



Bijlage 2: Programma van Eisen

Europese Aanbesteding voor:
Beveiligingsdiensten inclusief receptiewerkzaamheden
Gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
I&A-nummer: I&A_2024_0056

Dit Programma van Eisen maakt integraal deel uit van de offerteaanvraag, met bijhorende bijlagen en nota's van inlichtingen, met kenmerk I&A_2024_0056, behorend bij de overeenkomst voor beveiligingsdiensten, inclusief receptiewerkzaamheden. Dit programma omvat de volgende onderdelen: algemene eisen, eisen met betrekking tot de in te zetten werknemers, eisen omtrent management en organisatie, eisen met betrekking tot de uitvoering, financiële eisen, en ten slotte eisen die betrekking hebben op de beëindiging/ einde van de overeenkomst.

Indeling Eisen:

- **Algemeen**
- **Werknemers**
- **Management en organisatie**
- **Uitvoering**
- **Financieel**
- **Einde overeenkomst**

Algemeen

- 1 In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Door in te schrijven op deze aanbesteding heeft de inschrijver/Opdrachtnemer kennisgenomen van en is akkoord met de onderhavige offerteaanvraag met bijlagen en nota('s) van inlichtingen, zie tevens de getekende overeenkomst.
- 2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zorgt de Opdrachtnemer ervoor voldoende verzekerd te zijn tegen bedrijfsrisico's. De Opdrachtnemer heeft ten minste een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De dekking bedraagt minimaal € 1 miljoen per gebeurtenis en € 5 miljoen per verzekeringsjaar. Voor elk verzekeringsjaar overlegt de Opdrachtnemer een kopie van de geldige polis voor de bedrijfsaansprakelijkheid aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
- 3 De Opdrachtnemer verklaart dat alle overgelegde gegevens, documenten en informatie naar waarheid zijn en te allen tijde gestand worden gedaan. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen is aangeboden.
- 4 De Opdrachtnemer is bekend en gaat akkoord met de door de aanbestedende dienst gehanteerde waarderings-, beoordelings- en gunningsmethodiek.
- 5 De Opdrachtnemer heeft geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of her-aanbesteding van de dienstverlening.



- 6 De Opdrachtnemer is bereid, in staat en garandeert om de gevraagde dienstverlening te realiseren zoals beschreven in de onderhavige offerteaanvraag met nota('s) van inlichtingen.
- 7 De Opdrachtnemer verklaart maatschappelijk verantwoord te ondernemen en houdt rekening met de effecten van de eigen bedrijfsvoering op mens, milieu en maatschappij.
- 8 De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van alle mondelinge en schriftelijke communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
- 9 Alle afspraken die tijdens de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemaakt, zoals besluitenlijsten en actielijsten, worden schriftelijk bevestigd door de Opdrachtnemer binnen een termijn van vijf (5) werkdagen. De afspraak is van kracht na schriftelijk akkoord van de opdrachtgever.
- 10 De Opdrachtnemer zal te allen tijde optreden als enig aanspreekpunt en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen en aansprakelijkheden die uit de overeenkomst voortvloeien.
- 11 Het zakelijk gebruik van elektronische middelen zoals mobiele telefoons, tablets e.d. tijdens de uitvoering van de opdracht is alleen toegestaan indien deze door de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de werkzaamheden zijn verstrekt. Het gebruik zelf dient gerelateerd te zijn aan de uit te voeren werkzaamheden en waar noodzakelijk of gewenst in afstemming met de Opdrachtgever.
- 12 De Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Het delen van gegevens afkomstig uit of op basis van de dienst aan derden is niet toegestaan.
- 13 De huis-, veiligheids- en gedragsregels worden periodiek geactualiseerd. De opdrachtgever is gerechtigd deze regels gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen. De Opdrachtnemer ontvangt na een eventuele wijziging een geactualiseerde versie van de Opdrachtgever, waarbij de opdrachtnemer zich per ommekeer schriftelijk conformeert aan de nieuwe regels.
- 13 De Opdrachtnemer heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend, dan wel uiterlijk voor de startdatum van de overeenkomst ondertekend. De Opdrachtnemer handelt naar en conformeert zich aan goed ondernemers- en werkgeverschap conform de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Werknemers

- 14 De opdrachtnemer is bekend en gaat akkoord met de toepassing en uitvoering van de Social Return on Investment (SROI) bepalingen zoals uiteengezet in de bijlagen bij de offerteaanvraag.
- 15 Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers die worden ingezet bij Opdrachtgever te allen tijde beschikken over de (wettelijk) vereiste documenten, vergunningen en diploma's die voor een correcte uitvoering van de functie noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde op eerste verzoek van Opdrachtgever direct inzage te kunnen geven in de (geldigheid van) deze documenten.



