



Bijlage 1 - Programma van Eisen EA Beveiligingstechniek Versie 29-01

Kenmerk TenderNed: 501553

De ondertekening van het Programma van Eisen is onderdeel van uw inschrijving.

Van deelneming aan deze opdracht wordt iedere Opdrachtnemer uitgesloten die niet kan voldoen aan de onderstaande minimumeisen. Met andere woorden, als aan één van de eisen niet wordt voldaan wordt de Opdrachtnemer uitgesloten van verdere deelneming in deze aanbesteding.

Eisen worden als volgt weergegeven:

Soorten eisen	
Eis	Gunningseisen: Aan een gunningseis moet worden voldaan vanaf het moment van inschrijving. Als niet is voldaan aan een gunningseis dan wordt tot uitsluiting overgegaan. De gunningseisen zijn opgenomen in dit document. Mocht ingeval van gunning, tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer toch niet aan de gunningseisen voldoet, dan is (achteraf) sprake van een ongeldige inschrijving en heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst per direct, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden.
UE	Uitvoeringseisen: Voorwaarden waar Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de opdracht aan dient te houden zijn uitvoeringseisen. De uitvoeringseisen zijn opgenomen in dit document. Door het indienen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met het voldoen aan de uitvoeringseisen gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. Mocht tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst blijken dat Opdrachtnemer niet aan de uitvoeringseisen voldoet, dan heeft Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien Opdrachtnemer ook na een ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn.

Algemeen	
Eis 1	Inschrijver is in staat en kan tijdig conform de beschreven documenten de dienstverlening(en) leveren.
Eis 2	Inschrijver is in staat de dienstverlening op alle locaties, benoemd in bijlage 13 – Locatieoverzicht te bedienen.

Locaties	
Eis 3	Inschrijver accepteert dat het aantal locaties benoemd in bijlage 13, gedurende de opdracht kan wijzigen.

Preventief onderhoud	
UE 1	Preventief onderhoud bestaat uit het jaarlijks controleren, inspecteren en testen van alle systemen in scope. Tevens het planmatig vervangen van daarvoor aangemerkte onderdelen, met tot doel inzetbaarheid van de systemen te maximaliseren. Opdrachtnemer dient binnen vier weken na het preventieve onderhoud de rapportages en goedkeuringen van de systemen aan te leveren bij Opdrachtgever.

Uitvoering	
UE 2	Alle onderhoudswerkzaamheden worden door medewerkers van Opdrachtnemer uitgevoerd of door Opdrachtnemer ingeschakelde en door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde onderaannemers. Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met mogelijke verstoring van het primaire proces, overlast en andere ongemakken voor de pandbewoners van Opdrachtgever. Versturende activiteiten dienen in overleg te worden uitgevoerd. Voorafgaand aan de uitvoering wordt de locatie c.q. het werkgebied afgezet. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen rondslingerende materialen of gereedschappen liggen. Na afloop wordt eventueel afval direct verwijderd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoon opleveren van het werkgebied.

Planning	
UE 3	Voor de uitvoering van preventief onderhoud levert Opdrachtnemer een jaarplanning aan. De jaarplanning dient aangereikt te worden bij Opdrachtgever. Dit dient uiterlijk de eerste week van elk kalenderjaar een jaarplanning aangeleverd te worden. Vanaf 2026 dient het preventieve onderhoud in Q1 of Q2 plaats te vinden.
UE 4	Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van de jaarplanning. Het verschuiven van werkzaamheden wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
UE 5	Gepland onderhoud wordt uiterlijk vijf werkdagen voor uitvoering aangekondigd bij de betreffende Facilitair Coördinator van Opdrachtgever. Uiterlijk één werkdag van tevoren dienen de namen van de medewerkers van Opdrachtnemer aangemeld te worden. Dit in verband met toegangsverschaffing tot het pand. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich op locatie te melden bij de receptie. Indien nodig wordt een (tijdelijke) toegangspas verstrekt om het pand in en uit te gaan.


