Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	Bij het indienen van de offerte zal als vaststaand aangenomen worden, dat al hetgeen in het Programma van Eisen omschreven is, in de aanneemsom is begrepen.
a-e-2	Gemeente Almelo kan bij de aanbestedingsprocedure gebruikmaken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).
a-e-3	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden en Onderaannemers), alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Almelo die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
a-e-4	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd.
a-e-5	Werkzaamheden kunnen uitsluitend in Onderaanneming uitgevoerd worden na vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van gemeente Almelo. Hierbij geldt het uitgangspunt dat Onderaanneming alleen in zeer uitzonderlijke gevallen wordt toegestaan. Om gebruik te kunnen maken van Onderaanneming dient Opdrachtnemer een schriftelijk verzoek met onderbouwing van de noodzaak tot Onderaanneming in te dienen bij gemeente Almelo. Bij Onderaanneming is en blijft Opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de uitvoering van de Overeenkomst. De Onderaanneming dient het UEA aan te leveren, waaruit moet blijken dat geen Uitsluitingsgronden op Onderaanneming van toepassing zijn.
a-e-6	Gemeente Almelo behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van Opdrachtnemer aan te brengen, indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer is gehouden hierin, voor zover redelijk en billijk wordt geacht, medewerking te verlenen, ook indien dit een vermindering van de contractomvang met zich meebrengt. Indien deze situatie zich voor mocht doen, zullen partijen tijdig met elkaar in overleg gaan.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie	
a-e-7	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en verwachte ureninzet van gemeente Almelo zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.
a-e-8	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
a-e-9	Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen), gebaseerd op inzet locaties Almelo.
a-e-10	Voor eventuele afroepdiensten gelden dezelfde tarieven (en toeslagen) als door u zijn opgegeven voor de diensten in de dienstroosters.
a-e-11	De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optiemaanden), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform de CBS index, Index dienstenprijzen, Commerciële dienstverlening (index 2010= 100, categorie 80) - beveiliging en opsporing, welke na afloop van het eerste contractjaar voor het eerst mag worden doorgevoerd. Het uitgangspunt voor de berekening van de grondslag is bepaald van oktober - oktober (ingangsdatum Overeenkomst is 100%).
a-e-12	Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door Opdrachtnemer geregistreerde en door gemeente Almelo goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel) te worden.
a-e-13	In uw factuur dient Opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in: - datum van de dienstverleningen;

	- prijs per uur; - ingezette uren per tijdsblok; - welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief.
a-e-14	Op de factuur dient het inkooporder nummer cq het overeenkomstnummer en kostenplaatsnummer van gemeente Almelo te worden vermeld. Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden.
a-e-15	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.
a-e-16	Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart gemeente Almelo voor mogelijke aanspraken in dit verband.

Eisen m.b.t. communicatie en management	
a-e-17	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de Overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Tevens is op directie niveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Opdrachtnemer dient de gegevens van deze personen in de aanbieding te vermelden.
a-e-18	Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.
a-e-19	Opdrachtnemer verstrekt 1 x per kwartaal managementrapportages met daarin een terugblik op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode digitaal te worden aangeleverd. Indien gemeente Almelo meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen: - Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; - Overzicht van alle meldingen waarbij ten minste wordt vermeld: datum, tijdstip, object, aard, opvolging en bijzonderheden; - Samenvatting van de incidentrapportages; - De gemiddelde inzet per medewerker in het afgelopen kwartaal uitgedrukt in FTE per medewerker; - Inzet aantal uren; - Overzicht inzet extra uren; - Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; - Mutaties in het medewerkersbestand; - Overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat; - De geregistreerde klachten (datum melding en omschrijving) op en de opvolging (datum afsluiting en oplossing) hiervan; - Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; - Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; - Andere relevante informatie.
a-e-20	Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij gemeente Almelo, dient Opdrachtnemer een (meewerkend)teamleider in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor gemeente Almelo coördineert. Deze persoon dient te beschikken over de juiste kwalificaties en competenties, welke nodig zijn om deze rol op een juiste manier te vervullen.
a-e-21	Het is ter keuze van de Opdrachtnemer welke in vorm invulling gegeven wordt aan de functie de teamleider. Dit kan zijn, of een teamleider (al dan niet meewerkend), of operationele coördinator.
a-e-22	De taken van de teamleider omvatten minimaal: - Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke functionaris van gemeente Almelo, mevr. M. Busch en fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de Overeenkomsten en de uitvoering ervan; - Coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van Opdrachtnemer bij gemeente Almelo, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten;