- 16 Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het navolgende functieprofiel t.b.v. inzet van beveiligingsmedewerkers:
 - Minimaal een MBO niveau 2 diploma (werk- en denkniveau). Diploma Beveiligers N2 (zie [Beveiligers N2 - SVPB](#)) of gelijkwaardig
 - Minimaal 2 jaar relevante werkervaring hebben opgedaan in de veiligheidsbranche.
 - In het bezit zijn van een geldig diploma BHV + AED.
 - In het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien de VOG bij de betreffende medewerker niet aanwezig of niet in orde blijkt te zijn.
 - Bij aanvang van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever dient de medewerker(s) aantoonbaar in het bezit of zijn aangemeld te zijn voor een training Omgaan met Emotie en Agressie en een interventietraining.
 - Representatief (geen opvallend zichtbare piercings, tatoeages of signaalkleuren haardracht).
 - Voldoet aan/ geschikt op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap, empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, omgevingsbewustzijn, communicatief vaardig.
 - Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers voeren minimaal de werkzaamheden uit gesteld in dit Programma van Eisen.
- 17 Opdrachtnemer zorgt voor een jaarlijkse training en bijscholing van alle medewerkers om up-to-date te blijven met betrekking tot de nieuwste beveiligingstechnieken en protocollen, communicatie en werkafspraken.
- 18 Op locatie van de Opdrachtgever volgen de medewerkers van de Opdrachtnemer te allen tijde de instructies van bevoegd personeel van de Opdrachtgever op en nemen daarbij alle wettelijke en door de opdrachtgever gestelde huis-, veiligheids- en gedragsregels in acht conform het interne handboek Beveiliging van de Gemeente Amstelveen. Deze worden na gunning verstrekt aan de opdrachtnemer. Alle informatie in dit kader is vertrouwelijk en dient als zodanig te worden nageleefd, zie ook eis 20.
- 19 Personeel, toeleveranciers en onderaannemers dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontfangen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. De door de Opdrachtgever verstrekte toegangspas dient zichtbaar te worden gedragen.
- 20 De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
- 21 De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht regelmatig worden bijgeschoold en getraind in relevante vaardigheden en kennisgebieden.
- 22 Opdrachtnemer neemt het personeel over zoals in bijlage 6 van de Offerteaanvraag gesteld. E.e.a. conform de geldende wetgeving en overname is inclusief de geldende arbeidsvoorwaarden. De verantwoordelijkheid en het risico voor overname van de personeelsleden ligt, wederom conform wetgeving, bij de opdrachtnemer.
- 23 Na gunning van de overeenkomst en t.b.v. de overname van de huidige personeelsleden, verstrekt de Opdrachtgever de contactgegevens van de voormalige Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om op ordentelijke wijze over te gaan tot overname van het personeel van de voormalige Opdrachtnemer. Let op!



Het is aan de personeelsleden om gebruik te maken voor de optie van overname. In het geval een personeelslid niet wenst over te gaan naar de Opdrachtnemer c.q. dus niet wenst te blijven bij de Opdrachtgever, dan draagt de Opdrachtnemer de volledige zorg voor vervanging conform alle gestelde eisen.

