

Bijlage - Programma van eisen d.d. 27 september 2024

Van inschrijver wordt verwacht dat deze zich conformeert aan onderstaande eisen. Indien aan één of meerdere eisen niet kan worden voldaan, leidt dit tot directe uitsluiting voor deze aanbesteding.

Waar in dit document 'beveiligers' staat worden alle beveiligers bedoeld die ingezet worden voor de opdracht.

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het uitvoeren van de dienstverlening zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad en alle bijbehorende bijlagen.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gevraagde inzet van de beveiligers en de correcte uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor zowel structurele als incidentele/ad hoc uitvragen.
3.	De implementatieperiode 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 implementatieperiode duurt naar verwachting 4 weken.
4.	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst volstrekte openheid aan 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 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.	De beveiligers is in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatiediploma (geen e-learning). De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever het beschikken over een BHV-certificaat van haar medewerkers aantonen. Kosten van de certificering zijn voor opdrachtnemer.
9.	Opdrachtnemer vangt hulpdiensten op bij calamiteiten/incidenten.
10.	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. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.



11.	De beveiligers heeft in de afgelopen 4 jaar een training gevolgd op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever het beschikken over een bewijs/certificaat (van deelname) van haar medewerkers aantonen.
12.	De medewerkers die conform de WPBR niet in het bezit zijn van een politiescreening, zijn in het bezit van een VOG (bij aanvang max 3 maanden oud), behorende bij de uitoefening van hun functie. Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever het beschikken over een grijze pas of VOG van haar medewerkers aantonen.
13.	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.
14.	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 dat de beveiligers ook de rol van gastheer/vrouw in kan vullen.
15.	Opdrachtnemer draagt op locatie Wittesteijn zorg voor permanente bemanning van de receptie. Ook wordt de post aangenomen en klaargelegd voor het locatiemanagement (die deze verder verspreidt).
16.	Opdrachtnemer houdt brand-, sluit-, en algemene rondes (overdag elke twee uur en in de nacht elk uur) voor het toezien op navolgen van huisregels van de opvanglocatie. Opdrachtnemer bekijkt in het kader van toegangscontrole én veiligheid camerabeelden. De camera's zijn aanwezig.
17.	Opdrachtnemer heeft kennis van de huisregels en het ontruimingsprotocol van de locatie en leeft deze zelf na en ziet toe op het navolgen hiervan.
18.	Ter ondersteuning van de dagelijkse begeleiding op locatie of juist bij afwezigheid van het locatiemanagement, bijvoorbeeld in de avonduren, wordt opdrachtnemer verzocht om ondersteuning te bieden bij bijvoorbeeld meldplicht, kamerbezoeken, (informatie)bijeenkomsten, bezoek van derde partijen, (nieuwe) bewoners ontvangen en kamers toewijzen, het doen van kamercontroles na verhuizing, sleuteluitgifte/ inname of kamercontroles bij signalen waarbij de openbare orde en veiligheid in het geding kan zijn. Zij dienen toe te zien op het naleven van de huisregels door bewoners en op verzoek van de begeleiders te ondersteunen bij het uitvoeren van het sanctiebeleid.
19.	Aspirant/stagiaire beveiligers mogen enkel meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever. Aspiranten zijn niet declarabel tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
20.	Indien opdrachtgever onderbouwd kan aantonen dat een beveiliger van opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de gestelde eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid niet (meer) wordt ingezet en zo nodig na maximaal 24 uur wordt vervangen.



Nr.	Kledingvoorschriften en apparatuur
21.	De beveiligers verricht de werkzaamheden in representatieve bedrijfskleding van opdrachtnemer conform de gestelde bepalingen in de vergunning (ND) van opdrachtnemer. Deze is voorzien van het vignet "V" en het bedrijfslogo van opdrachtnemer. Eventuele onderaannemers/zzp'ers dienen dezelfde bedrijfskleding te dragen.
22.	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.

Nr.	Organisatie en organisatorische inzet personeel
23.	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiemanager en bij de contactpersoon van opdrachtgever.
24.	Opdrachtnemer zet per locatie een vast team van beveiligers in om te voorkomen dat er telkens nieuwe gezichten op locatie zijn. Opdrachtnemer borgt derhalve dat bewoners en medewerkers van de locaties dagelijks vaste gezichten zien.
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 van opdrachtnemer zich ziekmeldt of niet komt opdagen op een 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 het inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.
28.	De dienstlengte per beveiliger mag door opdrachtnemer worden bepaald waarbij de cao-reglementen leidend zijn. Wel dient altijd het aantal afgesproken beveiligers aanwezig te zijn. Een shift heeft een maximale duur van 12 uur. Er kan in een dergelijke situatie geen overwerk bij opdrachtgever worden gedeclareerd.
29.	Opdrachtnemer stelt voor opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger aan voor tactische zaken.
30.	Opdrachtgever is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 21.00 uur (bijvoorbeeld middel van een piket- of bereikbaarheidsdienst. Op verzoek dient er ook met (operationele) personen contact opgenomen te kunnen worden.
31.	Opdrachtnemer is 24/7 in persoon bereikbaar voor incidenten en spoedzaken.
32.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene gedrags- en huisregels van opdrachtgever en de te nemen maatregelen.
33.	Opdrachtgever stelt benodigde beschermingsmiddelen waar nodig, zoals handschoentjes of mondmaskers, ter beschikking.
34.	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



