

BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN & DIENSTVERLENINGSSPECIFICATIES

EUROPESE AANBESTEDING HOSPITALITY EN VEILIGHEID

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen en de inhoud van de dienstverleningsspecificaties. De Eisen en alle informatie in het onderdeel Programma van Eisen gelden voor de hele Opdracht. De dienstverleningsspecificaties zijn uitgewerkt voor de afzonderlijke diensten binnen de Opdracht.

Algemene Eisen	
1	Dit 'Programma van Eisen & dienstverleningsspecificaties' heeft betrekking op de Europese aanbesteding Hospitality en Veiligheid. Inschrijver garandeert dat hij in ieder geval de diensten zoals beschreven in de eisen en dienstverleningsspecificaties zoals in dit document beschreven kan leveren en dat de diensten voldoen aan deze Eisen en dienstverleningsspecificaties.
2	Inschrijver garandeert de diensten landelijk te kunnen leveren aan UWV en voor alle medewerkers van UWV, cliënten van UWV en zakelijke bezoekers van UWV.
3	Inschrijver conformeert zich aan het besturingsmodel zoals omschreven in hoofdstuk 5 van het Ambitiedocument, inclusief de Bijlagen van het Ambitiedocument.

Juridische en commerciële Eisen	
4	Ten aanzien van de tarieven geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot 1 januari 2026. Na deze periode vindt bijstelling van de overeengekomen aanneemsommen en tarieven plaats door middel van (de gewogen) indexatie zoals omschreven in het DFA (zie Bijlage 13). Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2026 kunnen de tarieven worden herzien door middel van indexatie.
5	Inschrijver factureert conform de eisen zoals opgenomen in Bijlage 13 – DFA. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

Inhoudelijke Eisen	
6	UWV maakt gebruik van het FMIS Facilitator. Inschrijver krijgt toegang tot het systeem en moet in/met het systeem te werken. Koppelingen met de systemen van Inschrijver zijn mogelijk, maar worden niet vereist door UWV en eventuele kosten zijn voor Inschrijver. Het staat Inschrijver vrij naar eigen inzicht een passende invulling te geven aan de wijze waarop meldingen in Facilitator worden doorgezet naar eigen systemen. Alle actuele/historische informatie en gegevens die door Inschrijver worden opgeslagen, zijn en blijven eigendom van UWV.
7	Alle door UWV aan Inschrijver verstrekte sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van UWV. Aan Inschrijver worden toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt door UWV. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan Inschrijver beschikbaar gestelde middelen (bijvoorbeeld: sleutels, toegangspassen, laptops etc.) dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij UWV. Inschrijver is verantwoordelijk voor de verstrekte badges en sleutels. Ontvreemding/misbruik/verlies van alle beschikbaar gestelde middelen moet binnen twee uur bij UWV gemeld worden.
8	Indien door verlies van door UWV beschikbaar gestelde middelen kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van Inschrijver. Inschrijver dient op ieder moment aan UWV aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
9	Indien het noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten om toegang te krijgen tot de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen van UWV, zal UWV deze toegang (indien daarvoor geen redelijke bezwaren bestaan) verlenen en/of de

	middelen in bruikleen toevertrouwen. Inschrijver zal er voor zorgen dat zowel hijzelf als zijn medewerkers (en eventuele betrokken derde partijen) zich te allen tijde zullen houden aan de relevante regels van UWV inzake beveiliging en de toegang tot en het gebruik van de bedrijfsruimten en/of andere locaties en/of middelen en/of systemen.
10	Bij de uitvoering van de diensten zal Inschrijver uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van UWV gebruikmaken van faciliteiten en goederen van UWV.
11	UWV heeft aangaande crisissituaties en noodgevallen een interne crisisorganisatie. Inschrijver maakt zich bekend met deze crisisorganisatie en de werking daarvan, indien de Opdracht definitief aan hem wordt gegund.
12	Tijdens het uitvoeren van de dienstverlening worden onderstaande begrippen (acceptatietijden en oplostijden) gehanteerd. Na gunning van de Opdracht worden de concrete tijden in overleg nader gespecificeerd en na akkoord door UWV opgenomen in de na gunning op te stellen Service Level Agreement (SLA). <u>Acceptatietijden</u> - Onder acceptatietijd wordt de tijd verstaan tussen startdatum melding vs. moment waarop melding wordt geaccepteerd/ in behandeling wordt genomen door de dienstverlener. De acceptatietijd is afhankelijk van type melding en de urgentie die hiermee gemoeid is. <u>Oplostijden</u> - Klachten: Klachten over de dienstverlening van de dienstverlener worden door de medewerkers van de dienstverlener en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van de dienstverlener. Dienstverlener geeft tijdens kantooruren binnen 4 uur bevestiging van ontvangst aan UWV, voorzien van een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door de dienstverlener opgelost. De terugkoppeling verzorgt de dienstverlener in het FMIS van UWV. UWV koppelt de afhandeling terug naar de klant. - Bestellingen: Zowel bij bestellingen als aanvragen geldt de afgesproken levertijd van de dienst en/of product of doorlooptijd van het opleveren van de offerte, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen. - Meldingen: Bij meldingen geldt de afgesproken oplostijd, zoals in de dienstverleningsspecificaties zijn opgenomen.

Performance management – KPI model	
13	Inschrijver conformeert zich aan de KPI's zoals omschreven in de dienstverleningsspecificaties en onderstaande aanvullende KPI's die voor de gehele Opdracht gelden. Dit KPI model kent vier pijlers: Maatschappelijk verantwoord ondernemen - De gehele dienstverlening is CO₂ neutraal in 2030. In of voorafgaand aan het eerste contractjaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving, de norm wordt bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. - Alle ten behoeve van (de dienstverlening aan) UWV aangeschafte producten moeten vanaf 2030 voor maximaal 50% uit primaire (voor het eerst gedolven) grondstoffen en mineralen (en dus voor min. 50% uit hergebruikte materialen) bestaan. In of voorafgaand aan het eerste contractjaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg, en mede op basis van de Inschrijving de norm wordt

