

Bijlage Conformiteitenlijst

Inschrijver dient volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen als opgenomen in deze Conformiteitenlijst en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht, zowel op het moment van het indienen van een Inschrijving als gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daaronder vallende Nadere opdrachten. **Inschrijver verklaart aan elke eis te voldoen door het indienen van een Inschrijving.** Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet volledig of onvoorwaardelijk voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Nr. 1	Algemeen
1.	Opdrachtnemer garandeert dat hij over de middelen en capaciteiten beschikt om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle diensten minimaal zoals overeengekomen te verrichten. Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst een daadwerkelijke of potentiële situatie ontstaat die de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer zou kunnen verhinderen, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover onverwijld te informeren, inclusief de mogelijke impact van deze situatie en de mitigerende maatregelen die Opdrachtnemer neemt, met dien verstande dat dit onverlet laat dat Opdrachtnemer dient na te komen.
2.	Op de inzet van personeel is de CAO Particuliere beveiliging van toepassing.
3.	Leverancier dient van de in te zetten personeelsleden een VOG overleggen, waarbij de kosten hiervoor zijn inbegrepen bij de tarieven.
4.	Bedrijfskleding: herkenbaar als beveiliging en representatief
5.	<p>Diploma's: Inschrijver dient over voldoende opgeleid beveiligingspersoneel voor de functies van senior centralist, junior centralist en DHB'er Beveiligers beschikken minimaal over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een VMBO-diploma of gelijkwaardig niveau; • Basisdiploma beveiliging/ algemeen beveiligingsmedewerker/ beveiliging niveau 2; • Een EHBO-diploma is een pre • Een AED-certificaat; • Een diploma bedrijfshulpverlening (BHV); • Een certificaat betreffende omgang met agressie.
6.	Opdrachtnemer verzorgt, in nauw overleg met Opdrachtgever, een sluitend rooster voor de vaste inzet van beveiligers op locatie.
7.	
Nr. 2	Overlegmomenten en rapportage
8.	Opdrachtnemer dient minimaal één keer per twee maanden tactisch-operationeel overleg te hebben met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening te bespreken en eventueel bij te sturen. Om de maand wordt een tactisch-optioneel operationeel overleg ingepland, die wordt gehouden indien Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer hiertoe aanleiding ziet. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever één contactpersoon en een vaste vervanger aan met wie Opdrachtgever op tactisch-operationeel niveau contact over de Overeenkomst onderhoudt.
10.	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch.
Nr. 3	Kennis en innovatie
11.	Opdrachtnemer dient ontwikkelingen in de markt aandachtig te volgen.
12.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over het verbeteren van processen en werkwijzen.
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een optimaal kennisniveau van de medewerkers die hij bij de Opdrachtgever inzet.

14.	Opdrachtnemer dient ieder jaar een kopie van de gevolgde cursussen van het personeel te overleggen.
15.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers voorafgaand aan de start van de Opdracht zijn ingewerkt en bekend zijn met de werkwijzen en procedures van de Opdrachtgever
Nr. 4	Inzet personeel en vervanging
16.	Opdrachtnemer dient een vaste pool aan beveiligers die voldoen aan de gestelde eisen voor de functies DHB en centralist, in werking te stellen, en een accountmanager te benoemen. De samenstelling van de pool dient zo min mogelijk te wijzigen.
17.	Beveiligers (in de pool) dienen te voldoen aan alle eisen ingevolgde de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.
18.	De accountmanager is verantwoordelijk voor de totale implementatie, exploitatie en exit gedurende de Opdracht en is aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient tevens een vaste vervanger aan te wijzen.
19.	Beveiligers kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren, kennen geen lichamelijke beperkingen met betrekking tot de dienstuitvoering en hebben improvisatievermogen.
20.	Beveiligers dienen een correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn, waaronder wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> - Een schoon en correct gedragen uniform - Het dragen van het bij het uniform passend schoeisel; - Geen zichtbare tatoeages bij het dragen van het uniform.
21.	Alle door Opdrachtnemer in te zitten medewerkers dienen, naast ervaring en opleiding, de Nederlandse taal ruim voldoende te beheersen om, ook in precare situaties, direct herkenbaar en begrijpelijk te kunnen communiceren met collega's, bezoekers, brandweer, politie en andere betrokkenen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij (latere) twijfel over de communicatievaardigheden van werknemer in de Nederlandse taal deze werknemer(s) alsnog te weigeren. Opdrachtnemer zal deze werknemer(s) vervangen door medewerkers die wel aan de eisen voldoen
22.	Eventuele 'nieuwe' medewerkers moeten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk twee (2) weken van tevoren bij de Opdrachtgever worden gemeld en persoonlijk worden voorgesteld.
Nr. 5	Medewerkerstevredenheid
23.	Opdrachtgever hecht een groot belang aan medewerkerstevredenheid, ook onder medewerkers die Opdrachtnemer direct tewerkstelt in het museum. Dit met name vanwege de motivatie en uitstraling. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor hier regelmatig onderzoek naar (te) laten doen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze daar steeds volledige medewerking aan verleent. Bij een dergelijk onderzoek kunnen alle aspecten die in zijn algemeenheid invloed kunnen hebben op motivatie en tevredenheid worden onderzocht.
24.	Opdrachtnemer zal steeds zijn volle medewerking verlenen aan het oplossen van voorkomende problemen en indien noodzakelijk vervangen van medewerkers die niet (kunnen) voldoen aan in alle redelijkheid te stellen lichamelijke en mentale vitaliteitseisen.
Nr. 6	DHB'er
25.	Minimaal 3 jaar werkervaring in de beveiligingswereld en het aansturen van teams;
26.	DHB'er dient een basiscursus BHV succesvol te hebben afgerond waarin: Brandbestrijding Ontruiming en Eerstehulpverlening zijn behandeld.
27.	DHB'er dient een basiscursus 'ploegleider bhv' te hebben gevolgd of te volgen binnen 6 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst;
28.	DHB'er dient te beschikken over geschikte communicatieve vaardigheden voor het opstellen van rapportages;
29.	DHB'er dient te beschikken over goede sociale en communicatieve vaardigheden. Denk hierbij aan tact, hulpvaardigheid, inlevingsvermogen en overtuigingskracht voor het aansturen van het team;
30.	DHB'er dient een gedegen kennis van beveiligings- en bewakingsprocedures en voorschriften te hebben;
31.	DHB'er dient minimaal 3 jaren werkervaring te hebben binnen meldkamer(s);
32.	DHB'er beschikt over digitale skills en affiniteit met incidentmanagementsysteem;