Overname onderhoud huidige systemen

Eis 4	Leverancier is verplicht om het onderhoud van de huidige systemen over te nemen.
-------	--

Correctief onderhoud
Meldingen & storingen

UE 6	Meldingen/storingen worden intern gemeld via de TOPdesk van Opdrachtgever en komen terecht bij de Facilitair Coördinator. De Facilitair Coördinator zet de meldingen door naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt de storingen via e-mail of telefonisch, waarna de opdracht door Opdrachtnemer in gang wordt gezet. Telefonische meldingen door Opdrachtgever worden opgevolgd door een email ter bevestiging van de opdracht. Daarnaast stelt Opdrachtnemer 24 uur per dag en zeven dagen per week een storingsdienst ter beschikking voor urgente storingen. De storingsdienst is bereikbaar op één centraal telefoonnummer.
UE 7	Opdrachtnemer stelt een helpdesk beschikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 uur en 17:00 uur voor vragen en meldingen van Opdrachtgever ten aanzien van de systemen en dienstverlening van Opdrachtnemer.
UE 8	Opdrachtnemer dient eventuele meldingen (buiten de scope van de eigen dienstverlening) via e-mail door te geven aan Opdrachtgever. In geval van een calamiteit wordt er door Opdrachtnemer rechtstreeks contact opgenomen met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.

Respons- en oplostijden

UE 9

Voor het afhandelen van storingen gelden de onderstaande respons- en oplostijden binnen de openingstijden van Opdrachtgever. De openingstijden per locatie staan vermeld in bijlage 13 Locatielijst.

Onder responstijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever tot dat Opdrachtnemer inhoudelijk reageert.

Onder oplostijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever tot dat Opdrachtnemer de melding heeft opgelost. Opdrachtnemer mag een tijdelijke oplossing aandragen binnen de oplostijd. Een tijdelijke oplossing mag maximaal één week (zeven kalenderdagen) in stand worden gehouden, daarna dient de definitieve oplossing gerealiseerd te zijn.

Alle onderstaande uren zijn werkuren.

Prioriteit	Responstijd	Oplostijd (werkdagen)	Soort melding
Hoog	< 2 uur (spoed)	< 8 uur (1 werkdag)	- Inbraakalarminstallatie doormelding defect - Inbraakalarminstallatie volledig defect - Spreekkamer alarmeringssysteem defect - Camerabewakingssysteem totaal defect - Hele toegangscontrolesysteem defect - Toegangscontrole buitendeur pand defect - Toegangscontrole binnendeur tot beveiligd gebied defect
Middel	< 8 uur	< 16 uur (2 werkdagen)	- Een alarmknop spreekkamer defect - Een camera defect - Toegangscontrole deur defect - Intercom defect, maar geen noodzaak tot binnenkomen - Balie-intercom defect - Intercom defect waardoor men niet binnen kan - Portofoonsysteem defect
Laag	< 24 uur	< 10 werkdagen	- Aanleveren toegangspassen - Overige zaken - Portofoon defect

TABEL 1: OPLOSTIJDENMATRIX

De prioriteit wordt door Opdrachtgever bepaald en heeft te maken met de urgentie van de storing. Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.



Toegangscontroles

UE 10	Het toegangscontrolesysteem is het systeem waarmee wordt beheerd wie toegang heeft tot welke ruimtes. Binnen de locaties van Opdrachtgever is een duidelijke scheiding tussen ruimtes die toegankelijk zijn voor cliënten en welke niet. Dit levert een belangrijk aandeel in de veilige werkomgeving voor de medewerkers van Opdrachtgever. Deze scheiding wordt gecreëerd door toegangspoorten en paslezers met bijbehorende sloten bij de toegang tot bepaalde ruimten De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op de huidige situatie. In de toekomst kan dit wijzigen: - A.) Op de meeste locaties wordt gebruik gemaakt van SynGuard van fabrikant Syntegro. Voor het type/merk systeem per locatie wordt verwezen naar het Bijlage 14. - B.) Alle locaties die beschikken over het centrale toegangscontrolesysteem worden centraal beheerd vanuit een locatie van Opdrachtgever en een backup locatie; - C.) De hoofdlocatie van Opdrachtgever fungeert als centraal punt van het systeem. Hier bevindt zich de server waarop de applicatie SynGuard staat geïnstalleerd. Deze wordt functioneel beheerd door de afdeling I&F van Opdrachtgever en technisch beheerd door Opdrachtnemer. De basis software van de toegangscontrole draait op de eigen servers van Opdrachtgever in een beveiligd data-warehouse; - D.) Er zijn kaartlezers voorzien op door Opdrachtgever geselecteerde deuren; - E.) Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de sloten in de deuren waarop het toegangscontrolesysteem van toepassing is, en de bijbehorende sluitplaten (magneetsluitingen, elektrische sluitingen en solenoid sloten); - F.) De meeste deuren welke voorzien zijn van toegangscontrole worden voorzien van een deurdranger. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de coördinatie met de bouwkundige aannemer; - G.) Het toegangscontrolesysteem dient minimaal jaarlijks gecontroleerd te worden op werking en betrouwbaarheid door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in staat de voldoen en te werken met deze uitgangspunten. Waar een merk is genoemd geldt: of aantoonbaar vergelijkbaar.
-------	--