	- Begeleiding en training tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers; - Bijhouden van de instructie map(pen); - Bijhouden van de memo's; - Proactief meedenken over procesverbetering, kwaliteitsverhoging, efficiëntie en kostenbesparing; - Het permanent verbeteren en actueel houden van randvoorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen); - (Dagelijks) overleg/contact met de vaste contactpersonen van gemeente Almelo; - Diverse voorkomende werkzaamheden.
a-e-23	De teamleider of diens vervanger is op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar of bij de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang aanwezig.
a-e-24	De persoon die u, in het kader van de Overeenkomst als teamleider wenst voor te stellen, zal tijdens de implementatiefase in een persoonlijk gesprek worden voorgesteld aan, en beoordeeld worden door, de contactpersoon van gemeente Almelo.

Eisen m.b.t. aansprakelijkheid	
a-e-25	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.
a-e-26	Gemeente Almelo verstrekt sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes aan de Opdrachtnemer voor toegang tot de panden en/of ruimten. Uitgifte van sleutels vindt plaats volgens het sleutelplan dat geldig is.
a-e-27	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van deze sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes. Bij verlies of misbruik dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij gemeente Almelo.

Eisen m.b.t. opstart en implementatie	
a-e-28	Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken met de huidige leverancier van gemeente Almelo voor beveiligings-, bewakings- en receptiediensten tijdens de overgangsfase. Opdrachtnemer neemt de nodige maatregelen om te zorgen dat de gevraagde invulling van de diensten ongestoord voortgang kan vinden.
a-e-29	Indien de Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde uit de Overeenkomst, kan Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor de schade welke voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het niet (op tijd) leveren van gekwalificeerde, ingewerkte en door gemeente Almelo geaccepteerde beveiligingsmedewerkers.
a-e-30	Voordat met de uitvoering van de Overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dienen Opdrachtnemer, zijn personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden zich tijdig en adequaat op de hoogte te stellen van de omstandigheden op de locaties van gemeente Almelo waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement.
a-e-31	Opdrachtnemer bevestigt dat zij tijdig voor de ingangsdatum van de Overeenkomst (en de uitvoering van de werkzaamheden) een overzicht van de in te zetten medewerkers, voorzien van alle gegevens en bijlagen overhandigt aan gemeente Almelo (AVG proof).
a-e-32	Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door Opdrachtnemer in te dienen inwerkplan.

Eisen m.b.t. de dienstverlening	
a-e-33	De structurele werkzaamheden bij gemeente Almelo bestaan uit het verrichten van baliediensten, verrichten van toegangscontrole, cameratoezichten eventueel opening-, brand- en sluitrondes (bijgebouwen). De specifieke taken die binnen de scope van deze opdracht vallen zijn: 1. Ploegleider BHV bij calamiteiten