- 24 Opdrachtnemer voldoet aan de volgende kwalificaties:
- Representatief volgens Amstelveense waarden: samen, betrokken en oplossingsgericht.
 - Flexibel.
 - Dienstbaar en vriendelijk.
 - (Pro-)actief en doortastend.
- 25 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om opdrachten van medewerkers van Opdrachtgever die buiten de Opdracht vallen, aan te nemen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 26 Opdrachtnemer belooft haar personeel volgens de geldende arbeidsvoorwaarden in de sector, voldoet aan alle inhoudingen en afdrachten zoals sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting, en vrijwaart opdrachtgever hiervan.
- 27 Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de nodige vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
- 26 Het personeel van de Opdrachtnemer dient te allen tijde representatief gekleed te zijn en bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen tijdens de werkzaamheden. De bedrijfskleding moet verzorgd zijn en duidelijk herkenbaar maken dat het om de beveiliging van de Opdrachtgever gaat. De kleur van het uniform dient donkerblauw of donkergrijs te zijn. Het uniform dient ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat, is de Opdrachtnemer verplicht te zorgen voor een uniform dat voldoet aan de eisen van de Opdrachtgever.
- 27 Het uniform van de beveiligingsmedewerkers van de Opdrachtnemer moet te allen tijde voldoen aan de eisen zoals gesteld in de vergunning afgegeven door het Ministerie van Veiligheid en Justitie, zoals bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. De Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat de ingezette medewerkers het uniform tijdens hun dienst op correcte wijze dragen.
- 28 Opdrachtnemer garandeert dat:
- Alle medewerkers die ingezet worden bij werkzaamheden voor Opdrachtgever de Nederlandse taal volledig machtig zijn in woord en geschrift conform CEFR-niveau B1;
 - Alle medewerkers die worden ingezet bij werkzaamheden voor Opdrachtgever, de Engelse taal in woord minimaal beheersen conform CEFR-niveau A1;
 - Het management van Opdrachtnemer voldoende kennis heeft van de Nederlandse en Engelse taal, in woord en geschrift, overeenkomend met wat het niveau van de functie dient te hebben. Bij het niet nakomen van het hierboven gestelde, kan de Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat één of meerdere medewerkers van Opdrachtnemer worden vervangen door anderen die wel voldoen aan de gestelde eisen.



- 29 Indien na aanvang van de werkzaamheden in de praktijk blijkt dat een medewerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde eisen/kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is de Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende medewerker onmiddellijk te beëindigen. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor vervanging die wel voldoet aan de gestelde eisen/kwalificaties.
- 28 Opdrachtnemer heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) voorafgaand toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de Social Return verplichting.

Management en organisatie

- 30 De opdrachtnemer voert periodieke kwaliteitscontroles uit om ervoor te zorgen dat de dienstverlening voldoet aan de gestelde eisen. De resultaten van deze controles worden schriftelijk gedeeld met de Opdrachtgever.
- 31 De Opdrachtnemer stelt een communicatieplan op waarin wordt beschreven hoe de communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt onderhouden. Dit plan omvat regelmatige voortgangsrapportages en evaluatiegesprekken.
- 32 De Opdrachtnemer voert een milieubeleid dat gericht is op duurzaamheid en milieuvriendelijkheid. Dit omvat maatregelen om afval te verminderen, energie te besparen en het gebruik van milieuvriendelijke materialen te bevorderen.
- 33 De Opdrachtnemer streeft naar continue verbetering en innovatie in de dienstverlening. Dit omvat het voorstellen van nieuwe methoden, technologieën of processen die de efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening kunnen verbeteren.
- 34 De Opdrachtnemer heeft een duidelijk en efficiënt systeem voor het afhandelen van klachten van de Opdrachtgever. Dit systeem omvat een procedure voor het indienen, behandelen en oplossen van klachten binnen een redelijke termijn.
- 35 De Opdrachtnemer implementeert en handhaaft strikte veiligheidsmaatregelen om de veiligheid van medewerkers en eigendommen te waarborgen. Dit omvat het naleven van alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid.
- 29 De Opdrachtnemer toont flexibiliteit en aanpassingsvermogen bij veranderende omstandigheden of behoeften van de Opdrachtgever. Dit omvat het vermogen om snel te reageren op onverwachte situaties en wijzigingen in de opdracht.
- 30 De Opdrachtnemer zorgt voor gedetailleerde documentatie en rapportage van alle werkzaamheden die worden uitgevoerd. Deze rapporten worden regelmatig gedeeld met de Opdrachtgever en omvatten informatie over de voortgang, resultaten en eventuele knelpunten
- 31 De Opdrachtgever behoudt het recht voor om de werktijden aan te passen voor zowel de inzet voor gemeente Amstelveen als voor de gemeente Aalsmeer. Deze aanpassing kan betrekking hebben op de openings- en sluitingstijden maar ook op de werkdagen. Een besluit daartoe kan financiële gevolgen hebben voor de opdrachtnemer, oftewel meer of minder declarabele uren. Opdrachtnemer heeft geen enkel recht op enige compensatie in geval van negatieve financiële gevolgen.