	bepaald. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. • Social Return: Volgens de bouwblokkenmethode van UWV, zoals beschreven in Bijlage 10. UWV hanteert hierbij een minimumpercentage van 5% en streeft samen met Inschrijver naar een percentage van 10% of meer. Inschrijver wordt aangemoedigd om actief bij te dragen aan dit streven en zich in te zetten voor het behalen van het beoogde percentage of zelfs het overtreffen ervan. Inschrijver dient t.a.v. social return in de Sub-Gunningscriteria aan te geven hoe hij, middels de bouwblokkenmethode van UWV, invulling gaat geven aan social return. Inschrijver registreert de SROI percentages middels een digitaal systeem van UWV, dit systeem wordt na gunning nader toegelicht. De norm wordt vervolgens voor ieder jaar opnieuw in samenspraak geformuleerd en door UWV getoetst. Drempelloze reis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de algehele dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer. De overall tevredenheid dient volgens de huidige methodiek minimaal een 7,5 te zijn. Per dienst kunnen andere normen gelden. Er wordt een nieuwe methodiek ontwikkeld voor het meten van de tevredenheid. Een nulmeting – in of voorafgaand aan het eerste jaar – moet uitwijzen of eventueel een aanpassing van de norm noodzakelijk is als gevolg van een gewijzigde meetmethodiek (ter besluitvorming voor UWV in afstemming met Inschrijver). De beleidslijn is dat UWV tenminste de huidige tevredenheid wil behouden en verder wil optimaliseren. Inschrijver is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. Operational Excellence Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten is vastgelegd, wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een checklist, opgesteld door UWV in afstemming met Inschrijver. UWV voert periodiek een contractnalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde checklist. De contract naleving, als blijkend uit de uitgevoerde audits, dient minimaal 95% te zijn. In principe wordt de audit 2x per jaar uitgevoerd voor de algemene bepalingen in het contract. Per dienst en locatie vinden audits gericht op specifieke operationele kenmerken plaats (zie dienstverleningsspecificaties). UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Financiën Zoals in het ambitiedocument staat beschreven, wordt voor de pijler 'financiën' een onderscheid gemaakt tussen budget beheer, facturatie en besparingen. De bijbehorende KPI's worden na gunning gezamenlijk vastgesteld en opgenomen in de contractdocumenten.
--	---

Managementinformatie & rapportages	
14	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig, correct en volledig (zoals in de eisen hieronder en de dienstverleningsspecificaties beschreven) zowel periodiek als op verzoek van UWV digitaal rapporteren over volumes en andere kenmerken van de dienstverlening, kwalitatieve en financiële prestaties en naleving van wet- en regelgeving en normen. Dit bevat verder minimaal het rapporteren van acceptatie- en doorlooptijden m.b.t. klachten, bestellingen en storingen.
15	Inschrijver conformeert zich aan de communicatie- en overlegstructuur zoals omschreven in het ambitiedocument of een aangepaste versie daarvan indien UWV daar om goede redenen voor kiest.
16	Inschrijver zorgt ervoor dat de resultaten van de dienstverlening (minimaal de gerelateerde kosten, specificaties, problemen en [mogelijke] risico's) worden gemeten, gerapporteerd en geanalyseerd om tot aanbevelingen te komen.

17	Nederlands is te allen tijde de voertaal, zowel tijdens overleg, in rapportages als in documentatie.
18	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per maand (binnen de 10^{de} werkdag na afloop van een maand) aan bij UWV: • Maandelijks financiële rapportage op locatieniveau, dienstniveau en clusterniveau. • Maandelijks managementrapportage op locatieniveau en dienstniveau (o.a.continue verbetering, veiligheid en prestaties op KPI's).
19	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per kwartaal (binnen de 10^{de} werkdag na afloop van een kwartaal) aan bij UWV: • Veiligheidsupdate, waaronder bijvoorbeeld: incidenten, bijna-ongevallen en letsel met werkverlet. • Update ten aanzien van relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving en trends en ontwikkelingen in de markt. • Totaal overzicht klachten op dienstniveau • Totaal overzicht van KWIS-meldingen, inclusief reactie- en oplostijden met verbeteracties en adviezen
20	Inschrijver levert de volgende management informatie op clusterniveau per jaar aan bij UWV: • KPI's zoals vermeld in het Ambitiedocument • Medewerkerstevredenheidcijfers (eigen medewerkers)
21	Onderstaande informatie dient gedocumenteerd te worden door Inschrijver en is opvraagbaar door UWV: • Up-to-date protocollen • Risicorapportages • Auditrapportages • Gespreksverslagen van de overleggen zoals omschreven in het ambitiedocument • Certificaten, opleidingsbewijzen, VOG en WAV-vergunningen van medewerkers • Bewijs van overeengekomen (zie dienstverleningsspecificaties, eisen en aanbieding Inschrijver) certificeringen
22	Inschrijver is verantwoordelijk voor het beheer van het werkvergunningproces op locatie voor de diensten binnen de scope van de opdracht.
23	UWV werkt met een Contract – en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Inschrijver is verplicht gebruik hiervan te maken.

Implementatie – en exitplan	
24	Inschrijver stelt binnen vier weken na definitieve gunning van de Opdracht in overleg en in samenwerking met UWV een implementatieplan op. Voorafgaand aan de daadwerkelijke start van de implementatie accordeert UWV het implementatieplan.
25	Inschrijver brengt geen separate kosten in rekening voor de implementatie.
26	Inschrijver is verplicht om binnen 1 jaar na aanvang van het contract een exitplan te verstrekken, waarin het proces voor het beëindigen van de overeenkomst wordt beschreven. Dit plan moet minimaal één keer per 2 jaar aan UWV worden voorgelegd ter goedkeuring van eventuele aanpassingen aan het oorspronkelijke exitplan. Het doel van het exitplan is het garanderen van de bedrijfscontinuïteit en een soepele transitie. In het exitplan wordt beschreven hoe Inschrijver omgaat met minimaal de volgende onderwerpen: • Contactpersonen • Personeel • Onderaannemer • Kwaliteitscontinuïteit • Documentbeheer • Gegevensbeheer

	• Financiële gegevens • Minimale transitieperiode • Overzicht bedrijfskritische ruimtes, systemen en activiteiten • IT-systemen
--	--

