BIJLAGE 1 - PROGRAMMA VAN EISEN

Algemeen

1. De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij de in deze uitvraag beschreven werkzaamheden/diensten kan leveren gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2. De opdrachtnemer neemt strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie die vergaard wordt over de gemeente Nieuwegein en de uit te voeren werkzaamheden.

Personeel

3. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat zijn personeel over de benodigde kwalificaties beschikt, welke verwacht mogen worden voor de uitvoering van deze opdracht. Voor deze opdracht gelden de volgende minimum eisen:

   Objectbeveiliger:
   - Diploma beveiliger 2 of gelijkwaardig
   - Grijze pas beveiliging
   - Certificaat cameratoezicht
   - Certificaat Bedrijfshulpverlener, inclusief gebruik AED en levensreddend handelen
   - Certificaat Agressie-interventie team

   Surveillant:
   - Diploma beveiliger 2 of gelijkwaardig
   - Grijze pas beveiliging

4. Het in te zetten personeel op verblijfslocaties van de opdrachtgever dient bedrijfskleding van de opdrachtnemer te dragen waarmee de medewerker herkenbaar als personeel van de opdrachtnemer geïdentificeerd kan worden. Op verzoek van de opdrachtgever dient het personeel zich ook te kunnen legitimeren als personeel van de opdrachtnemer.

5. Het in te zetten personeel moet de Nederlandse taal beheersen in woord en geschrift.

Objectbeveiliging

6. De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden in overleg met de opdrachtgever in te plannen en zorgt ervoor dat er op de werklocatie een actuele planning met vermelding van in te zetten medewerkers aanwezig is.

7. Voor het stadshuis gelden de volgende openings- en werktijden voor de objectbeveiliging:

	Openingstijden	Werktijden
Maandag	8:00 – 20:00 uur	6:30 – 23:00 uur
Dinsdag	8:00 – 20:00 uur	6:30 – 23:00 uur
Woensdag	8:00 – 20:00 uur	6:30 – 21:00 uur
Donderdag	8:00 – 20:00 uur	6:30 – 23:00 uur
Vrijdag	8:00 – 20:00 uur	6:30 – 21:00 uur
Zaterdag	9:00 – 17:00 uur	8:00 – 18:00 uur
Zondag	-	-

Binnen deze tijden verzorgd de opdrachtnemer een bezetting van 1 objectbeveiliger vanaf start werktijd, 2 objectbeveiligers tijdens openingstijden en 1 objectbeveiliger tot einde werktijd.

Op dagen met raadsavonden of andere bijeenkomsten wordt in overleg ook buiten deze tijden dekking gevraagd.

8. Indien de werktijden, zoals benoemd in de voorgaande eis, structureel aangepast moeten worden, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan minimaal 6 weken voorafgaand aan de ingangsdatum op de hoogte.

9. Gedurende de dienstverlening voorziet de objectbeveiliging in de volgende zaken:
    - Dagelijks openen van het pand en lopen van openingsronde
        - Opening-/sluitronde:
            - Openen en sluiten van hekken, deuren en ramen
            - In-/uitschakelen beveiligingsinstallatie
            - Aan-/uitzetten verlichting
            - Overdracht met gebruikers
    - Zichtbare bewaking en beveiliging middels het fysiek rondlopen door pand, waarbij de nadruk ligt op het publiek toegankelijke deel
    - Continue cameratoezicht vanuit de beveiligingsloge
    - Toezien op naleving van de huisregels door personeel en bezoekers
    - Handhaven op gebouwverboden
    - Ondersteuning bij ontvangst en begeleiding van bezoekers
    - Het lopen van brandronde

10. Bij incidenten op de werklocatie dient de medewerker met de organisatie van de opdrachtgever mee te draaien in de afhandeling van het incident. Onder incidenten worden tenminste de volgende situaties beschouwd:
    - Alle vormen van alarmen die gegenereerd worden (alarmmelding, overval, paniek, etc.)
    - Een BHV situatie (brandmelding, ongeval, ontruiming, etc.)
    - Een bedreiging/agressiesituatie
    - (Poging tot) insluiping
    - (Poging tot) diefstal
    - Vernieling/openlijke geweldpleging
    - Huisvredebreuk/lokaalvredebreuk