Uitvoering

32 Beveiligingskeurmerk (minimale vereiste):

Inschrijver dient te beschikken over een MKB Keurmerk beveiliging. Dit keurmerk is bedoeld voor beveiligingsorganisaties in de zin van de Wpbr die in het bezit zijn van een ND-vergunning en ten behoeve van derden (de opdrachtgever) beveiligingswerkzaamheden verrichten. Onder beveiligingswerkzaamheden wordt verstaan het bewaken van de veiligheid van personen en goederen of het waken tegen verstoring van de orde en rust op terreinen en in gebouwen. De bekendste vormen van deze dienstverlening zijn mobiele surveillance, toegangscontrole en openings- en sluitrondes. Zie onder andere [Keurmerken | de Nederlandse Veiligheidsbranche](#)

33 De beveiligingswerkzaamheden en receptie werkzaamheden (facilitaire dienstverlening) bestaan in de vorm van o.a.:

- open- en sluitrondes van het Raadhuis en dependance;
- technische beheer van de alarmsystemen en BHV-procedures;
- sleuteluitgifte en -beheer;
- uitgifte van toegangspassen en -beheer;
- toezichthouden via camera's;
- handhaven van Raadhuisverboden;
- veiligheidsrondes (passief en actief);
- optreden bij onveilige of potentieel onveilige situaties;
- assistentie bij calamiteiten;
- leveren van dagelijkse rapportages van bevindingen;
- beheer van vergader- en spreekruimten;
- technische ondersteuning bij presentaties (audiovisuele middelen);
- uitgifte van mobiliteitsvoorzieningen (fietsen, dienstauto's);
- ontvangst in de publiekshal van bezoek;
- begeleiding van bezoek;
- begeleiding van Raadsvergaderingen;
- begeleiding bij huwelijken.

34 Opdrachtnemer voert alarmopvolging uit tijdens kantooruren op basis van met Opdrachtgever vooraf afgestemde procedures. Opdrachtnemer ontvangt daartoe de nodige sleutels en/of toegangspassen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldig beheer van de ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen:

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat sleutels en toegangspassen nooit door een medewerker van de Opdrachtnemer aan een derde worden afgegeven.
- Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van Opdrachtgever indien er sprake is van verlies van sleutels of toegangspassen.
- Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels en/of toegangspassen, komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer. Bij beëindigen van de dienstverlening dienen deze sleutels en/of toegangspassen direct te worden ingeleverd bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

35 Opdrachtnemer draagt zorg voor het uitvoeren van werkzaamheden conform het gestelde in het Programma van Eisen, Offertaanvraag met bijlagen en nota's van inlichtingen, waarbij de werkzaamheden en taken correct worden uitgevoerd.



36 De dagelijkse bezetting van het beveiligingsteam in Amstelveen bestaat uit

Samenstelling dienst:

- Twee medewerkers per dienst.

Werktijden: Raadhuis Amstelveen

- Maandag t/m donderdag 06.30 - 20.30 uur
- Vrijdag 06.30 - 19.30 uur.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de werkdagen, werktijden en de duur van de werkzaamheden nader te bepalen en gedurende de overeenkomst te kunnen wijzigen.

Raadsvergaderingen:

- Per jaar vinden er gemiddeld ongeveer 25 ingeroosterde raadsvergaderingen plaats per gemeente. Deze vergaderingen vinden plaats tot ongeveer 23:00. In voorkomende gevallen kunnen deze vergaderingen uitlopen. De beveiligingsmedewerker dient dan te blijven totdat de vergaderingen zijn afgelopen. Extra diensten: zie eis 48.

37 De dagelijkse bezetting van het beveiligingsteam in Aalsmeer bestaat uit:

Samenstelling dienst:

- De dagelijkse bezetting van het beveiligingsteam in Aalsmeer bestaat uit één (of meer) medewerker(s) per dienst. Een ambtelijke medewerker dient meegenomen te worden in de planning vanuit de Opdrachtnemer. Bij ziekte of afwezigheid van de ambtelijke medewerker dient de opdrachtnemer te zorgen voor een vervanger. Daarnaast is er nog een extra beveiliging nodig die de receptiedienst zal invullen. De werkzaamheden vinden plaats op basis van een vast dienstrooster. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dienstrooster en garandeert dat het dienstrooster volledig wordt ingevuld.