Informatiebeveiliging

27	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO), Bijlage 12.
----	--

Personeel

28	Inschrijver informeert UWV in geval van nieuwe (vaste) medewerkers voorafgaand aan hun inzet op locatie. UWV heeft, binnen alle redelijkheid en billijkheid, het recht om een adviserend kennismakingsgesprek te voeren met kandidaten voor sleutelposities.
29	Inschrijver zet medewerkers in die voor langere tijd op de locaties van UWV werken, die zich verantwoordelijk voelen voor de locatie en tevens de bijbehorende procedures kennen.
30	Inschrijver stelt zich flexibel op bij een aanvraag waarbij inzet van extra personeel bij een verlengde openstelling nodig blijkt.
31	Inschrijver zorgt ervoor dat alle medewerkers in het bezit zijn van de vereiste certificeringen voor het leveren van de diensten en dat trainings-/opleidingsgegevens van alle medewerkers inzichtelijk zijn voor UWV.
32	Inschrijver neemt maatregelen op het gebied van veiligheid, vitaliteit en gezondheid. Door Inschrijver wordt een lijst met aandachtspunten en werkmethodes gebruikt waarmee er kan worden aangetoond dat veiligheid, vitaliteit, gezondheid en milieu tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden beheerst.
33	De in te zetten medewerkers zijn representatief (zowel wat betreft professioneel gedrag als een net verzorgd uiterlijk).
34	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers professioneel gedrag vertonen en eigenaarschap nemen voor het algehele representatieve karakter van het gebouw en de tevredenheid van gebruikers over de geleverde diensten.
35	De in te zetten medewerkers zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten binnen UWV en dat vertaalt zich in de praktijk naar bijvoorbeeld het signaleren van niet ordelijke/schone ruimtes en communiceren daarvan naar de desbetreffende ketenpartner(s).
36	Inschrijver zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over communicatieve en sociale vaardigheden beschikken om met gebruikers ter plaatse te communiceren over de dagelijkse gang van zaken en te kunnen anticiperen op dagelijkse activiteiten, behoeften en veranderende omstandigheden.
37	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen geschikte/passende bedrijfskleding. Bedrijfskleding voldoet voor alle functies aan de wet- en regelgeving, is voorzien van het EU-ecolabel of vergelijkbaar, past bij de huisstijlkleuren van UWV en inclusief een UWV-logo. De uitstraling van de bedrijfskleding voor in de klantzones wordt vastgesteld in overleg met UWV.
38	Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van kleding.
39	De in te zetten medewerkers van Inschrijver dragen, daar waar nodig volgens wet- en regelgeving, de vereiste (persoonlijke) beschermingsmiddelen. Inschrijver is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van (persoonlijke) beschermingsmiddelen.
40	De in te zetten medewerkers van Inschrijver die niet beschikken over een eigen toegangspas dienen zich, voor het betreden van gebouwen van UWV, te legitimeren. UWV is gerechtigd om toegang te weigeren als de ten dienst gestelde medewerkers van Inschrijver zich, op verzoek, niet deugdelijk kunnen legitimeren. Deze weigering kan

	nimmer tot extra kosten voor UWV leiden en/of leiden tot verstoring van de uitvoering van diensten.
41	Inschrijver draagt er zorg voor dat de ten dienst gestelde medewerkers zich op de locaties van UWV gedragen naar de door UWV gestelde (huis)regels, zie Bijlage 23. Van deze regels kan de ondertekening van een geheimhoudingsverklaring deel uitmaken.
42	Alle medewerkers die ingezet worden bij UWV, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag bewijs (VOG).
43	Inschrijver heeft RI&E protocollen voor de te leveren dienstverlening op orde.
44	Inschrijver conformeert zich aan de van toepassing zijnde CAO(s) en de daaruit voortvloeiende verplichtingen aangaande de wet WOVON. Voor 'Hospitality en Veiligheid' betreft het ongeveer 500 medewerkers. Opdrachtgever zal de contactgegevens van de huidige Opdrachtnemer ter zijnde tijd verstrekken voor het kunnen voldoen aan de verplichtingen uit de CAO's en de WOVON.
45	UWV heeft vanuit de banenafpraak zelf ook medewerkers in dienst, welke bij de huidige opdrachtnemers werkzaam zijn binnen de scope van de opdracht. Op dit moment zijn dit er ruim 30 en zij werken in de facilitaire dienstverlening. Het precieze aantal wordt na gunning vastgesteld. Deze medewerkers blijven deze werkzaamheden verrichten onder dezelfde omstandigheden. Dat wil zeggen dat UWV de werkgever blijft en zij binnen de scope van deze opdracht werkzaam blijven in de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt ook leiding en toezicht op deze medewerkers, inclusief eventuele extra begeleiding. Functionerings- en beoordelingsgesprekken worden door UWV verzorgd.

Communicatie

46	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
47	Inschrijver garandeert één (1) aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV en één back-up.

Informatie voorafgaand aan de dienstverleningsspecificaties: De informatie over de huidige situatie, zoals volumes, gegevens overname van medewerkers, overzicht van bestaande dienstverleners en contracten en specifieke locatie-informatie, is meegegeven ter indicatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Dienstverleningsspecificatie Beveiliging	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Het borgen van veiligheid binnen de UWV locaties en het bijdragen aan een gastvrije drempelloze klantreis voor iedereen die gebruik maakt van de UWV dienstverlening.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het zorg dragen voor een gastvrije en veilige omgeving voor medewerkers, cliënten en zakelijke bezoekers. Deze dienst omvat minimaal de volgende werkzaamheden: ▪ Fysieke beveiliging ▪ Mobiele surveillance ▪ Logewerkzaamheden ▪ BHV-werkzaamheden ▪ Open- brand en sluitrondes ▪ Meldkamerabonnement ▪ Alarmopvolging ▪ Particuliere Alarm Centrale ▪ Postwerkzaamheden ▪ Beheer en uitgifte toegangspassen ten behoeve van toegangscontrolesysteem Ten behoeve van proces efficiëntie zijn de werkzaamheden "postwerkzaamheden" en "beheer en uitgifte van toegangspassen" ook ondergebracht binnen de dienstverleningsspecificatie Ontvangst. De dienstverlening is van toepassing op de UWV locaties zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht in Bijlage 8. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: ▪ De dienstverlener draagt te allen tijde zorg voor een veilige omgeving en fysieke aanwezigheid gedurende openingstijden van het pand is verplicht. In het Locatie kenmerken overzicht zijn de openingstijden en aanvullende kenmerken van de huidige beveiligingsdienstverlening per locatie opgenomen, zoals bijvoorbeeld het aantal meldingen, uren inzet, et cetera. ▪ Dienstverlener dient er voor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, op de overeengekomen tijdstippen, is gegarandeerd. Dienstverlener is derhalve verantwoordelijk voor het kwantitatief en kwalitatief op peil houden van de bezetting van het personeelsbestand, inclusief een vaste pool van medewerkers voor UWV locaties om zo de continuïteit van dienstverlening voor UWV te garanderen. ▪ Inzet van medewerkers en andere middelen (bijvoorbeeld techniek) wordt mede bepaald door een risico analyse, welke bij start van het contract wordt opgesteld door de dienstverlener en wordt geaccordeerd door UWV.