33.	Beschikt over competenties zoals stressbestendig, goed kunnen luisteren, zodat aansturing van het team op de vloer en de hulpverlening op de juiste manier ingeschakeld kan worden.
Nr. 7	Centralist
34.	Centralist 1 beschikt over 5 jaar werkervaring binnen meldkamer(s);
35.	Centralist 2 beschikt over minimaal 1 jaar werkervaring binnen meldkamers(s);
36.	Centralisten 1 en 2 dienen over voldoende digitale skills en affiniteit met incidentmanagementsysteem te beschikken;
37.	Centralist 1 en 2 beschikken over competenties als stressbestendig, goed kunnen luisteren, zodat aansturing van het team op de vloer en de hulpverlening op de juiste manier ingeschakeld kan worden;
38.	Centralist 1 en 2 dient te beschikken over geschikte communicatieve vaardigheden voor het opstellen van rapportages;
39.	Centralist 1 en 2 dient te beschikken over communicatieve vaardigheden. Denk hierbij aan tact, hulpvaardigheid, inlevingsvermogen en overtuigingskracht voor het aansturen van het team;
40.	Centralisten 1 en 2 dienen te beschikken over gedegen kennis van beveiligings- en bewakingsprocedures en voorschriften.
Nr. 8	Surveillance en hospitality
41.	De in te zetten beveiligers dienen enige kennis van brandmeldinstallaties en profiling te bezitten.
42.	De in te zetten beveiligers dienen een over een proactieve houding te beschikken.
43.	In te zetten beveiligers beschikken over een dienstverlenende en klantvriendelijke instelling, met de focus op gastheerschap. Je gedraagt je in alle uitingsvormen als zodanig.
Nr. 9	Consignatiediensten
44.	Opdrachtnemer is verplicht het jaar rond zorg te dragen voor een sluitende consignatiedienst.
Nr. 10	PAC
45.	Opdrachtnemer is verplicht het jaar rond zorg te dragen voor een sluitende alarmopvolging. De alarmopvolging moet zodanig worden ingericht dat Opdrachtnemer kan garanderen dat medewerkers maximaal binnen 15 minuten op locatie aanwezig zijn, waarbij het uitdrukkelijk gewenst is dat Opdrachtnemer sneller dan binnen 15 minuten op locatie is. Ingeval Opdrachtnemer niet binnen de gestelde eis van maximaal 15 minuten op locatie aanwezig is, zal dit per gebeurtenis door Aanbestedende dienst worden gesanctioneerd met een geldboete ter hoogte van € 1.000,-. Indien de Opdrachtnemer niet binnen 25 minuten na melding ter plekke is, worden daarnaast gemaakte kosten niet betaald, een eventuele schadevergoeding onverlet.
46.	Surveillanten dienen zodanig geëquipeerd te zijn dat zij kunnen openen, sluiten, de meldkamer kunnen bedienen, de brandweer en politie te woord kunnen staan en kunnen bijstaan, en monteurs kunnen begeleiden die een nachtelijke noodsituatie moeten herstellen, etc. Dit alles conform vastgestelde procedures.
47.	Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.
48.	Bij alarm is schriftelijke vastlegging van de alarmopvolging verplicht.
Nr. 11	MVO: Duurzaamheid
49.	Dienstauto's dienen ten minste aan emissieklasse 6d voor lichte voertuigen te voldoen.
Nr. 12	Kennis en innovatie
50.	Opdrachtnemer dient ontwikkelingen in de markt aandachtig te volgen.
51.	Opdrachtnemer levert op basis van marktkennis inbreng aan Opdrachtgever, bedoeld om processen en werkwijzen te verbeteren.
52.	Opdrachtnemer dient ieder jaar een kopie van de gevolgde cursussen van het personeel te overleggen.