Portofoons

UE 11	Ten behoeve van de BHV-organisatie van Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van portofoons, waarbij de interne BHV-organisatie door het hele gebouw en ook in de nabije omgeving met elkaar kan communiceren. Opdrachtnemer is in staat portofoons te leveren, periodiek testen, controleren en vervangen bij defecten van deze portofoons. Opdrachtnemer dient portofoons te kunnen leveren die aansluiten op de huidige systemen.
-------	---

Bijzondere voorwaarden levering camera's

UE 12	Inschrijvers mogen op straffe van ongeldigheid geen camerasystemen aanbieden die zijn ontwikkeld en/of gefabriceerd door partijen die gevestigd zijn in landen met een offensieve cyberagenda gericht op Nederland en Nederlandse belangen. Vorenbedoelde landen zijn • Rusland • China • Noord-Korea • Iran
-------	--

Levering

UE 13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen bij vervanging of nieuwe projecten. Afstemming rondom levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen vindt plaats met Opdrachtgever. Alle door Opdrachtnemer te leveren beveiligingstechniek en -systemen dienen werkend te worden opgeleverd, en compatible te zijn met de reeds geïnstalleerde beveiligingstechniek bij Opdrachtgever.
UE 14	Opdrachtnemer brengt (kosteloos) een gedetailleerde offerte uit. • Bij correctief onderhoud en incidenten dient dit binnen vijf (5) werkdagen na aanvang te gebeuren. • Bij projecten dient dit binnen vijftien (15) werkdagen te gebeuren. In de offerte zijn alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, te leveren producten omschreven, en voorzien van een open begroting. De tarieven zijn conform de gecontracteerde tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd om te toetsen op marktconformiteit en bij twijfel in gesprek te gaan met Opdrachtnemer.



UE 15	Bij accordering van de offertes dient Opdrachtnemer rekening te houden met de mandateringslijn van Opdrachtgever. Deze wordt na gunning overlegd.
UE 16	Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor de levering van (onderdelen van) beveiligingssysteem. De levering van (onderdelen van) beveiligingssysteem is inclusief plaatsing, montage, operationele oplevering en eventueel aansluiting op het elektra-/datanetwerk. Opdrachtnemer dient eventuele verpakkingsmaterialen zelf mee terug te nemen en de betreffende ruimten schoon op te leveren.
UE 17	Alle installatieonderdelen, die primair benodigd zijn voor het functioneel opleveren van de systemen, worden verzorgd door Opdrachtnemer. Hier valt onder: het leveren en monteren van alle benodigde apparatuur, bijbehorende voedingen, bekabeling en leidingwegen;
UE 18	Herstel werkzaamheden van bestaande brandwerende doorvoeringen welke zijn ontstaan naar aanleiding van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden.