- Dienstverlener verzorgt per locatie objectinstructies zoals omschreven in Bijlage 16 "Document fysieke beveiliging per pand". Na gunning verzorgt UWV de UWV-specifieke procedures inzake omgaan met pandverboden en het agressiebeleid.
- Dienstverlener voert de meldkamerfunctie uit voor de doormeldingen ten behoeve van inbraak en/of brand. BHV- of agressie meldingen worden op locatie afgehandeld door dienstverlener in de beveiligingsloge.
- Dienstverlener verleent medewerking aan of het oefenen van een BHV- en/of calamiteitenplan.
- Op verzoek van UWV voert dienstverlener aanvullende activiteiten uit zoals het opstellen van rapportages, opschonen van logbestanden of wijzigen van parameters.
- Conform afgesproken protocollen registreren en melden van calamiteiten bij de binnen UWV aangewezen functionarissen. Procedures en verantwoordelijkheden dienen schriftelijk te worden vastgelegd.
- Dienstverlener zet op verzoek van UWV extra (persoons)beveiliging in.
- Dienstverlener is voor politie en andere hulpdiensten het aanspreekpunt op locatie.

Open-, brand- en sluitronde

- Het uitvoeren van de open-, brand- en sluitronde naast reguliere beveiligingsdiensten op werkdagen, inclusief het dagelijks rapporteren en archiveren van bevindingen conform een standaard format. Uitvoeren passende acties als gevolg van bevindingen. In het locatie kenmerken overzicht zijn de huidige aantal open- brand- en sluitrondes opgenomen.
- Dienstverlener is vanuit haar expertise verantwoordelijk voor het vaststellen van de werkwijze inzake open-, brand- en sluitrondes en stemt deze af met UWV.

Alarmopvolging

- Dienstverlener draagt zorg voor de aansluiting van de meldkamer op een alarmcentrale (welke 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is). De dienst wordt het hele jaar (365 dagen) uitgevoerd. Voorbeelden van meldingen kunnen zijn: inbraak, brand, vernieling, openstaande raam/deur, gaslek, waterlek.
- De leverancier van de Particuliere Alarm Centrale werkt mee aan een SSD test (Secure Software Development) en een (digitale) PEN test. De methode van uitvoering na gunning wordt nader afgestemd tussen de dienstverlener en UWV.
- Dienstverlener heeft een eigen centraal meldpunt (telefoon en e-mail) waar eventuele storingsen, vragen en klachten over de dienstverlening gemeld kunnen worden. Dit meldpunt is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar. De medewerkers die werkzaam zijn bij dit centrale meldpunt zijn te allen tijde op de hoogte van de actuele afspraken tussen UWV en dienstverlener.
- In geval van een alarmmelding/storingsmelding (in de avond/nacht) dient er uiterlijk om 08.00 uur 's morgens, aan UWV een gedetailleerd rapport te worden gezonden met daarin weergegeven of er tijdens de sluitrondes onregelmatigheden zijn geconstateerd en de wijze waarop deze (indien van toepassing) zijn opgelost.
- Dienstverlener handelt zo veel als mogelijk zelf meldingen af en beperkt de inzet van piketdienst van UWV tot het minimum. Overeenstemming over de bevoegdheden vindt plaats tussen UWV en dienstverlener na gunning.

	▪ Dienstverlener zorgt voor een snelle en adequate alarmopvolging en hanteert minimaal de volgende opvolgtijden bij de volgende type prioriteiten: ○ <u>Type 1, maximaal 15 minuten:</u> De volgende type alarmmeldingen dienen binnen maximaal 15 minuten worden opgevolgd, waarbij fysieke assistentie op locatie is: inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm en persoonsgebonden alarm. ○ <u>Type 2, maximaal 30 minuten:</u> De opvolgtijd voor storingen, technischalarmmeldingen en meldingen betreffend verhoogde dreiging op objecten/locatie van UWV. zoals bijvoorbeeld technische meldingen van de mobiele surveillance, bedraagt maximaal 30 minuten. ○ <u>Type 3, maximaal 60 minuten:</u> De opvolgtijd van de mobiele surveillance bedraagt maximaal 60 minuten bij communicatie uitval of andere alarmmeldingen en bij het begeleiden, openen en sluiten op verzoek. De medewerker van dienstverlener blijft vervolgens aanwezig todat er een structurele oplossing is gerealiseerd. Onder dit type valt ook het openen en sluiten van locatie op ad-hoc en afroepbasis. Logewerkzaamheden op locatie Dienstverlener is verantwoordelijk voor: ▪ Sleutelbeheer ▪ Slagboombeheer ▪ Monitoren camerabeelden ▪ Intercom meldingen ▪ Assisteren bij calamiteiten
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven op gebied van MVO van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de MVO-ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn in ieder geval niet in scope van deze dienstverleningsspecificatie: ▪ IT/data beveiliging: Leveren, vervangen, installeren en onderhouden van (geïntegreerde) beveiligingssystemen (w.o. Security Management System (SMS); Inbraak signaleringsinstallatie (INB); Toegangscontrolesysteem (TCS)). ▪ Fysieke toegangspoorten.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan hieronder toegelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen document is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over het gevoel van veiligheid en de gastvrijheid en kwaliteit van de medewerkers.

	De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren. Operational Excellence (technische kwaliteit) Er wordt periodiek een pentest op de locaties uitgevoerd. De dienstverlener draagt zelf zorg voor het uitvoeren van de pen test. Deze test wordt door een onafhankelijke derde uitgevoerd. In principe is de frequentie voor de grote en middelgrote locaties 2x per jaar per locatie. Voor de kleine locaties is dit in principe 1x per jaar per locatie. Een overzicht van de locatie classificering is opgenomen in het Locatie kenmerken overzicht. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Bij een onvoldoende score analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op waar een onvoldoende wordt gescoord en deelt deze met UWV (binnen 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage). Bij een onvoldoende score op de pen test laat de dienstverlener uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de rapportage een hermeting uitvoeren. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het binnen 1 werkdag aanleveren van de rapportage aan UWV.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: ▪ Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving ▪ Cliënttevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving ▪ Gasttevredenheid (overige bezoekers): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving

	Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% - Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd - Pen test score: norm 100% (of vergelijkbaar indien pen test methode een andere schaal/beoordelingsmethode heeft) Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdsheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener verzorgt dagelijks een digitale registratie en rapportage, die te allen tijde inzichtelijk is voor UWV, betreffende de uitvoering van de werkzaamheden en de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. Overeenstemming over de minimale aangeleverde informatie vindt plaats tussen UWV en dienstverlener na gunning. Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: - Totaal aantal ingezette uren op de verschillende onderdelen en per locatie - Aard en aantal incidenten op een locatie - Aard en aantal alarmopvolgingen per locatie, inclusief aard en aantal van valse/onnodige meldingen naar de meldkamer en mobiele surveillance - Realisatie responsetijden alarmopvolging per locatie en per type melding - Realisatie open- & sluitrondes per locatie Onderstaande gegevens zijn door UWV maximaal eenmaal per kwartaal opvraagbaar tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst: - Inzet van BHV middelen per locatie door medewerker(s) van dienstverlener Dienstverlener rapporteert per jaar minimaal de volgende informatie: - Een financiële prognose voor het komende contractjaar per locatie - Dienstverlener stelt jaarlijks een verbeterplan op ten aanzien van de ambities en resultaatgebieden
Uitdagingen huidige dienstverlening	- Borging van continuïteit van inzet van opgeleide en ingewerkte beveiligers. - Borging van kwaliteit indien er gewerkt wordt met onderaannemers. - Personeelsbezetting: bij ziekte of snelle uitval het tijdig opvangen van diensten. - Duidelijke demarcatie in verantwoordelijkheden van functionarissen en de aansturing daarvan
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - De kosten voor alle activiteiten, diensten en middelen gerelateerd aan beveiligingsactiviteiten zijn onderdeel van de vaste diensten en worden aangeboden op basis van een vaste aanneemsom. Dit geldt ook voor de postwerkzaamheden en beheer en uitgifte van toegangspassen. Vaste verrekenprijzen: - De kosten van de meldkamer en alarmcentrale, alsmede de kosten van de alarmopvolgingen, zijn onderdeel van de variabele kosten.

	Regietarieven: ▪ Werkzaamheden ten aanzien van aanvullende (persoons)beveiliging en overige inzet van aanvullende beveiligingsuren dient met vaste uurtarieven te worden aangeboden op basis van een offerte vooraf.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	▪ Dienstverlener voldoet aan de wet- en regelgeving en informeert UWV bij relevante wijzigingen ▪ Integraal beveiligingsbeleid UWV ▪ Beleid fysieke beveiliging per pand ▪ Dienstverlening sluit aan op de richtlijnen omschreven in het ambitiedocument ▪ Medewerkers in opleiding mogen in overleg met UWV worden ingezet, te allen tijde onder supervisie van een gediplomeerde, geïnstrueerde en ingewerkte medewerker. Om naadloos aan te sluiten op de BHV- organisatie van UWV wordt van dienstverlener verwacht dat medewerkers werkzaam op UWV locaties de online leermodule van UWV volgen en de BHV-app gebruiken. ▪ Videocameratoezichtprotocol UWV ▪ Agressieprotocol UWV
Middelen / voorraden	▪ Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorzien van (communicatie) middelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. ▪ Dienstverlener maakt gebruik van camera- en toegangssystemen van UWV. ▪ Alle informatie met betrekking tot de beveiligingsdienstverlening blijft intellectueel eigendom van UWV. ▪ UWV is verantwoordelijk voor het leveren van de simkaarten die dienen als back-up voor het verzekeren van een verbinding met de meldkamer. De simkaarten blijven eigendom van UWV.
Systemen	▪ Security Management Systeem (Winguard) ▪ Toegangscontrolesysteem (ATS360) ▪ PZI ▪ Intercoms ▪ BHV-app ▪ Facilitor
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: ▪ Minimaal een geldig beveiligingsdiploma niveau 2 (mbo Beveiligers, algemeen Beveiligers of gelijkwaardig) en dus in het bezit van een grijze pas. ▪ Medewerkers zijn in staat veiligheid te borgen en te acteren bij incidenten. ▪ Bezit BHV-certificaat inclusief gebruik AED en kleine brandblusmiddelen. ▪ Medewerkers hebben een gastvrijheidstraining en Omgaan met Agressie (OMA) training gevolgd en afgerond.
Documentatie	Dienstverlener documenteert minimaal de volgende informatie: ▪ Up to date overzicht van werkafspraken, panddocumenten en geldende procedures en huisregels per locatie.
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 17 en 18: Functieprofielen huidige situatie ▪ Bijlage 16: Document fysieke beveiliging per pand ▪ Bijlage 19: Integraal beveiligingsbeleid UWV ▪ Bijlage 20: Videocameratoezichtprotocol UWV ▪ Bijlage 21: Agressieprotocol UWV

Dienstverleningsspecificatie Ontvangst	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Het is onze ambitie dat medewerkers, zakelijke bezoekers en cliënten bij UWV worden verrast met een hoogwaardige, gastvrije ontvangst. Ontvangstmedewerker leest of kent de wensen en behoeften van de gasten en speelt daarop in, nog voordat daarom wordt gevraagd. Tegelijkertijd heeft de ontvangstmedewerker een signalerende rol in veiligheid, zonder dat een gast dit zo ervaart. Men voelt zich gehoord, gezien, geholpen en uiteindelijk betreden en verlaten gasten het gebouw met een positief gevoel.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Deze dienst richt zich op het gastvrij ontvangen, verifiëren, registreren, begeleiden naar het wachtgebied en afscheid nemen van zakelijke bezoekers en/of cliënten. Dit begint bij het betreden van het pand en het eindigt bij de overdracht van de gasten aan zijn/haar gastheer/-vrouw van UWV. Bij het afscheid geldt de omgekeerde weg. Indien de gastheer/-vrouw niet zelf het vertrek begeleidt dan wordt dit door de ontvangstmedewerker gedaan. Verdere kenmerken voor de afbakening van deze service zijn minimaal: ▪ Alle benodigde activiteiten die gericht zijn op het ontvangen, verifiëren, registreren, toegangspasuitgifte, begeleiden naar het wachtgebied en afscheid nemen van gasten binnen het ontvangst- en vertrekgebied in de openbare ruimte in het pand. ▪ Gasten worden tenminste ontvangen en begeleid bij vertrek op werkdagen volgens de openingstijden voor cliënten van het pand zoals omschreven in het Locatie kenmerken overzicht in Bijlage 8. ▪ Informeren van gastheren/-vrouwen van UWV over de aankomst van gasten. ▪ Zorgdragen voor een representatieve en nette ontvangstruimte. ▪ Ondersteunen van gasten bij de vertrekbeleving (taxi regelen, hulp bieden bij routes, treintijden, etc.) ▪ Bijhouden van de gastensregistratie en uitgifte en inname van gasten toegangspassen. ▪ In samenspraak met beveiliging kunnen extra postwerkzaamheden worden belegd bij de ontvangstmedewerker. ▪ Medewerking aan of het oefenen van een BHV- en/of calamiteitenplan. Ten behoeve van proces efficiëntie zijn post- en administratieve werkzaamheden en het beheer en uitgifte van de toegangspassen ook ondergebracht binnen de dienstverleningsspecificatie Beveiliging.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument.
Out-of-scope	De volgende service/activiteiten zijn niet in scope van deze dienst:

	▪ De telefonie (externe oproepen). ▪ Servicedesk-activiteiten, zoals verwerken van facilitaire en IT gerelateerde KWIS meldingen.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan hieronder toegelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence (generiek en mystery visit). Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis De ambities rondom de tevredenheid van de gebruikers over de dienstverlening worden jaarlijks vastgesteld in een rapportcijfer dat als minimale norm dient. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze norm. De meting gaat uit van - en de norm wordt gebaseerd op - een algemeen eindoordeel. In de meting wordt onder meer gevraagd naar de tevredenheid over het ontvangst, de houding en kwaliteit van de medewerkers en de communicatie. De tevredenheidsmetingen worden uitgevoerd door UWV. In of voorafgaand aan het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan waarna in overleg de norm wordt bepaald. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen wat in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational Excellence (technische kwaliteit) Als aanvulling op de contract nalevingsaudits wordt de technische kwaliteit gemeten door periodiek mystery visits uit te voeren. De dienstverlener draagt zelf zorg voor het uitvoeren van de mystery visits en dit wordt door een onafhankelijke derde uitgevoerd. De dienstverlener levert tijdens de implementatiefase een voorstel aan waarin het mystery visit programma vorm wordt gegeven. Hierin dient een passende methodiek te worden opgenomen waarin onder andere gemeten wordt op de uitgangspunten van de drempelloze klantreis en de omgang met (betrouwbare) informatie. UWV geeft akkoord op het voorstel of kan het voorstel in samenspraak met de dienstverlener bijstellen. Op basis van het voorstel van de dienstverlener worden de uiteindelijke frequenties per locatie in samenspraak met UWV vastgesteld. Voor de grote locaties en middelgrote locaties is het uitgangspunt dat de frequentie 2x per jaar per locatie is. Voor de kleine locaties is het uitgangspunt 1x per jaar per locatie. Een overzicht van de locatie classificering is opgenomen in het Locatie

	kenmerken overzicht. UWV behoudt het recht om deze frequentie in de toekomst eenzijdig aan te passen. Bij een onvoldoende score analyseert de dienstverlener de resultaten en stelt een verbeterplan op waar een onvoldoende wordt gescoord en deelt deze met UWV (binnen 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage). Bij een onvoldoende score op de mystery visit laat de dienstverlener uiterlijk binnen 20 werkdagen na ontvangst van de rapportage een hermeting uitvoeren. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het binnen 1 werkdag aanleveren van de rapportage aan UWV.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: - Medewerkertevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving - Clïenttevredenheid: norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving - Gasttevredenheid (overige bezoekers): norm n.t.b. o.b.v. een nulmeting en de Inschrijving Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% - Mystery visit score: norm 95% (of vergelijkbaar indien mystery visit methode een andere schaal/beoordelingsmethode heeft) Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: - Gastenregistratie (aantal, aangemeld/niet aangemeld, etc.) - Activiteitenrapportage inclusief incidenten, klachten en bijzonderheden - Rapportage postwerkzaamheden
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t.
Prijsmechanisme	Aanneemsom: - De kosten voor alle activiteiten, diensten en middelen gerelateerd aan ontvangstactiviteiten zijn onderdeel van de vaste diensten en worden aangeboden op basis van een vaste aanneemsom. De postwerkzaamheden en het beheer en uitgifte van toegangspassen zijn ongebracht in de kosten voor Beveiliging maar kunnen in de toekomst overgedragen worden naar de aanneemsom voor ontvangst, indien nodig. Regietarieven: - Aanvullende inzet van ontvangstmedewerkers dient met vaste uurtarieven te worden aangeboden op basis van een offerte vooraf.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	- Beleid Fysieke beveiliging per pand - Videocameratoezichtprotocol UWV - Agressieprotocol UWV - Inschrijver maakt voor opleidingsplaatsen uitsluitend gebruik van door ECABO erkende opleidingen. Leerlingen mogen als extra capaciteit meelopen met gekwalificeerd personeel onder

	begeleiding van een coach, niet zijnde een ingeroosterde medewerker, en alleen na overleg met en goedkeuring door UWV. Medewerkers van Dienstverlener zijn bekend met de opzet van BHV- organisatie van UWV en draaien waar mogelijk/bij voorkeur mee in de BHV-organisatie.
Middelen / voorraden	N.v.t.
Systemen	- Systeem voor bezoekersregistratie. - Toegangscontrolesysteem voor uitgifte toegangspassen. - Facilitor.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: - Voldoende ingewerkt zijn, zowel op de dienstverleningsprocessen als de specificaties in dit document. Men is op de hoogte van de gestelde ambities en draagt bij aan een hoge mate van tevredenheid. - Een gastvrijheidstraining hebben gevolgd. - Een Omgaan Met Agressie (OMA) training hebben gevolgd.
Documentatie	N.v.t.
Bijlagen	- Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht - Bijlage 17 en 18: Functieprofielen huidige situatie - Bijlage 16: Fysieke beveiliging per pand - Bijlage 21: Agressie protocol - Bijlage 20: Videocameratoezichtprotocol UWV

