedrijfskleding te dragen.
20.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiligers alle middelen zoals een smartphone en eventueel een laptop/tablet tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. De beveiligers dient direct bereikbaar te zijn indien zich er een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten. Ook een portofoon en zaklamp dient aanwezig te zijn.
21.	Beveiligd c.q. begeleid transport; opdrachtnemer dient op verzoek en (niet herkenbare) personen auto danwel personen bus beschikbaar te stellen alsmede beveiligers om personen te vervoeren. Dit komt incidenteel voor maar maakt wel onderdeel uit van de overeenkomst. Transport (auto + km vergoeding) vindt op offerte basis plaats. De beveiligers die ter begeleiding mee gaan worden gefactureerd conform de vaste tarieven.

Nr	Organisatie en organisatorische inzet personeel
22.	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij de contactpersoon van de opdrachtgever.
23.	Opdrachtnemer zet per locatie een vast team van beveiligers in om te voorkomen dat er telkens nieuwe gezichten op locatie te zien. Opdrachtnemer borgt derhalve dat bewoners en medewerkers van de locaties dagelijks vaste gezichten zien.
24.	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen (zoals sleutelprocedure, te lopen brand- en sluitrondes en calamiteitenplan) die de opdrachtgever stelt in de betreffende locatie. Deze worden in samenspraak met opdrachtgever door opdrachtnemer tijdens de implementatie opgenomen in een door opdrachtnemer op te stellen objectinstructie voor haar beveiligers.
25.	In geval Opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig beveiligers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan Opdrachtnemer.
26.	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen twee uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
27.	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
28.	De dienstlengte per beveiligers mag door de Opdrachtnemer worden bepaald waarbij de cao reglementen leidend zijn. Wel dient er altijd de aantal afgesproken beveiligers aanwezig te zijn. Een shift heeft een maximale duur van 12 uur.
29.	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor tactische zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens (8.00 - 21.00 uur) bereikbaar. Op verzoek dient er ook met andere (operationele) personen contact opgenomen te kunnen worden.
30.	Opdrachtnemer is 24/7 in persoon bereikbaar voor incidenten en spoedzaken.
31.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene gedrags- en huisregels van de VRU en de te nemen maatregelen.
32.	Opdrachtgever zal de benodigde beschermingsmiddelen, zoals handschoentjes of mondmaskers, ter beschikbaar stellen.
33.	Opdrachtnemer voert op iedere locatie een RI&E uit om risico's op de werkplek van haar medewerkers te inventariseren. Uitkomsten worden besproken met de contactpersoon van de VRU.
34.	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, zoals ook ideologische uitingen richting burgers die locatie bezoeken, over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) Opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever. Het opnemen van de opdracht en opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever.

35.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbowetgeving.
36.	Opdrachtnemer verzorgt een dagelijkse terugkoppeling over de eventuele incidenten en bijzonderheden die hebben plaatsgevonden. Verder zal er dagelijks, digitaal, een rapportage worden opgesteld en verzonden naar door opdrachtgever aan te wijzen personen.
37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Instructies m.b.t. sleutelbeheer, het openen en sluiten van een locatie, het activeren - en deactiveren van het alarm, het inschakelen van verlichting en andere (elektrische) installaties, parkeerafspraken en afspraken m.b.t. verkeersstromen rondom de locatie en/of op het terrein van de locatie worden door de Opdrachtnemer uitgewerkt in een schriftelijk (digitale)werkinstructie voor de betreffende medewerkersgroep.
38.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor personeel van Opdrachtnemer te allen tijde te weigeren of terug te sturen. Betrokkene dient in dat geval terstond vervangen te worden door een andere medewerker. Opdrachtgever gaat hier terughoudend mee om en zal opdrachtgever per mail de reden toelichten.
39.	Eisen t.a.v. afschalen; Bij een verzoek tot afschaling binnen 24 uur mag 100% van de ingeplande uren door gefactureerd worden. Bij een verzoek tot afschaling binnen 48 uur mag 50 % van de ingeplande uren door gefactureerd worden. Bij een verzoek tot afschaling binnen 72 uur mag 25 % van de ingeplande uren door gefactureerd worden.
40.	Eisen t.a.v. snelheid en hoogte van opschalen; Opdrachtnemer dient binnen 2 uur met 10 man te kunnen opschalen op elke locatie binnen de provincie Utrecht. Opdrachtnemer kan < 24 uur een nieuw op te starten locatie te kunnen beveiligen met minimaal 8 beveiligers.