	2. Beheer sleutels en portofoons 3. Registratie aankomst en vertrek personeel 4. Registratie aankomst en vertrek bezoekers 5. Aannemen en verspreiden post (uitgifte bij receptie) 6. Aannemen en verspreiden medicijnen (uitgifte bij receptie d.m.v. legitimatie) 7. Uitlenen van o.a. gemeenschappelijke gebruiksgoederen voor reparatie, koken, recreatie etc. etc. 8. Ondersteunen van woonbegeleiding tijdens het aanspreken van bewoners 9. Gebouwrondes 10. Werken conform de gedragscode van de gemeente Almelo en locatie
a-e-34	Naast de structurele werkzaamheden dient de Opdrachtnemer op ad-hoc-basis op afroep extra diensten te kunnen inzetten. De werkzaamheden zijn additioneel ten opzichte van de structurele werkzaamheden.
a-e-35	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de invulling conform het Programma van Eisen. De structurele werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het reguliere dienstrooster van gemeente Almelo. Alarmopvolging door mobiele surveillant en afroepdiensten op ad-hoc basis worden op verzoek van gemeente Almelo additioneel ter beschikking gesteld.

Eisen m.b.t. de kwaliteit	
a-e-36	Opdrachtnemer komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van gemeente Almelo met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder kwartaaloverleg door u aan de orde te worden gesteld.
a-e-37	Gemeente Almelo zal op regelmatige basis controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de Overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien gemeente Almelo hierbij constateert dat Opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de Inkoopvoorwaarden van gemeente Almelo niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de Inkoopvoorwaarden heeft gemeente Almelo diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de Overeenkomst te ontbinden.

Specifieke eisen receptiediensten	
a-e-38	Onder de gevraagde diensten, welke binnen de scope van de Overeenkomsten vallen, worden o.a. de volgende werkzaamheden verstaan (niet gelimiteerd): a. Het bedienen van de elektronische beveiligingsinstallatie, waaronder CCTV; b. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, de fietsenstalling etc.; c. Het toezien dat zich geen onbevoegden in het gebouw of op het terrein bevinden; d. Het opvolgen van interne alarmmeldingen, conform instructies; e. Het ontvangen, registreren, aanmelden en verwijzen van gasten/ bezoekers; f. Het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers; g. Het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane, of in beslag genomen voorwerpen; h. Het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren/ besturen van de bewakingscamera's; i. Het uitvoeren van een helpdesk/ informatiepunt aangaande algemene inlichtingen; j. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van gemeente Almelo en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; k. Het nemen van eerste maatregelen en waarschuwen van contactpersonen en instantie bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van gemeente Almelo; l. Het verlenen van AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in de gebouwen en/ of op het terrein; m. Het uitvoeren van BHV taken (incl. leveren ploegleider); n. Het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken en goederen; o. Het zorgdragen voor de goederenontvangst t.b.v. gemeente Almelo; p. Het bedienen van de telefooncentrale (ontvangen en afhandelen van telefoongesprekken) en het bedienen van overige technische apparatuur achter de receptiebalie;

a-e-39	Door de verscheidenheid van mensen en diensten die een beroep doen op de service en aandacht van de beveiligingsmedewerkers is een hoge mate van servicegevoeligheid, gastheerschap, maar ook waakzaamheid vereist.
a-e-40	Gemeente Almelo maakt onderscheid tussen: - openbaar toegankelijke ruimtes; - beperkt openbare ruimtes (personeel beveiligt); - niet-openbaar gebied (bewonersruimten e.d.). Niet toegankelijk voor derden In calamiteitengevallen kan hiervan afgeweken worden
a-e-41	Van de beveiligingsmedewerkers wordt verwacht dat zij een optimale inspanning leveren teneinde de veiligheid van bezoekers, medewerkers en eigendommen van bewoners en gemeente Almelo te waarborgen en service te verlenen aan bezoekers en medewerkers.
a-e-42	De veiligheid van medewerkers en bezoekers vraagt bij calamiteiten een beheerst en vakkundig optreden van de beveiligingsmedewerkers. Bij calamiteiten zullen de beveiligingsmedewerkers een belangrijke rol vervullen in de communicatie tussen de BHV-ers, bedrijfsbrandweer en gemeentelijke en provinciale hulpdiensten. Voor de inzet van medewerkers wordt een beveiligingspoule opgezet en onderhouden, die uitsluitend bestaat uit ingewerkte en geaccepteerde medewerkers voor zowel de vaste bezetting als reserve.
a-e-43	Opdrachtnemer behandeld alarmmeldingen volgens een door gemeente Almelo vastgestelde instructie en organiseert de opvolging door Opdrachtnemer en/of een contactpersoon van gemeente Almelo.
a-e-44	Storingen in het bewakingssysteem worden binnen 24 uur aan gemeente Almelo doorgegeven. Gemeente Almelo is zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen.