Dienstverleningsspecificatie BHV (middelen, diensten en opleidingen)	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	Opdrachtnemer draagt er zorg voor alle BHV diensten en middelen die tot doel hebben het risico op calamiteiten te voorkomen, te beperken dan wel te beheersen. Medewerkers, cliënten en zakelijke bezoekers begeven zich in een veilige omgeving en hebben de beschikking over voldoende BHV-gerelateerde middelen.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	BHV Middelen Opdrachtnemer verzorgt de volgende bedrijfsklare BHV kritieke middelen: ▪ Schuimblussers 3 liter; ▪ Schuimblussers 6 liter; ▪ Schuimblussers 9 liter; ▪ Vetblussers 6 liter; ▪ CO² blussers 2 kilo; ▪ CO² blussers 5 kilo; ▪ Poederblussers 6 kilo; ▪ Blusdekens; ▪ Brancards; ▪ Evacuatie stoelen; ▪ Evacuatie matrassen; ▪ AED apparatuur (inclusief het periodiek vervangen van de patches + accu). Opdrachtnemer verzorgt minimaal de volgende bedrijfsklare BHV verbruiksmiddelen: ▪ BHV-hesjes; ▪ Bedrijfsverbandsets – welke voldoen aan de eisen van het Oranje Kruis; ▪ Icepacks; ▪ Pleisterdispensers inclusief pleisters; ▪ Megafoons; ▪ Staafzaklampen. Voor alle middelen gelden de volgende eisen: ▪ Alle BHV middelen moeten gedurende looptijd van het contract blijvend voldoen aan de wet en regelgeving; ▪ Alle BHV middelen dienen vanaf de start van het contract continu beschikbaar te zijn op de daartoe bestemde plaatsen binnen de UWV locaties; ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig leveren, monteren, onderhouden en certificeren van benodigde materialen en middelen op basis door UWV opgegeven aantallen middelen. Voor aantallen BHV middelen (per middel en per locatie) zie Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht. ▪ Opdrachtnemer zorgt bij de wisseling van het contract voor een vloeiende overgang van middelen en voorzieningen zonder dat geldende veiligheidseisen van UWV en wet en regelgeving in het geding komen. ▪ Opdrachtnemer dient meldingen van defecte of ontbrekende BHV kritische middelen binnen 1 werkdag na melding op te lossen. ▪ Meldingen van defecte of ontbrekende BHV verbruiksmiddelen dient binnen 2 werkdagen na melding opgelost te zijn

	BHV Opleidingen en diensten ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle BHV basis- en herhalingsopleidingen inclusief het leren omgaan met de beschikbare BHV middelen, toetsing van kennis en vaardigheden en uitgeven van certificaten. ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbieden van een gebruikersvriendelijke web-based portal ten behoeve van: ○ Inplannen van de basis- en herhalingsopleidingen inclusief opstellen van een jaarplanning ○ Aanbieden van een actueel overzicht van de opleidingsadministratie zoals cursisten administratie ○ Managementrapportages ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorbereiding, uitvoering en rapportage van ontruimingsoefeningen. ▪ Opdrachtnemer betreft UWV (locatie) bij de invulling van de ontruimingsoefening. Jaarlijks vindt op alle locaties van UWV een ontruimingsoefening plaats. Opdrachtnemer is initiatiefnemer voor de organisatie van de ontruimingsoefeningen. ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van blended learning BHV (herhaal) opleidingen inclusief leren omgaan met de bij UWV beschikbare BHV middelen, toetsing van kennis en vaardigheden en uitgeven van certificaten. Met blended learning wordt een combinatie van e-learning en klassikaal bedoeld. ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van alle BHV basis- en herhalingsopleidingen voor BHV'ers van UWV. Alle opleidingen dienen door de opdrachtnemer zoveel mogelijk afgestemd te worden op het beleidsplan bedrijfshulpverlening van UWV en de lokale casuïstiek. ▪ Trainingen vinden bij voorkeur "in company" plaats, of worden bij kleine groepen per locatie in de regio georganiseerd. ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de volgende basis- en herhaal opleidingen: ○ BHV basis opleiding (eerste hulp, reanimatie/AED, brandbestrijding, ontruiming) ○ BHV Ploegleider ○ Hoofd BHV ○ Ploegleider BHV ○ Ontruimer ○ Op aanvraag aanvullende trainingen in lijn met de pandgebonden specificaties. ▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor administratieve ondersteuning van opleidingen voor UWV door middel van een web-based portal. De portal van opdrachtnemer dient minimaal een oplossing te bieden voor: ○ Inplannen van basis- en herhalingsopleidingen inclusief opstellen van een jaarplanning; ○ Actueel overzicht van opleidingsadministratie van minimaal: aantal BHV'ers, diploma's per BHV'er, geldigheid certificaten, benodigde uren training inclusief signaleringsfunctie om de certificaten geldig te houden en no-shows. ▪ Managementrapportages zijn zowel op landelijk UWV niveau als op locatie niveau beschikbaar en worden uiterlijk 10 dagen na elk kwartaal opgeleverd. ▪ Op verzoek van UWV verzorgt en toetst Opdrachtnemer de BHV-scans en ontruimingsplannen conform NEN 8112 en neemt maatregelen en geeft advies naar aanleiding van de uitgevoerde BHV-scans.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument.

Out-of-scope	▪ Beheer en inzet van BHV app ▪ Preventief of correctief onderhoud aan portofoons
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staan onderstaand toelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie, is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener. UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 2x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 2x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen. Operational excellence (opvolgtijden) De werkelijke opvolgtijden worden geregistreerd door de dienstverlener en afgezet tegen de overeengekomen norm. Bij een onvoldoende score op maandbasis analyseert de dienstverlener de resultaten, stelt een verbeterplan op en deelt deze met UWV. De realisatie en vergelijking met de norm worden per maand aan UWV verstrekt uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van de maand. UWV heeft waar gewenst de mogelijkheid om gerapporteerde cijfers te valideren en/of zelf steekproefmetingen uit te voeren.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: ▪ Geen aanvullingen op hetgeen in het Programma van Eisen en dienstverleningsspecificaties is opgenomen. Drempelloze klantreis: ▪ N.v.t. Operational excellence: ▪ Audit score contract naleving: norm is 95% ▪ Opvolgtijden: norm is 95% van de meldingen zijn binnen de overeengekomen opvolgtijden opgevolgd Financiën: ▪ Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning ▪ Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie:

	▪ Rapportage van ingezette en vervangen BHV kritieke middelen en BHV verbruiksmiddelen. ▪ Management rapportage BHV opleidingen. Deze management rapportage dient op maandniveau inzichtelijk te worden gemaakt. Dit bevat de volgende onderdelen: ○ Aantal opgeleide BHV'ers, uitegsplitst per Hoofd BHV, BHV-basis, ploegleider – per locatie; ○ Aantal opleidingen, uitgesplitst per soort; ○ Aantal annuleringen; ○ Aantal uitgevoerde BHV-scans per locatie; ○ Aantal getoetste en opgemaakte bedrijfsnoodplannen per locatie; ○ Aantal uitgevoerde ontruimingsoefeningen per locatie; ○ Aantal evaluatieformulieren per kwartaal ten opzichte van het totaal aantal cursisten inclusief bevindingen en acties erop; ○ Bezettingsgraden per cursus; Dienstverlener dient eenmaal per jaar een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van BHV opleidingen. Dit advies zal proactief door de dienstverlener worden opgesteld en verstrekt en bevat minimaal het volgende: ▪ (Financiële) prognose voor volgend contractjaar; ▪ Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t
Prijsmechanisme	Vaste verrekenarieven: ▪ Er geldt een vaste verrekenprijs voor het leveren/vervangen, onderhouden en certificeren van de BHV kritieke middelen. ▪ Dienstverlener levert een overzicht (catalogus) aan met daarin de verschillende type BHV verbruiksmiddelen en bijbehorende prijzen. ▪ BHV opleidingen en oefeningen dienstverlening gebeurt op basis van variabele dienstverlening.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	Opdrachtnemer beschikt over marktrelevante certificeringen en voldoet aan de gestelde wet- en regelgeving op het gebied van BHV opleidingen.
Middelen / voorraden	▪ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de middelen, apparatuur en/of verbruiksartikelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. ▪ Onderstaande BHV middelen zijn niet in eigendom van UWV: ○ AED apparatuur ○ Bedrijfsverbandset ○ BHV-hesjes ○ Blusdekens ○ Brancards ○ Brandblussers (types: schuim, vet, CO², poeder) ○ Staafzaklampen ○ Megafoons ○ Pleisterdispensers (exclusief pleisters) ○ Evacuatie stoelen ○ Evacuatie matrassen ▪ Portofoons die nu aanwezig zijn kunnen worden gebruikt voor de dienstverlening. Portofoons zijn eigendom van UWV. UWV is verantwoordelijk voor reparatie en vervanging.
Systemen	▪ Facilitator