Werktijden: Raadhuis Aalsmeer:

- Maandag, dinsdag en donderdag 06.45 - 19.00 uur.
- Woensdag 06.45 - 20.00 uur
- Vrijdag 06.45 - 17.00

Receptie Aalsmeer (extra beveiliging)

- Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag 08.30 - 14.00 uur
- Woensdag 08.30 - 19.30 uur

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de werkdagen, werktijden en de duur van de werkzaamheden nader te bepalen en gedurende de overeenkomst te kunnen wijzigen.

Na ondertekening van de overeenkomst zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om de inzet van de Opdrachtnemer voor de gemeente Aalsmeer nader in te vullen.

Raadsvergaderingen:

- Per jaar vinden er gemiddeld ongeveer 25 ingeroosterde raadsvergaderingen plaats per gemeente. Deze vergaderingen vinden plaats tot ongeveer 23:00. In voorkomende gevallen kunnen deze vergaderingen uitlopen. De beveiligingsmedewerker dient dan te blijven totdat de vergaderingen zijn afgelopen. Extra diensten: zie eis 48.



- 38 Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven (7) dagen in de week beschikbaar te zijn voor de opdrachtgever.
- 39 Opdrachtnemer conformeert zich vanaf het moment van Inschrijving, alsmede gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Deze CAO Particuliere Beveiliging is van toepassing voor alle in te zetten Beveiligingsmedewerkers.
- 40 Opdrachtnemer beperkt het verloop van personeel (uitgezonderd ziekte medewerker/ opzegging door medewerker zelf/ verzoek vervangen medewerker door Opdrachtgever of een overig aantoonbare en schriftelijk voorgestelde reden) tot een maximum van 5% per contractjaar.
- 41 Indien Opdrachtgever een onafhankelijke inspectie wenst, garandeert Opdrachtnemer dat haar medewerkers onbevangen vragen zullen beantwoorden en hun medewerking zullen verlenen. Tevens wordt gegarandeerd dat de benodigde informatie beschikbaar is bij zowel Opdrachtnemer als eventuele onderaannemers.
- 42 Opdrachtnemer is naast de gevraagde werkzaamheden, ook verantwoordelijk voor het opstellen van de dienstroosters, het verzorgen van relevante opleidingen, (herhaling) cursussen en het organiseren van werk- en strategische overleggen. De dagelijkse verantwoording daarvoor berust bij de Opdrachtnemer.
- 43 Opdrachtnemer gaat akkoord dat alle verplichtingen en lasten, betrekking hebbend op het personeel, voor rekening zijn van de Opdrachtnemer.
- 44 Opdrachtgever hecht grote waarde aan continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer stelt daarom na definitieve gunning van de overeenkomst een vast kernteam van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever aan. Dit vaste team dient te bestaan uit de medewerkers die in het vaste dienstrooster meedraaien.
- 45 Opdrachtnemer stelt na de definitieve gunning van de overeenkomst een vaste flexibele schil van medewerkers ten behoeve van Opdrachtgever op. Deze vaste flexibele schil dient te worden ingezet om de continuïteit van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever te borgen tijdens ziekte, verzuim, vervanging of verlof van het kernteam, of bij extra benodigde inzet. De flexibele schil dient te bestaan uit medewerkers die met een vaste regelmaat (kunnen) worden ingezet.
- 46 De namen, CV's en diploma's van de medewerkers binnen het vaste team en de vaste flexibele schil dienen binnen uiterlijk (10) werkdagen na definitieve gunning aan de Opdrachtgever te worden overgelegd. Opdrachtgever dient de samenstelling van het volledige team goed te keuren (middels een klikgesprek) alvorens met de uitvoering van de dienstverlening kan worden gestart. Alleen na expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever kan de samenstelling van het in te zetten team en de vaste flexibele schil worden gewijzigd.
- 47 Opdrachtnemer vervangt een medewerker op eerste verzoek als Opdrachtgever hierom vraagt. Een dergelijk verzoek zal Opdrachtgever altijd schriftelijk onderbouwd doen. Opdrachtnemer zal altijd garant staan voor vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder additionele (inwerk- en andere) kosten.