Specifieke eisen brandronde	
a-e-45	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brandronde, welke binnen de scope van de Overeenkomst valt, de volgende werkzaamheden worden verstaan: a. Controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; b. Controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen, zonwering in de algemene ruimten; c. Het sluiten van deuren, ramen, rolluiken en uitgangen, als ook het omhoog halen van zonweringen in de algemene ruimten. d. Uitschakelen van apparatuur volgens instructies; e. Controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak; f. Lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; g. Controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen; h. Controle op aanwezigheid personen in algemene ruimten.

Specifieke eisen extra werkzaamheden	
a-e-46	Op verzoek van gemeente Almelo verleent en levert Opdrachtnemer op afroep extra diensten.
a-e-47	De afroepdiensten worden afgenomen gedurende een minimale duur. Onder minimale duur wordt verstaan, dat Opdrachtnemer voor een afroepdienst minimaal x uur in rekening mag brengen, ook als de betreffende dienst korter duurt.
a-e-48	U geeft in uw inschrijving op welke minimale duur u zult hanteren voor afroepdiensten. Deze opgave mag niet hoger zijn dan 3 (drie) uur.
a-e-49	Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: a. uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, informele bijeenkomsten; b. openen en sluiten van gebouwen; c. noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; d. algemeen toezicht; e. toezicht bij evenementen;

	f. bedreigingen; g. speciale gebeurtenissen.
a-e-50	Een afroepdienst kan door gemeente Almelo uiterlijk dezelfde dag (voor 's ochtends 09.00 uur) of maximaal 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden.
a-e-51	Uiterlijk binnen 2 uur na een aanvraag voor een afroepdienst door gemeente Almelo, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt.
a-e-52	Voor afroepdiensten worden door gemeente Almelo geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven.
a-e-53	Reeds aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door gemeente Almelo: a. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tot 12 uur voor de start van de afroepdienst: kosteloze annulering; b. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 12 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten. c. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 0 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 100% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten.

Personele eisen – algemeen	
a-e-54	Personeel van Opdrachtnemer krijgt tenminste conform de van toepassing zijnde CAO voor de PBO-branche betaald.
a-e-55	Mutatie in het personeelsbestand moet vooraf schriftelijk aan de gemeente Almelo worden doorgegeven. Tevens dienen uw medewerkers in het bezit te zijn van een legitimatiebewijs uitgegeven door de Opdrachtnemer. Dit bewijs dient de volgende elementen te bevatten: - naam van de betrokkene - actuele pasfoto
a-e-56	Gemeente Almelo is bevoegd te verlangen dat personeel van de Opdrachtnemer inclusief door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, zich identificeert.
a-e-57	Een verklaring omtrent het gedrag dient, als bedoeld in de Wet justitiële gegevens (Wjg), van zichzelf en/of van de werknemers welke op de objecten van gemeente Almelo werkzaam zijn, in het personeelsdossier aanwezig te zijn. Op verzoek van gemeente Almelo dient deze overhandigd te worden. Die verklaring mag niet ouder zijn dan 12 maanden. De Opdrachtnemer houdt de betreffende verklaringen in bewaring.
a-e-58	In het geval van een medewerker met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dient Opdrachtnemer te controleren dat de medewerker in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. Tevens dient de medewerker over de juiste kwalificaties te beschikken om te werken als beveiligingsmedewerker van een particuliere beveiligingsorganisatie. Opdrachtnemer vrijwaart gemeente Almelo van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijnde Opdrachtnemer hierin.
a-e-59	Gemeente Almelo zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door Opdrachtnemer ingezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van gemeente Almelo sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van gemeente Almelo aanleiding geeft, is gemeente Almelo bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. Gemeente Almelo zal Opdrachtnemer daarbij eerst in de gelegenheid stellen verbetering aan te brengen of het probleem op te lossen. Indien niet tijdig of niet naar behoren, of de aard van het gedrag hiertoe aanleiding geeft is Opdrachtnemer verplicht tot onverwijlde vervanging.
a-e-60	U bevestigt bij gunning van de Overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor particuliere beveiliging toe te passen.