Adviesrol

UE 19	Opdrachtnemer geeft structureel invulling aan de adviesfunctie richting Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht hiervan minimaal: - o Advies naar aanleiding van het uitgevoerde correctief en preventief onderhoud. Indien een storing zich herhaaldelijk voordoet, adviseert Opdrachtnemer over eventueel te nemen maatregelen. Opdrachtnemer herkent patronen en informeert en rapporteert hierover aan Opdrachtgever (minimaal elk kwartaal); - o Advies over eventueel te vervangen systemen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer adviseert en motiveert over eventuele vervangingen; - o Advies bij het realiseren van een nieuwe locatie. Opdrachtnemer realiseert tekeningen en revisietekeningen, en is verantwoordelijk voor het up to date houden hiervan. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer deze tekeningen inzichtelijk aan. - o Advies met betrekking tot de nieuwste ontwikkelingen in de markt, en of deze van meerwaarde zouden kunnen zijn bij opdrachtgever.
UE 20	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een MJOP in de vorm van een advies met betrekking tot de beveiligingssysteem van Opdrachtgever. Alle systemen in scope dienen onderdeel te zijn van het MJOP. Het MJOP wordt jaarlijks na uitvoering van het preventieve onderhoud in de maand juli geactualiseerd en aan opdrachtgever verstrekt. Tevens wordt Opdrachtnemer gevraagd om investeringen die naar voren komen uit het onderhoud op te nemen in het MJOP. Voor het eerst na preventief onderhoud 2026. Uiterlijke oplevering 1 augustus 2026.

Organisatorische voorwaarden

Werkdagen	
UE 21	Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 252 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt.
UE 22	In de Locatieoverzicht in de bijlage 13 zijn mogelijke werktijden aangegeven per locatie. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden binnen deze tijden uit te voeren.
UE 23	Overlast-gevende & storende werkzaamheden in overleg en zo nodig buiten kantooruren, zodat reguliere werkzaamheden doorgang kunnen vinden.

Implementatie en VGWM

Implementatiefase	
UE 24	Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.
UE 25	Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een definitief plan opstellen binnen 20 werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten: • Stappenplan met de te ondernemen acties; • Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer; • Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren; • Communicatieplan richting over te nemen personeel; • Opleidingsplan personeel; • Tijdsplanning met mijlpalen.

Veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu

VGWM-plan	
UE 26	Ten aanzien van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) is Opdrachtnemer verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.



BHV	
UE 27	Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.
Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)	
UE 28	Opdrachtnemer verstrekt een week voor het einde van de implementatiefase een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen
MVO	
UE 29	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (<i>profit</i>), met respect voor de sociale kant (<i>people</i>), binnen de ecologische randvoorwaarden (<i>planet</i>). Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door het zoveel mogelijk toepassen van minder milieubelastende materialen en producten.

Overdracht	
UE 30	Huidige leverancier draagt storingen over aan Opdrachtnemer. Het is mogelijk dat de huidige leverancier nog projecten afrondt in de nieuwe contractperiode 2025. Opdrachtnemer zal medewerking verlenen aan de oplevering van deze projecten en de apparatuur in beheer nemen. De kosten van uren voor oplevering mogen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
UE 31	Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur. Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.
UE 32	Wanneer de Overeenkomst eindigt dient Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan de overdracht en implementatie aan de nieuwe leverancier.

Personeel organisatie

Eindverantwoordelijk management	
UE 33	De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende en/ of accountmanager die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt voor de dagelijkse organisatie en controle van de werkzaamheden. Deze leidinggevende overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit.
UE 34	De accountmanager en leidinggevende dienen volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de overeenkomst.
UE 35	Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
UE 36	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe medewerkers, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe medewerkers zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Medewerkers	
UE 37	Een medewerker van opdrachtnemer en diens onderaannemers die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.



UE 38	Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan het volgende profiel: - o A.) Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om de dienstverlening op een professionele wijze te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer; - o B.) Alle medewerkers, inclusief onderaannemers, betrokken bij de opdracht, beschikken over een VOG van maximaal zes maanden oud bij start van de overeenkomst, of indien streding gedurende de overeenkomst. Elke twee jaar dient een nieuwe VOG te worden aangetoond. Kosten voor het aanvragen van de VOG's zijn voor Opdrachtnemer. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer; De VOG's dienen getoetst te worden op de volgende punten: • 12: met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan; • 41: het verlenen van diensten. - o C.) Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau; - o D.) Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren; - o E.) Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften; - o F.) Alle medewerkers dragen beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding. De bedrijfskleding is afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
-------	---