- 48 Naast de werkzaamheden conform het vaste dienstrooster kan de Opdrachtgever in voorkomende gevallen extra diensten uitvragen. Extra diensten kunnen binnen het dienstrooster worden ingezet, maar dit kunnen ook extra diensten zijn die niet tot de vaste functies behoren en onderdeel uitmaken van opschaling of andere onvoorziene omstandigheden. Afroepdiensten kunnen o.a. aangevraagd worden bij:
- Extra ondersteuning bij raads- en commissievergaderingen.
 - Ondersteuning bij speciale bijeenkomsten en evenementen.
 - Onvoorziene omstandigheden.
- 49 Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan tijdelijke uitbreiding van de capaciteit (inzet van extra medewerkers) dan voorziet Opdrachtnemer aan deze behoefte binnen 24 uur na melding van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert ten minste inzet van 1 extra medewerker binnen 24 uur, voor minimaal 1 volledige dienst. Bij het niet tijdig nakomen van deze garantie zal per ieder uur overschrijding een boete worden verrekend van 100 euro per uur. Deze boete geldt zonder voorafgaande ingebrekestelling. Het tarief voor tijdelijke uitbreiding conform de normale dienstregeling betreft het standaard prijstarief. Het bijzondere tarief geldt vanaf 21:00 uur.
- 50 Bij calamiteiten is het een vereiste om de genoemde bezetting binnen 1 uur te regelen, zie eis. Bij het niet tijdig nakomen van deze garantie zal per ieder uur overschrijding een boete worden verrekend van 100 euro per uur. Deze boete geldt zonder voorafgaande ingebrekestelling.
- 51 Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn personeel en eventuele werkzame derden die toegang hebben tot informatie van de Opdrachtgever en werkzaam zijn op de locatie, aantoonbaar in het bezit zijn van een toegangspas en beveiligingslegitimatiebewijs.
- 52 Een nieuwe medewerker dient tijdens de inwerkperiode boven formatief (als additioneel op de reguliere bezetting) op onze locaties te worden ingezet. De kosten voor het inwerken van alle nieuw in te zetten medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor het inwerken van nieuwe medewerkers geldt in beginsel dat het door Opdrachtnemer uitgewerkt plan zoals omschreven in het gunningscriterium G2. Na de inwerkperiode, en bij akkoord van de Opdrachtgever, kunnen de personeelskosten conform het standaardtarief worden gefactureerd aan de opdrachtgever.
- 53 Opdrachtnemer dient ervoor in te staan dat te volgen opleidingen en trainingen, tenzij anders met Opdrachtgever overeengekomen, worden gevolgd buiten de uren van het met de Opdrachtgever overeengekomen dienstrooster.
- 54 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers niet worden vergezeld door personen die niet door de Opdrachtgever zijn ingezet voor beveiligingsdiensten, zoals familieleden, vrienden of anderen.
- 55 Opdrachtnemer dient geconstateerde bijzonderheden, defecten en/of gebreken te melden in een logboek en/of digitaal te melden in het storings- en meldingssysteem van de Opdrachtgever. Indien geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding brengen, wordt onverwijld contact opgenomen met de opdrachtgever om in overleg de juiste (beheers)maatregelen te nemen.



- 56 Na gunning voert Opdrachtnemer in het kader van de inzet van haar medewerkers voor de diensten bij Opdrachtgever een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit conform de daarvoor gestelde aanwijzing in de Arbo-catalogus Particuliere Beveiliging. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever terstond schriftelijk over veranderende risico's in het kader van deze RI&E. Jaarlijks, of eerder bij veranderende omstandigheden in de diensten voor Opdrachtgever, zal deze RI&E worden getoetst en waar nodig bijgesteld.
- 57 Opdrachtnemer zorgt voor een periodieke evaluatie van de dienstverlening, waarbij minimaal één keer per kwartaal een evaluatiegesprek plaatsvindt met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en eventuele verbeterpunten te bespreken.
- 58 Opdrachtnemer implementeert een klachtenprocedure waarbij klachten van Opdrachtgever en diens medewerkers binnen 24 uur worden geregistreerd en binnen 5 werkdagen worden afgehandeld.
- 59 Opdrachtnemer stelt een veiligheidsplan op dat specifiek is afgestemd op de locaties van Opdrachtgever, inclusief noodprocedures.