11. Bij incidenten of bijzonderheden wordt direct na afloop door de objectbeveiliging een dienstrapport opgesteld en gedeeld met de opdrachtgever. Een dienstrapport van de objectbeveiliging moet voldoen aan de volgende eisen:
    - Een dienstrapport dient opgesteld te worden conform de geldende indeling zoals in het examen beveiliger 2 afgenomen wordt.
    - De inhoud van een dienstrapport dient in een chronologische volgorde weergegeven te worden, inclusief de bijbehorende tijdstippen van aanvang en afhandeling.
    - Alle van belang zijnde / specifieke informatie van het incident/bijzonderheid dient vermeld te worden.
    - Wanneer hulpdiensten zijn ingeschakeld en eventueel aangifte gedaan is dient dit specifiek vermeld te worden.
    - De 7 W’s dienen beantwoord te worden (Wie, Wat, Waar, Wanneer, op welke Wijze, Waarmee en Waarom).
    - De rapportage moet voorzien zijn van een naam en paraaf van de surveillant.

12. De opdrachtnemer draagt zorg voor het inwerken van eventuele nieuwe medewerkers. De kosten voor het inwerken komen ten laste van de opdrachtnemer.

13. De in te zetten medewerkers van de opdrachtnemer voor objectbeveiliging moeten middels een "klikgesprek" met de opdrachtgever getoetst worden op geschiktheid voor de opdracht. Onderdelen waarop wij toetsen zijn:
    - Communicatieve vaardigheden
    - Observatievermogen
    - Stressbestendigheid
    - Inlevingsvermogen
    - Fysieke veiligheid
    - Integriteit
    - Probleemoplossend vermogen
    - Teamwerk
    - Flexibiliteit
    - Klantgerichtheid

14. Indien een medewerker van de opdrachtnemer naar mening van de opdrachtgever structureel niet goed functioneert, zal de opdrachtgever dit schriftelijk beargumenteerd mededelen aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient in voorkomend geval de betreffende medewerker kosteloos te vervangen.

15. Voor objectbewaking dient rekening gehouden te worden met het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.

Alarmopvolging

16. De alarmopvolging is van toepassing op de locaties als genoemd in bijlage 2 – Gebouwenlijst. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om hier aanpassingen op door te voeren naar aanleiding van mutaties in het gebouwenbeheer. De opdrachtnemer dient deze wijzigingen binnen een maand na schriftelijke melding door te voeren.

17. De opdrachtnemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week inzetbaar te zijn voor een verzoek tot assistentie of alarmering.

18. In het geval van een verzoek tot assistentie of alarmmelding geldt een maximale aanrijdtijd per gebouwcategorie (zie bijlage 2 – Gebouwenlijst) vanaf het moment dat het bericht binnenkomt bij de opdrachtnemer tot en met het moment dat de surveillant ter plaatse is. Hierbij geldt de norm dat 90% van alle meldingen binnen een kwartaal deze maximale aanrijdtijd zijn bereikt.

    De maximale aanrijdtijd per gebouwcategorie:
    - Categorie A: 20 minuten
    - Categorie B: 30 minuten

19. Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de bovenstaande eis, danwel de door zichtzelf bij inschrijving opgelegde betere aanrijdtijd en/of norm, wordt er een korting opgelegd aan de opdrachtnemer voor deze periode. De korting wordt bepaald met behulp van de volgende berekening:

Aantal meldingen teveel te laat ten opzichte van de overeengekomen norm x basistarief inschrijver voor alarmopvolging.

In bijlage 9 – Opgave aanrijdtijden is op het tabblad 'Voorbeeldberekening' een voorbeeld uitgewerkt hoe deze berekening uitgevoerd wordt.

Het kan voorkomen dat de overeengekomen norm niet behaald wordt als gevolg van onvoorziene zaken of door omstandigheden waar de opdrachtnemer geen invloed op heeft. Voor de meldingen waarvoor deze situatie geldt dient de opdrachtnemer een onderbouwing aan te leveren ter goedkeuring. De opdrachtgever kan op basis van deze onderbouwing bepalen of deze meldingen meegerekend moeten worden als een te late afhandeling van een melding.