Communicatie

Communicatie	
UE 39	Opdrachtnemer verschaft na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage, waarin ieder geval gerapporteerd wordt over de omzet, status, besteloverzicht per regio en eventuele klachten worden beschreven. De rapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal aangeleverd.
UE 40	Opdrachtnemer stelt één contractpersoon beschikbaar en een vaste vervanger. Deze contactpersoon dient kundig en gemachtigd te zijn om beslissingen te nemen en verzoeken op te pakken.
UE 41	Het operationeel overleg vindt minimaal 4 keer per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, plaats. Opdrachtnemer zendt de stukken voor het operationeel overleg minimaal 2 weken voor het overleg aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stuurt het verslag maximaal tien (10) Werkdagen na het operationeel overleg, ter goedkeuring, digitaal naar Opdrachtgever. Minimaal aanwezig bij dit overleg zijn: - Accountmanager Opdrachtnemer; - Contractmanager Opdrachtgever; - Contracteigenaar Opdrachtgever; De inhoud van het overleg gaat onder andere over: - Prestaties (algemeen, per resultaatgebied); - Terugblik (ontwikkeling van de samenwerkingsrelatie); - Acties en afspraken vorig overleg; - Voortgangsrapportage (VGR); - MJOP (1 x per jaar) - Advisering
UE 42	De kwartaalrapportage dient de volgende onderdelen te bevatten: - Meldingen - Storingen - Gemiddelde doorlooptijd - Percentage afgerond preventief onderhoud - Kosten correctief onderhoud - Staat van apparatuur – conditiemeting conform 6 puntenschaal (categorie 1 t/m 6) - Uitgevoerde werkzaamheden - Punten van zorg - Advisering



UE 43	Opdrachtnemer dient binnen één (1) week te reageren op verzoeken, klachten en andere communicatie.
-------	--

Informatievoorzieningen

UE 44	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.
UE 45	Rapportages en gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen tien (10) werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
UE 46	Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst. Deze analyse dient op maand- en kwartaalniveau te worden weergegeven, en cumulatief. De rapportage zal ongevraagd en proactief door Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk tien werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat minimaal de volgende onderdelen: Kwaliteit: - Status KPI's; - Verbeterplannen (voortgang en borging); - Afhandeling meldingen; Financieel: - Bewaken contractwaarde (budget/realisatie); - Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk); - Doorgevoerde mutaties; Milieu: - Richtlijnen en wetgeving (RI&E etc.); - Advies op het gebied van MVO. De exacte inhoud van de managementrapportage wordt na gunning met Opdrachtnemer nader afgestemd.
UE 47	Het jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage welke wordt opgesteld door Opdrachtnemer. In de jaarrapportage worden de resultaten van het afgelopen jaar weergegeven en wordt advies uitgebracht voor de totale dienstverlening voor het komende jaar.

Keurmerken

Eis 5	Inschrijver moet bij inschrijving minimaal beschikken over de volgende certificeringen die geldig zijn op het moment van inschrijving: - kwaliteitsmanagementsysteem ISO 27001 (bij verificatie) - milieuzorgsysteem ISO 14001. - Borg - BIO-(vervallen) - CSIR-(vervallen) Aantoonbare vergelijkbare certificering wordt geaccepteerd.
UE 48	Ten aanzien van de genoemde certificaten geldt dat Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst dient te zorgen dat hij of zij gecertificeerd blijft. Bij verlenging en/of vernieuwing van de betreffende certificaten dient de opdrachtgever schriftelijk te worden geïnformeerd.

Social Return

UE 49	Inschrijver dient 2% van de opdrachtwaarde uit te geven aan Social return. Hiervoor dient na gunning een plan ingediend te worden.
-------	--

Ziekteverzuim en Arbo

UE 50	Opdrachtgever rekent tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens dient Opdrachtnemer systematisch aandacht te hebben voor: • Preventie ziekteverzuim; • Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers; • Ongevallenpreventie; • Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO-vereisten; • Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
-------	---



Procedure opvolging en registratie calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de Facilitair Coördinator van Opdrachtgever.	
UE 51	De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten : - Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix; - Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de Facilitair Coördinator van de betreffende regio na afhandeling hiervan.
UE 52	Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten: - Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit; Opdrachtnemer dient hiervoor een telefoonnummer beschikbaar te stellen. Dit telefoonnummer dient bij de implementatie aan de facilitair coördinatoren bekend gemaakt te worden; - Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Procedure opvolging & registratie klachten

UE 53	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers en Opdrachtgever over het bestaan en de werking van de procedure.
UE 54	Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer onverwijld de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren.