Personele bezetting	
a-e-61	Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht. BHV taken zijn onderdeel van de opdracht.
a-e-62	Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: volledig ingewerkte en door gemeente Almelo geaccepteerde medewerkers.
a-e-63	Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door gemeente Almelo geaccepteerde medewerkers en die bij ziekte en verlof van medewerkers uit het vaste team en bij afroepdiensten worden ingezet. Alle medewerkers uit de reservepoule voeren minstens twee maal per maand een volledige dienst uit.
a-e-64	De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen.
a-e-65	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en regelmatig rouleren tussen de eventuele locaties van gemeente Almelo, zodat ze vertrouwd blijven met bijbehorende specifieke kenmerken.
a-e-66	De pauzes van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen onderling binnen het team te worden opgevangen zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft, waarbij de werkzaamheden alleen door collega's met minimaal dezelfde functie worden opgevangen.
a-e-67	De beveiligingsmedewerkers dienen tijdens hun pauze op de locatie van gemeente Almelo te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn, ook tijdens hun pauze.
a-e-68	Opdrachtnemer kan voor de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang Asielzoekers (70 personen) alleen mannelijke beveiligers inzetten, aangezien hier alleen mannen verblijven. Voor de opvang van Vluchtelingen (450 personen) mogen wel vrouwelijke beveiligers worden ingezet.

Kwaliteit personeel	
a-e-69	Iedere medewerker die door Opdrachtnemer dan wel van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bij gemeente Almelo ingezet wordt, dient te voldoen aan de algemene – en voor de uitvoering van de dienstverlening specifieke – eisen van vakbekwaamheid, deskundigheid, gastvrijheid en criteria die de wet stelt aan personeel van particuliere beveiligingsorganisaties. Iedere in te zetten medewerker dient een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisaties (beveiligingspas grijze pas) te kunnen overleggen als bewijs.
a-e-70	De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in voldoende mate geïnstrueerd door Opdrachtnemer en dienen minimaal MBO beveiliger niveau 2 gekwalificeerd te zijn en in bezit van grijze pas te zijn
a-e-71	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor de uitvoering van de Opdracht beschikt tevens over de navolgende eigenschappen c.q. vaardigheden: - Is gastvrij; - Heeft een representatief voorkomen; - heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften; - heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal om bezoekers en binnenkomende telefoongesprekken op correcte wijze door te verwijzen c.q. door te verbinden; - een leeftijd vanaf 25 jaar; inzet personen tussen de 21 en 25 jaar kan alleen in overleg en na goedkeuring van gemeente Almelo; - heeft kennis van, dan wel ervaring met gangbare standaard computerprogramma's onder Windows, zoals Word etc.; - heeft de juiste mentaliteit om in een team te kunnen opereren; - heeft een goed oriënteringsvermogen in verband met de omvang van het te beveiligen complex; - heeft ervaring in soortgelijke beveiligingswerkzaamheden; - is in het bezit zijn van de benodigde (basis)diploma's beveiliging, en tevens beschikken over een BHV/Reanimatiediploma.