20. Per alarmmelding voert de opdrachtnemer ten minste de volgende acties uit:
    - Surveillant meldt zich ter plaatse wanneer hij/zij bij het pand aanwezig is.
    - Surveillant voert eerst een visuele buitencontrole uit op het pand.
    - Surveillant leest alarm log uit op het bedieningspaneel.
    - Surveillant voert interne controle van het pand uit.
    - Surveillant reset alarm en schakelt vervolgens in.
    - Surveillant stelt een digitaal dienstrapport op van de melding.

21. Een dienstrapport voor alarmopvolging moet voldoen aan de volgende eisen:
    - Een dienstrapport dient opgesteld te worden conform de geldende indeling zoals in het examen beveiliger 2 afgenomen wordt.
    - De inhoud van een dienstrapport dient in een chronologische volgorde weergegeven te worden, inclusief de bijbehorende tijdstippen van aanmelding, aankomst en vertrek.
    - Alle van belang zijnde / specifieke informatie van het incident dient vermeld te worden.
    - Wanneer hulpdiensten zijn ingeschakeld en eventueel aangifte gedaan is dient dit specifiek vermeld te worden.
    - De 7 W's dienen beantwoord te worden (Wie, Wat, Waar, Wanneer, op welke Wijze, Waarmee en Waarom).
    - Van de oorzaken van de melding wordt een foto gemaakt en ingevoegd in het rapport.
    - De rapportage moet voorzien zijn van een naam en paraaf van de surveillant.

22. Indien een alarmmelding het gevolg is van een fout door een medewerker van de opdrachtnemer, mogen er geen kosten in rekening gebracht worden voor de daardoor noodzakelijke opvolging.

23. De opdrachtnemer draagt zorg voor een navolgbare en sluitende sleutelregistratie die hij van de opdrachtgever heeft ontvangen. Daarbij zorgt hij tevens voor dat de sleutels beveiligd vervoerd worden en voor derden niet direct herleidbaar gelabeld zijn naar een specifiek pand.

24. Bij verlies of diefstal van de sleutels behorende bij deze opdracht verzorgt de opdrachtnemer per ommegaande een melding naar de gemeente. Bij diefstal doet de opdrachtnemer tevens aangifte bij de politie.

25. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade door verlies van sleutels en/of andere hulpmiddelen die door opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld in verband met de te verrichten diensten is beperkt tot € 10.000,- per gebeurtenis.

Overige diensten

26. Indien er behoefte is aan onderstaande aanvullende diensten, zal de opdrachtgever als eerste de opdrachtnemer benaderen voor de uitvoering. De opdrachtnemer voert deze diensten uit op basis van de bij inschrijving opgegeven tarieven.

    De diensten betreffen:
    - Preventieve surveillance:
        - Uitvoeren van controlerondes op meerdere tijdstippen
    - Eindejaarssurveillance:
        - Meerdaagse 24-uurs surveillance op aangewezen locaties
    - Opening-/sluitronde:
        - Openen en sluiten van hekken, deuren en ramen
        - In-/uitschakelen beveiligingsinstallatie
        - Aan-/uitzetten verlichting
        - Overdracht met gebruikers
    - Assistentie bij calamiteiten, agressie en/of geweld:
        - Ondersteuning op afroep

27. Voor deze diensten verzorgd de opdrachtnemer een digitale registratie van acties en gebeurtenissen, bij voorkeur in hetzelfde systeem als wordt gebruikt bij de reguliere diensten (objectbewaking en/of alarmopvolging).

Duurzaamheid

28. Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht worden ingezet hebben een training gevolgd van ‘Het Nieuwe Rijden’ of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag is gericht.

29. Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen tot en met 3.500 kg voldoen ten minste aan de Euro 6-norm.

30. Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselvoertuigen tot en met 3.500 kg beschikken over een roetfilter af fabriek of, indien een roetfilter af fabriek niet leverbaar is, een retro fit of een installatie met een tenminste gelijkwaardige werking om de emissie van fijnstof te beperken.

31. Binnen 1,5 jaar na start van de looptijd van de overeenkomst mogen enkel nog zero-emissie voertuigen ingezet worden voor de alarmopvolging. De opdrachtnemer heeft bij inschrijving kunnen aangeven of deze verplichting eerder behaald wordt.

32. In te zetten voertuigen moeten zijn uitgerust met een bandenspanningscontrolesysteem.

33. De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau van tenminste 3 dB onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met een A op het EU-bandenetiket.