Communicatie en werkafspraken

- 60 Opdrachtnemer wijst één vaste contracteigenaar/accountmanager aan voor de gehele dienstverlening bij Opdrachtgever en verstrekt diens vaste contactgegevens (telefoon en e-mail) voor vragen, klachten en meldingen. De contracteigenaar/accountmanager moet aantoonbaar deskundig, beslissingsbevoegd, flexibel en adequaat handelend zijn. Daarnaast neemt de contracteigenaar/accountmanager proactief contact op met Opdrachtgever over de beleving van de dienstverlening en mogelijke verbeterpunten. Bij verbeterpunten doet de contracteigenaar/accountmanager binnen twee (2) weken na overleg een verbetervoorstel.
- 61 Indien een onderaannemer wordt ingezet, dient Opdrachtnemer, na goedkeuring van Opdrachtgever, expliciet akkoord te gaan om als enige partij in de overeenkomst op te treden, als aanspreekpunt en coördinator van de diensten. Dit moet schriftelijk worden overeengekomen met de onderaannemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde als enige verantwoordelijk.
- 62 Opdrachtnemer heeft naast de vaste contracteigenaar/accountmanager een back-up beschikbaar in het geval van uitval of om andere redenen. Bij afwezigheid van de vaste contracteigenaar/accountmanager wordt deze binnen vijf (5) werkdagen vervangen.
- 63 Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever in het kader van de Opdracht moet in de Nederlandse taal plaatsvinden. Algemene communicatie over de overeenkomst moet in het Nederlands beschikbaar zijn.
- 64 In het kader van een gedegen contractmanagement dient de Opdrachtnemer, op verzoek van de Opdrachtgever, achteraf gedetailleerde dagelijkse urenregistraties te verstrekken. Deze registraties verschaffen inzicht in de gewerkte uren en ondersteunen bij het monitoren van zowel de voortgang als de efficiëntie van de werkzaamheden.



- 65 Opdrachtnemer moet schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer of diens onderaannemer, zo snel mogelijk melden aan Opdrachtgever. Indien er schade is en meerdere maatregelen volgens protocol nodig zijn, zorgt Opdrachtnemer dezelfde dag voor een helder verslag. Dit verslag bevat de bevindingen en de door Opdrachtnemer ondernomen activiteiten om de schade te beperken en de veiligheid van het object te waarborgen.
- 66 Opdrachtnemer levert digitaal en kosteloos elk kwartaal een managementrapportage aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze rapportage moet volledig, juist, eenduidig en helder zijn. De rapportage biedt inzicht in verbeteringen in de dienstverlening, trends, mogelijke problemen en oplossingen en dient als belangrijk sturingsmechanisme. Om goed te kunnen sturen, moet de rapportage de juiste handvatten bieden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen regelmatig overleggen om te bepalen of extra inzichten nodig zijn. Opdrachtnemer zal de rapportage uitbreiden met andere overzichten zonder extra kosten voor Opdrachtgever. De rapportage behandelt per gemeente minimaal de volgende punten:
- Verbeteringen in de dienstverlening, trends, problemen en oplossingen.
 - Gefactureerd bedrag per locatie per maand en kwartaal.
 - Gefactureerd bedrag voor extra opdrachten per locatie per maand en kwartaal.
 - Creditfacturen met omschrijving per locatie per maand en kwartaal.
 - Totaalbedrag per locatie per maand en kwartaal.
 - Totaalbedrag per maand voor het gehele contract en kwartaal.
 - Percentage inzet per maand en kwartaal voor het totaalcontract.
 - Percentage ziekteverzuim per locatie per maand en kwartaal.
 - Ziekteverzuimverloop in een grafiek van start contract tot heden.
 - Bijzonderheden van het afgelopen kwartaal, zoals ongevallen, herhaalde klachten, moeilijkheden en personele wisselingen.

Opdrachtnemer stelt de rapportage binnen 7 kalenderdagen na afloop van een kwartaal beschikbaar. Aanlevering vindt digitaal plaats in PDF aan de contactpersoon van de Opdrachtgever.

- 67 Elke zes maanden vindt er een voortgangsvergadering plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Tijdens deze vergadering worden de rapportages van de afgelopen twee kwartalen geëvalueerd om een optimale dienstverlening te waarborgen. Hierbij worden onder andere de controles en evaluaties besproken die gericht zijn op het bewaken en verbeteren van de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast worden eventuele verbeterplannen afgestemd en wordt bepaald of een verlenging van de overeenkomst gewenst is.
- 68 Gedurende de looptijd van de overeenkomst brengt de opdrachtnemer geen kosten in rekening voor de overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Financieel

- 69 Inschrijver/ Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor de Opdrachtgever meest gunstige aanbod wordt gehanteerd.
- 70 Inschrijver/ Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer bij Inschrijving geoffreerde tarieven (o.b.v. het Inschrijvingsformulier – Invulbijlage 2) vast zijn en gelden als all-in-tarieven, met de mogelijkheid tot jaarlijkse indexering, conform artikel 3.3 van de overeenkomst. Alle (extra) diensten die worden uitgevraagd vallen onder de twee tarieven die aangegeven zijn op het inschrijvingsformulier – invulbijlage 2.