Kwalificatie medewerkers	N.v.t.
Documentatie	N.v.t.
Bijlagen	▪ Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht ▪ Bijlage 24: BHV-beleidsplan

Dienstverleningsspecificatie Keuren en Ijken	
Versie	Versie 1.0
Datum	26 april 2024
Ambitie	De dienst 'Keuren en Ijken' heeft als ambitie om ervoor te zorgen dat apparatuur, middelen en/of installaties binnen het facilitaire domein voldoen aan de vereiste normen en specificaties. Het doel is om veiligheid, betrouwbaarheid en conformiteit te waarborgen, waardoor de operationele efficiëntie en de veiligheid van de gebruikers worden bevorderd.
Scope, aard van en minimale eisen aan de dienstverlening	Dienstverlener draagt zorg voor het coördineren en het periodiek uitvoeren van keuringen, ijken en onderhoud aan: ▪ Trappen en ladders – 1 keer per jaar; ▪ Elektrisch gereedschap – 1 keer per jaar; ▪ Brandslang haspels (op de locaties aangegeven in het Locatie kenmerken overzicht) – 1 keer per jaar; ▪ Bloeddrukmeters – 2 keer per jaar. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn minimaal: ▪ De werkzaamheden omvatten zowel preventief als correctief onderhoud om ervoor te zorgen dat ze voldoen aan de geldende wettelijke normen en voorschriften. ▪ Alle middelen zoals omschreven in de scope moeten wanneer nodig vervangen worden door dienstverlener. Dienstverlener levert hiervoor een offerte aan bij UWV ter goedkeuring. ▪ Dienstverlener voorziet goedgekeurde items van een keuringssticker met vermelding tot wanneer de keuring geldig is. ▪ Dienstverlener levert binnen 10 werkdagen na afloop van de ijkwerkzaamheden een rapportage aan met daarin de inspectieresultaten en ijkingsrapportages en/of certificaten.
Maatschappelijk verantwoord	De initiatieven van de dienstverlener getuigen van ambitie en dragen in hoge mate bij aan de ambities van UWV zoals omschreven in het ambitie- en visiedocument.
Out-of-scope	N.v.t.
Specificaties	De outputcriteria van de dienstverlening staat onderstaand toegelicht en zijn gecategoriseerd onder: Maatschappelijk verantwoord, Drempelloze klantreis en Operational Excellence. Maatschappelijk verantwoord De ambities met maatschappelijk verantwoorde dienstverlening worden jaarlijks omgezet in minimale normen. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het behalen van deze normen. De specificaties richten zich op wat in het onderdeel Programma van Eisen is opgesteld voor CO₂, circulariteit en social return. Drempelloze klantreis N.v.t. Operational excellence (contract naleving) Algemene wet- en regelgeving, relevant UWV beleid en hetgeen in de contractdocumenten, waaronder deze dienstverleningsspecificatie is vastgelegd wordt tijdens de implementatiefase samengevat in een contract nalevingschecklist, opgesteld door UWV in afstemming met de dienstverlener.

	UWV voert periodiek een contract nalevingsaudit uit of laat deze uitvoeren door een onafhankelijke derde op basis van de opgestelde contract nalevingschecklist. In principe wordt de audit 1x per jaar per locatie (voor de operationele punten) en 1x per jaar algemeen (voor de algemene bepalingen in het contract) uitgevoerd. UWV behoudt het recht om deze frequentie eenzijdig aan te passen.
Key Performance indicatoren	Maatschappelijk verantwoord: - Geen aanvullingen op hetgeen in het onderdeel Programma van Eisen is opgenomen. Drempelloze klantreis: - N.v.t. Operational excellence: - Audit score contract naleving: norm is 95% Financiën: - Budgetbeheer: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Besparingen: toepassing KPI n.t.b. na gunning - Tijdigheid en juistheid van facturatie: norm 100%
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal, aanvullend op wat in het onderdeel Programma van Eisen en in bovenstaande KPI's staat, minimaal de volgende informatie: - Uitgevoerde keuringen en ijkingen (inclusief aantallen, resultaten, acties, etc.) - Aantal vervangen middelen
Uitdagingen huidige dienstverlening	N.v.t.
Prijsmechanisme	Vaste verrekenprijzen: Er geldt een vaste prijs principe voor de Keuren en IJken werkzaamheden, deze worden op basis van werkelijke cijfers afgerekend.
Volumes	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht
Beleid / protocollen	- Dienstverlener werkt conform gedetailleerde inspectieprotocollen voor elk type faciliteit/middel en werkt met de vereiste (gecertificeerde) meetinstrumenten en normen. - Dienstverlener beschikt over up-to-date kennis van de geldende wettelijke voorschriften en normen. - Protocollen voor het rapporteren van afwijkingen en non-conformiteiten.
Middelen / voorraden	Dienstverlener is verantwoordelijk voor de (verbruiks)middelen en apparatuur ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening.
Systemen	N.v.t.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: - Aan de vereiste technische kwalificaties voldoen en de bekwaamheid bezitten die benodigd is om de keuringen en ijkingen uit te kunnen voeren. - De nodige procedures volgen voor het bijhouden van certificaten en opleidingen.
Documentatie	- Inspectieresultaten - IJkingsrapportages en/of certificaten - Aantal middelen
Bijlagen	Bijlage 8: Locatie kenmerken overzicht