34. De rolweerstand uitgedrukt in kg/ton, mag volgens ISO 28580 of gelijkwaardig de onderstaande grenswaarden niet overschrijden:

Bandenklasse	Max. Rolweerstandwaarde (kg/ton)
C1	9,0
C2	8,0
C3	6,0

35. De brandstofefficiëntieklasse van de bandenetikettering is minimaal een C op het EU-bandenetiket.

Social Return On Investment

36. De opdrachtnemer conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit bijlage 3 – Publicatie SROI.

Communicatie, overleg en rapportage

37. De opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon en een vervangend contactpersoon voor de opdrachtgever. Deze personen beschikken over inhoudelijke kennis met betrekking tot de opdracht en zijn de Nederlandse taal vaardig in woord en geschrift. Van de contactpersonen wordt verwacht dat zij op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar zijn.

38. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van de organisatie of contactpersoon van de opdrachtnemer, dan geeft de opdrachtnemer dit direct door aan de opdrachtgever.

39. Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal (in woord en geschrift). Hiervan kan enkel na goedkeuring van de opdrachtgever afgeweken worden. Op verzoek van de opdrachtgever verzorgd de opdrachtnemer een vertaling naar de Nederlandse taal.

40. Vier keer per jaar voert de opdrachtgever een evaluatiegesprek met de contactpersoon van de opdrachtnemer. Bij dit gesprek is namens de opdrachtnemer de contractmanager van deze overeenkomst aanwezig. Het uitgangspunt is om dit gesprek tenminste elk kwartaal te laten plaatsvinden, maar kan op verzoek van beide partijen ingepland worden.

41. Ten behoeve van de evaluatiegesprekken verzorgt de opdrachtnemer elk kwartaal een totaaloverzicht van alle alarmmeldingen, de objectbewaking en eventuele incidenten volgens onderstaande eisen.

42. In de rapportage van alarmmeldingen wordt per object een overzicht gemaakt, waarbij per melding het volgende is opgenomen:
    - Locatienaam
    - Datum alarmmelding
    - Tijdstip alarmmelding ontvangen door opdrachtnemer
    - Tijdstip surveillant ter plaatse
    - Responsetijd
    - Tijdstip afhandeling melding
    - Duur afhandeling

- Soort melding
- Korte omschrijving situatie

43. In de rapportage van objectbewaking wordt per object een overzicht gemaakt, waarbij het volgende is opgenomen:
    - Locatienaam
    - Datum inzet
    - Aanvangstijd per dienst/medewerker

44. In de evaluatiegesprekken bespreken de opdrachtgever en opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen:
    - Kwaliteit van het geleverde werk
    - Planning
    - Communicatie
    - Duurzaamheid
    - Personeel
    - Beloften inschrijving
    - Verbeterpunten

45. Indien uit het evaluatiegesprek naar voren is gekomen dat er onvoldoende gepresteerd wordt op één van de onderwerpen, worden afspraken gemaakt voor verbetering. Indien deze verbetering niet naar wens gerealiseerd wordt, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

Financieel

46. Alle geldbedragen moeten uitgedrukt zijn in euro's, exclusief btw.

47. De overeengekomen tarieven staan vast voor de eerste 11 maanden van de overeenkomst en zijn inclusief de volgende kosten:
    - Salariskosten
    - Overheadkosten
    - Telefoonkosten/online kosten
    - Kosten voor het gebruik van apparatuur en software
    - Kosten voor reizen (uren, brandstof, parkeren, vervoersbewijzen)
    - Kosten voor materiaal en materieel benodigd voor de uitvoering
    - Kosten voor ondersteunend werk
    - Overige eventueel bijkomende kosten die de opdrachtnemer als professionele onderneming redelijkerwijs moet kunnen voorzien

48. In afwijking op voorgaande eis verzorgt de opdrachtgever voor objectbeveiliging een (gedeelde) werktelefoon, het camerasysteem en een computer met software voor rapportage.