Nr	Privacy en security
41.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
42.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.
43.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
44.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.

	Voor alle informatie over de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten medewerkers zich conformeren aan deze geheimhoudingsplicht.
45.	De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de Opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de Vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan anderen ter kennis komt.
46.	De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
47.	Indien de Opdrachtnemer de verplichtingen betreffende de geheimhoudingsplicht geheel of gedeeltelijk overtreedt, dan is de Opdrachtnemer aan de opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, onverminderd de overige aan de opdrachtgever toekomende vorderingen dan wel rechten, waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding.

Nr	Communicatie en managementinformatie/ evaluatie
48.	Tactisch niveau: Gedurende de contractperiode vindt eens per kwartaal een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Vooraf aan dit zgn. kwartaaloverleg, wordt door opdrachtnemer een managementrapportage opgesteld. Hierin worden onder meer de volgende punten opgenomen: • Geleverde uren per locatie • Gefactureerde omzet per locatie • Klachten en klachtafhandeling • Aantal ingezette medewerkers per locatie. • Uitvoering SROI De rapportages worden tijdens het overleg besproken alsmede: • Escalaties van operationeel niveau • Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • Kwaliteit van de geleverde dienstverlening; • Ontwikkelingen in de dienstverlening; Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
49.	Van de kwartaal overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag met een besluitenlijst gemaakt. De bedoelde verslagen dienen binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van het overleg ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeboden te worden. De kwartaal overleggen vinden plaats ten kantore van de Opdrachtgever.

50.	<u>Operationeel niveau:</u> Gedurende de contractperiode vindt wekelijks een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever (locatieverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (coördinator beveiliging). Hierin worden onder meer de volgende punten besproken: • Incidentele knelpunten dienstverlening • Voorgevallen incidenten • Nazorg naar aanleiding van incidenten • Klachten • Personele zaken in het team (wisselingen etc) Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren bijv. tijdens de start van een nieuwe locatie.
-----	--

Nr	Prijzen , tarieven en facturatie
51.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
52.	Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 36 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de Opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.
53.	Adhoc toeslagen: Dienstuitvraag < 48 uur : 10% over het geldende tarief Dienstuitvraag < 24 uur : 20% over het geldende tarief
54.	Er wordt <u>wekelijks</u> achteraf gefactureerd. Bij correcte facturering geschiedt betaling binnen 30 dagen na ontvangst van de correct ingezonden factuur. Facturatie geschiedt per inzetlocatie/opdracht. Hiervoor worden separate facturen verstuurd. Iedere factuur heeft als bijlage een sluitende urenregistratie van de ingezette beveiligers op betreffende opdracht.
55.	Een factuur dient te voldoen aan alle gestelde wettelijke eisen en dient minimaal onderstaande gegevens te bevatten: - NAW-gegevens Opdrachtnemer; - Factuurnummer van Opdrachtnemer; - Het Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; - IBAN-nummer van Opdrachtnemer; - Het btw-nummer van Opdrachtnemer; - Indien van toepassing SWIFT/BIC van Opdrachtnemer; - Factuurdatum; - Factuurperiode; - Factuurbedrag exclusief BTW, BTW en factuurbedrag inclusief BTW; - Projectcode. Per project wordt een separaat nummer verstrekt. - Gewerkte uren en tarief per uur (onregelmatigheidstoeslag specificatie).
56.	De aangeboden tarieven staan vast tot 1 september 2025. Bij een eventuele verlenging mogen de tarieven jaarlijks, CAO technisch, worden geïndexeerd en voor het eerst op 01 september 2025. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de nieuwe contractperiode een indexeringsvoorstel. Pas na goedkeuring van de VRU mag Opdrachtnemer de geïndexeerde tarieven met ingang van de nieuwe periode hanteren.

Nr	Social Return
57.	Opdrachtnemer dient 2% van de opdrachtwaarde exclusief BTW in te zetten ten behoeven van Social Return. De Social Return verplichting kan uitsluitend worden ingezet via de bouwblokkenmethode.