Kwaliteit & monitoring

Methodiek

UE 55	Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.
-------	--

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

In onderstaande tabellen zijn per kwadrant de Kritische Prestatie Indicator(en) en de bijbehorende (herstel)procedures(s) benoemd. De maatregelen die worden toegepast verschillen per KPI, deze zijn eveneens terug te vinden in de tabellen.

Technische kwaliteit

KPI's technische kwaliteit

UE 56	KPI	Norm	Meetmethodiek
	1. Beschikbaarheid systemen	Opdrachtnemer garandeert voor alle individuele systemen bij Opdrachtgever een beschikbaarheid van ten minste 95% per kwartaal, per systeem.	De beschikbaarheid van een systeem wordt per kwartaal gemeten aan de hand van een formule, te weten: $B = \frac{TH - S}{TH} \times 100\%$ Waarbij: B = beschikbaarheid TH = het totaal aantal uren per kwartaal dat het systeem beschikbaar dient te zijn. S = storingstijd van het systeem over het afgelopen kwartaal. Preventief onderhoud wordt niet aangemerkt als niet-beschikbaarheid van het systeem.



Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
3.	Percentage meldingen afgerond volgens SLA	a.) >95% van de Prio 2 & 3 meldingen is overeenkomst de termijnen benoemd in de SLA afgerond. b.) >100% van de Prio 1 meldingen is overeenkomst de termijnen benoemd in de SLA afgerond.	Het afrondingspercentage wordt bijgehouden in de kwartaalrapportage en eenmaal per contractjaar besproken.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald):

Indien deze jaarlijkse KPI niet wordt behaald wordt er 5% korting gegeven op de aanneemsom voor het preventief onderhoud. Deze korting geldt voor het contractjaar waarin het percentage niet is behaald. De korting vindt plaats via creditnota.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.



Prijzen	
Eis 6	Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's en zijn excl. BTW; betalingskortingen dienen duidelijk te worden vermeld. De door u aangeboden prijzen en tarieven dienen inclusief overige belastingen en/ of heffingen en toeslagen te zijn.
Eis 7	De in de inschrijving aangeboden prijzen voor de gevraagde dienstverlening kunnen met ingang van 1 januari 2026, op z'n vroegst en slechts na overleg met, en schriftelijke instemming van de Opdrachtgever, eenmaal per jaar worden aangepast, op basis van het bedrijfsspecifieke indexeringscijfer. Opdrachtnemer dient twee (2) maanden voorafgaand een voorstel in te dienen bij de aangewezen contractmanager van Reclassering Nederland. Indexering kan niet met terugwerkende kracht

Randvoorwaarden	
Eis 8	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan alle relevante geldende wet- en regelgeving en aan alle geldende wettelijke normen voor Beveiligingstechniek.
UE 57	Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van deze opdracht in het bezit te zijn van de daarvoor benodigde (milieu)vergunningen.

facturatie	
Eis 9	Opdrachtnemer verstuurt digitaal de facturen naar Opdrachtgever via crediteuren@reclassering.nl onderverdeeld per regio en gespecificeerd op kostenplaats.
Eis 10	De digitaal verstuurde facturen dienen tenminste te voldoen aan de volgende vereisten: • PDF of TIF-formaat • 300dpi – zwart wit Per bestand 1 factuur, eventueel inclusief bijlagen
Eis 11	Opdrachtnemer factureert op basis van artikel 3 in de Raamovereenkomst
Eis 12	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 kalenderdagen na ontvangst door Opdrachtgever van de factuur van Opdrachtnemer zoals beschreven in artikel 13.3 van de Algemene inkoopvoorwaarden.
Eis 13	Opdrachtnemer stuurt een, door een medewerker van Opdrachtgever getekend, bevestiging van levering bij de factuur.