	opdrachtgever.
35.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals de Arbowetgeving.
36.	De ingezette beveiligers dient geconstateerde bijzonderheden, defecten, gebreken en lopende zaken per dag te melden in een logboek en/of (digitale) rapportage. Opdrachtgever en de begeleiders op locatie moeten hier inzage in krijgen. Het logboek/de rapportage dient na elke dienst door de beveiligers afgetekend te worden. De medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht iedere werkdag bij aanvang van de dienst het logboek/de rapportage te bekijken. Calamiteiten/incidenten die hebben plaatsgevonden tijdens een dienst geeft opdrachtnemer door aan opdrachtgever en de locatiemanager, zo snel als mogelijk (in ieder geval de eerstvolgende ochtend). Dit wordt ook schriftelijk bevestigd. Het gaat dan om: • komst en/of inzet van ambulance, politie of brandweer; • (grote) overtredingen van de huisregels (met een waarschuwing of 'time out' ten gevolge); • geweldsincidenten, ongevallen, sterfgevallen of schadegevallen.
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 opdrachtnemer uitgewerkt in een schriftelijk (digitale)werkinstructie voor de betreffende medewerkersgroep.
38.	Eisen t.a.v. afschalen; • bij een verzoek tot afschaling binnen 24 uur mag 100% van de ingeplande uren gefactureerd worden; • bij een verzoek tot afschaling binnen 48 uur mag 50% van de ingeplande uren gefactureerd worden; • bij een verzoek tot afschaling binnen 72 uur mag 25% van de ingeplande uren gefactureerd worden.
39.	Indien zich een situatie/calamiteit voordoet waarbij/waardoor het gewenst is om extra beveiliging aanwezig te hebben, wordt opdrachtnemer geacht deze te leveren. Het gaat hierbij om inzetten die opdrachtgever vooraf niet heeft kunnen inschatten. Afhankelijk van de situatie/calamiteit kan het aantal beveiligers variëren. In dit geval dient opdrachtnemer binnen 24 uur ervaren en gekwalificeerd personeel ter beschikking te stellen aan opdrachtgever. Als dit niet lukt, kan opdrachtgever besluiten een derde partij in te huren gedurende de specifieke situatie. Opdrachtnemer heeft dan geen recht op schadevergoeding.



40.	Naast de reguliere inzet of inzet bij calamiteiten door opdrachtnemer, kan extra inzet benodigd zijn bij bepaalde gelegenheden, als opdrachtgever hier de noodzaak van inziet. Opdrachtnemer dient aan de aanvraag voor extra inzet te voldoen. Deze aanvragen worden door opdrachtgever gedaan bij de vaste contractpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om tot uiterlijk 7 dagen voor aanvang van een dienst een aanvraag voor extra inzet in te dienen. In de aanvraag wordt door opdrachtgever de datum, tijd(en) en aantal in te zetten beveiligers genoemd. De aanvraag dient altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 48 uur voor aanvang van de dienst per e-mail door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden bevestigd.
-----	--

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



Nr	Communicatie en managementinformatie/ evaluatie
48.	<u>Tactisch niveau:</u> Gedurende de contractperiode vindt eens per kwartaal een evaluatie plaats tussen opdrachtgever en 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 kwartaaloverleggen vinden plaats ten kantore van opdrachtgever.
50.	<u>Operationeel niveau:</u> Gedurende de contractperiode vindt wekelijks een evaluatie plaats tussen opdrachtgever, locatiemanager en opdrachtnemer. 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	Ad hoc toeslagen: • Dienstuitvraag < 48 uur : 10% over het geldende tarief. • Dienstuitvraag < 24 uur : 20% over het geldende tarief.
53	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 inzet locatie. Hiervoor worden separate facturen verstuurd. Iedere factuur heeft als bijlage een sluitende urenregistratie van de ingezette beveiligers op betreffende locatie.
--	--

Nr.	Overige
54	Vanaf 1 juli 2025, en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, dient opdrachtnemer te beschikken over een geldig certificaat van een daartoe bevoegde organisatie waaruit CAO naleving blijkt. Dit certificaat dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever te kunnen overhandigen.