49. Ten hoogste één maal per jaar, voor het eerste op 1 januari 2026, worden de door de opdrachtnemer geoffreerde tarieven herzien. Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. De tarieven worden geïndexeerd met behulp van de volgende prijsherzieningsformule:

    $Tarief_{nieuw} = Tarief_{oud} \times (L1 / L0)$

Daarin staat voor;

$Tarief_{oud}$:	tarief zoals door de opdrachtnemer geoffreerd bij inschrijving
$Tarief_{nieuw}$:	nieuw overeen te komen tarief
L0:	Dienstenprijzen: commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, SBI code 801, particuliere beveiliging, Prijsindex 2024 3e kwartaal
L1:	Dienstenprijzen: commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100, SBI code 801, particuliere beveiliging, Prijsindex 2025(*) 3e kwartaal) (*) het jaartal wordt per jaar aangepast naar het actuele jaar

Het resultaat van de berekening van de deelsom (L1/L0) wordt rekenkundig afgerond op 2 cijfers achter de komma.
Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.

50. Een gewijzigd tarief door indexering is pas van toepassing na schriftelijke vastlegging door beide partijen en wordt niet met terugwerkende kracht toegepast.

Facturering

51. Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de factuureisen van de belastingdienst én de aanvullende eisen van de gemeente Nieuwegein. Meer informatie hierover is te vinden op de website van de gemeente Nieuwegein (zoeken op 'Factuur sturen'). Indien e-facturatie niet mogelijk is, dan kunt u via een email aan crediteurenadministratie@nieuwegein.nl toestemming vragen om te factureren via een readable pdf-formaat. De facturen kunnen na toestemming ook naar dit emailadres verzonden worden. Andere vormen van facturatie – zoals papieren facturen – accepteert de gemeente niet.

52. Voor uw facturen maakt u onderscheid in facturen voor objectbewaking en facturen voor alarmopvolging. In deze facturen vermeldt u de volgende gegevens:
    - FCL/ECL nummers behorende bij de diverse panden
    - Uw contactpersoon voor de opdracht
    - Uw btw-nummer

    Het btw-nummer van de gemeente Nieuwegein is 0023.13.546.B02

    In het geval van een creditfactuur vermeldt u tevens het factuurnummer van de corresponderende debet factuur.

53. De betaling van facturen door de opdrachtgever vind plaats binnen 21 dagen na ontvangst van de factuur.

54. Het is niet toegestaan om creditfacturen en debetfacturen met elkaar te verrekenen. Deze dienen afzonderlijk opgesteld te worden.

55. Indien de opdrachtnemer de overeenkomst niet (geheel) nakomt, is de opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Eisen naar aanleiding van de nota van inlichtingen

56. In aanvulling op artikel 14.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Nieuwegein 2020 wordt bepaald dat voor de totale waarde van de opdracht gerefereerd word naar de opdrachtwaarde per contractjaar.

57. In afwijking op artikel 14.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Nieuwegein 2020 zal de aansprakelijkheid ingeval van aanspraken van derden op schadevergoeding ten gevolge van dood of letsel en indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Contractant of diens Personeel beperkt worden tot € 5.000.000,- per gebeurtenis en € 10.000.000,- per jaar.

58. In aanvulling op artikel 24.1 van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Nieuwegein 2020 wordt bepaald dat een opzegtermijn gehanteerd word van ten minste 3 maanden.

59. Indien de opdrachtgever op korte termijn extra diensten wil afnemen of juist een geplande dienst wil annuleren, kan de opdrachtnemer op basis van onderstaande bepalingen compensatie vragen:

Situatie	Compensatie
Afroep tot 7 dagen voorafgaand aan dienst	0%
Afroep tussen 7 dagen en 2 dagen voorafgaand aan dienst	5% over het geldende uurtarief
Afroep minder dan 2 dagen voorafgaand aan dienst	10% over het geldende uurtarief
Annuleren tot 7 dagen voorafgaand aan dienst	0%
Annuleren tussen 7 dagen en 24 uur voorafgaand aan dienst	3 maal het geldende uurtarief
Annuleren minder dan 24 uur voorafgaand aan dienst	100% van de kosten van geplande dienst

60. Indien medewerkers van de opdrachtnemer langer moeten werken dan in de planning voor de betreffende dienst is vastgelegd, mag de opdrachtnemer de overwerk toeslag van 50% vanuit de CAO doorbelasten aan de opdrachtgever.

61. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel wat ingezet wordt als objectbeveiliger in het stadshuis bekend is met en kan handelen conform bijlage 11 – Beschrijving taken en verantwoordelijkheden objectbeveiliging stadshuis.