Verzekering	
Eis 14	Inschrijver dient adequaat verzekerd te zijn tegen aanspraken van Aanbestedende dienst. Het is voor Aanbestedende dienst van belang dat het maximum verzekerd bedrag en de hoogte van het eigen risico aansluiten bij de uitvoering van de opdracht te verwachten mogelijke (risico) aansprakelijkheid en dat de van toepassing zijnde voorwaarden niet worden uitgesloten. Aanbestedende dienst zal in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt, verzoeken aan te tonen dat hij voldoet aan de voorwaarden die zijn gesteld ten aanzien van de verzekering. Inschrijver dient verzekerd te zijn voor ondernemersrisico in de vorm van beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheid. Op basis van ervaring is de aanbestedende dienst van oordeel dat, in verhouding tot de aard en de inhoud van de opdracht, een minimale dekking van € 500.000,- per gebeurtenis gemaximeerd tot een dekking van € 3.000.000,- per jaar noodzakelijk is. De inschrijver moet een kopie van een geldig verzekeringsbewijs (kopie van de polis) van zijn aansprakelijkheidsverzekering kunnen verstrekken of een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij waarin de dekking voor zijn aansprakelijkheidsrisico's is aangegeven.

Eisen ten aanzien van offerte	
Eis 15	U heeft de aanbestedingsleidraad en de inkoopvoorwaarden en alle Nota('s) van Inlichtingen gelezen en begrepen.
Eis 16	U heeft zich gedragen als een proactieve inschrijver.
Eis 17	U heeft geen voorwaarden en voorbehouden verbonden aan uw Inschrijving.
Eis 18	U heeft geen variant of alternatief ingeleverd.
Eis 19	U heeft gebruik gemaakt van de door Reclassering beschikbaar gestelde formats die bij deze offerteaanvraag zijn gevoegd en hierin geen wijzigingen aangebracht.



Eis 20	Uw offerte en alle verdere correspondentie en communicatie, met inbegrip van de correspondentie en communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden, geschiedt in de Nederlandse taal.
Eis 21	Uw offerte heeft een gestanddoeningstermijn van 90 dagen na de sluiting van de offertetermijn.
Eis 22	Uw offerte is rechtsgeldig ondertekend door de persoon of personen die daartoe blijkens het handelsregister bevoegd is of zijn.
Eis 23	U verklaart en garandeert door het indienen van uw offerte in de onderhavige offerteprocedure dat u alle informatie met betrekking tot de offerteprocedure strikt vertrouwelijk zal behandelen en deze informatie niet aan derden zal/zullen openbaren. Op verzoek dient u een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.
Eis 24	Bij gunning dient u uw inschrijving bij de Kamer van Koophandel alsmede voorletters, naam en functie van de tekenbevoegd persoon van uw onderneming op te sturen.
Eis 25	Alle documenten behorende tot uw offerte zoals opgenomen in bijlage 12 dienen te worden ingediend. Let op: elk document moet in een afzonderlijke versie worden ingediend (en niet alle afzonderlijke documenten samengevoegd in 1 document). Alle afzonderlijke documenten vormen tezamen uw Inschrijving.
Eis 26	Er zijn geen prijzen en tarieven in de offerte opgenomen, met uitzondering van de prijsopgavetabel.
Eis 27	De documenten dienen duidelijk gekenmerkt te zijn (naam opdracht, naam document, kenmerk wens etc.).
Eis 28	Uw Inschrijving dient uitsluitend de beantwoording van de vragen en de gevraagde documenten te bevatten. Eventuele overige informatie en/of ingediende documenten worden niet in behandeling genomen en bij de beoordeling betrokken.

Ondertekening

Door middel van onderstaande handtekening verklaart de Opdrachtnemer dit document naar waarheid te hebben ingevuld alsmede aan alle, door Reclassering Nederland, gestelde minimum eisen te voldoen.

Handtekening rechtsgeldige vertegenwoordiger Opdrachtnemer:	
Naam:	Handtekening:
Functie:	
Datum:	