Gedrag en verzorging	
a-e-72	Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers zich strikt zullen houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften, gedragsregels en instructies die van toepassing zijn op de taakuitvoering.
a-e-73	Medewerkers van Opdrachtnemer en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor gemeente Almelo houden zich op de locaties van gemeente Almelo aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van gemeente Almelo in acht.
a-e-74	Het gebruik maken van en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor gemeente Almelo is strikt verboden.
a-e-75	Alle medewerk(st)ers dragen op de locaties van de gemeente Almelo verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (broek/jas met logo). Alle werkkleding wordt verstrekt door de Opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, dienen in het tarief te zijn opgenomen.
a-e-76	Opdrachtnemer bevestigt dat alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers een professionele en correcte verzorging zullen naleven. Onder een professionele en correcte verzorging wordt in ieder geval verstaan: een representatief voorkomen, een schoon en correct gedragen uniform, een correcte lichamelijke verzorging, het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform, geen zichtbare tatoeages en piercings tijdens het dragen van het uniform.
a-e-77	Het is niet toegestaan dat medewerkers van Opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van gemeente Almelo gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door gemeente Almelo.
a-e-78	Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de gemeente Almelo. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de gemeente Almelo. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de gemeente Almelo gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locaties van de gemeente Almelo te ontzeggen.

Inwerken personeel	
a-e-79	Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze en voorwaarden omtrent het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers beveiliging: - Een nieuwe medewerker wordt voor de start van de inwerkperiode persoonlijk voorgesteld aan de vaste contactpersonen van gemeente Almelo met beveiligingspas en legitimatiebewijs; - Na goedkeuring door gemeente Almelo kan de medewerker worden ingewerkt; - Voor het inwerken maakt Opdrachtnemer gebruik van een instructieprotocol. Opdrachtnemer mag gedurende de inwerkperiode slechts 50% van het tarief voor de betreffende medewerker in rekening brengen (ook gedurende de opstart en implementatie periode).
a-e-80	Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van gemeente Almelo, de teamleider en de (regio-)manager van Opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van gemeente Almelo, niet voldoet en niet geschikt is om voor gemeente Almelo de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door gemeente Almelo worden vervangen door Opdrachtnemer. Hieraan zijn voor gemeente Almelo geen kosten verbonden.
a-e-81	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door gemeente Almelo, voor de start van de Overeenkomst een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de Overeenkomsten) opstellen.
a-e-82	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van gemeente Almelo.
a-e-83	Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken:

	- specifieke locatie-instructie, - terrein- en gebouwinformatie, - de wederzijdse contactpersonen, en - de bereikbaarheid bij calamiteiten.
a-e-84	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door gemeente Almelo, een inwerkprogramma met toets momenten (kennistoets) opstellen en deze, voor zover nodig, proactief en op continue basis actualiseren. Deze kennistoets dient op een betrouwbare wijze te borgen dat de medewerkers over de juiste kennis beschikken en blijven beschikken. Voorspelbaarheid van de kennistoets moet worden voorkomen, terwijl tegelijkertijd wel alle kritische onderdelen in iedere toets aan de orde dienen te komen. De kennistoets zal door gemeente Almelo worden afgenomen bij de medewerkers van Opdrachtnemer.
a-e-85	Alle voor gemeente Almelo in te zetten beveiligingsmedewerkers, hebben met goed gevolg de kennistoets en inwerkperiode doorstaan, vóórdat de nieuwe Overeenkomst ingaat.

Opleiding personeel	
a-e-86	Om de kennis van de medewerkers op peil en actueel te houden, zal Opdrachtnemer haar personeel jaarlijks een herhalingstraining laten volgen, waaraan haar personeel verplicht dient deel te nemen.
a-e-87	Het volgen van opleidingen welke noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen van personeel van een particuliere beveiligingsorganisatie en overige training welke nodig zijn om de kennis van het personeel op peil te houden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De ingezette uren tijdens de voornoemde opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.