- 71 De door u opgegeven prijzen/vergoedingen gelden als all-in prijzen/vergoedingen. Dit betekent dat de volgende kosten zijn inbegrepen:
- Kleding.
 - Materialen en middelen.
 - Opleidingskosten.
 - Service.
 - Salariskosten.
 - Kantoorkosten.
 - Periodieke overleggen/rapportages.
 - Kosten voor R&D.
 - Hard- en software.
 - Coördinatiekosten.
 - Voorrijkosten.
 - Vervoerskosten.
 - Parkeerkosten.
 - Reis- en verblijfskosten.
 - Verzekeringskosten.
 - Algemene kosten.
 - Overheadkosten.
 - Belastingen en premies.
 - Winst en risico.
- Deze lijst is niet allesomvattend. Het niet bekend zijn met de situatie bij de Opdrachtgever kan nooit aanleiding zijn tot verrekening.
- 72 Opdrachtnemer declareert alleen daadwerkelijk verrichtte werkzaamheden c.q. ingezette uren voor de uitgevoerde beveiligingsdiensten en receptiediensten.
- 73 Inschrijver/ Opdrachtnemer verklaart dat de Inschrijving in de Nederlandse taal is gesteld en de gehanteerde prijzen/vergoedingen zijn in Euro's, exclusief Btw.
- 74 Opdrachtnemer draagt zorg voor de correcte urenadministratie van de medewerkers in overeenstemming met het dienstrooster (zowel standaarddienstverlening als extra dienstverlening) gespecificeerd per week, per functie (zowel standaard- als extra uren) en per locatie.
- 75 Indien er gewerkt wordt met onderaanneming verzorgd Opdrachtnemer de facturatie van onderaannemer aan Opdrachtgever.
- 76 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede de financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
- 77 U bent akkoord met een maximale betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van uw factuur.



78 De facturering vindt maandelijks achteraf plaats. Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks digitaal in PDF-formaat, na afloop van iedere maand, een verzamelfactuur waarop alle in die maand geleverde diensten staan vermeld. Facturen dienen te voldoen aan de wettelijke vereisten en met minimale vermelding van:

- Naam en adres Opdrachtnemer;
- Omschrijving van de opdracht (diensten);
- Geleverde diensten (verdeeld naar locatie, type dienst, prijs per eenheid en hoeveelheid);
- Periode van geleverde producten;
- Datum/ data en locatie(s);
- I&A-nummer: en routecode SRVF;
- Opdrachtnummer;
- Factuurnummer.

Facturen dienen digitaal te worden gezonden aan facturen@amstelveen.nl

Einde overeenkomst

79 Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de overeenkomst als bij beëindiging van de overeenkomst, of niet verlenging van de overeenkomst, terstond kosteloos haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de dienstverlening zijn verkregen of ontstaan behoren aan de Opdrachtgever. Hierbij stelt de Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving (waaronder de AVG), alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe Opdrachtnemer.

80 Opdrachtnemer garandeert bij eventuele overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen door het ter beschikking stellen van gegevens in het kader van overnemen van personeel ('Overgang van Onderneming'), o.a. als bedoeld in artikel 95B van de huidige CAO Particuliere Beveiliging.

81 Opdrachtnemer zal, op verzoek van Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de overeenkomst een exitplan opstellen, waarbij de uitgangspunten en kaders van deze overeenkomst worden gerespecteerd. Dit exitplan zal de volgende belangrijke punten bevatten:

- Medewerking en continuïteit: Opdrachtnemer garandeert volledige medewerking tijdens de exit fase om ervoor te zorgen dat de dienstverlening niet hapert of verslechtert.
- Data en intellectueel eigendom: Opdrachtnemer zorgt voor toegang tot alle benodigde data en intellectueel eigendom om een soepele overgang te waarborgen.
- Kennis en personeel: Er wordt gezorgd voor een adequate overdracht van kennis en eventueel personeel om de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen.
- Uiterlijk twee (2) maanden na het verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, een geverifieerd en gevalideerd exitplan opleveren. Dit plan zal zorgvuldig worden opgesteld om een soepele overgang en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.