

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN

	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling van de door opdrachtgever verstrekte gegevens.
1.3	Opdrachtnemer verbindt zich aan dezelfde eisen rond de gegevensbescherming en geheimhouding als die voor opdrachtgever gelden. Daarnaast verplicht opdrachtnemer zich tot geheimhouding aangaande alle kennis en informatie opgedaan door deze samenwerking behalve de publiekelijk toegankelijke informatie van opdrachtgever en samenwerkende partners.

Inbraaksysteem

	Eisen aan de inbraaksystemen
2.1	Opdrachtnemer heeft een 24/7 storingsdienst.
2.2	Installateurscodes ligt bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt van opdrachtgever gebruikerscode voor beheer en onderhoud.
2.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige ontzorgen van montage, implementatie en afwerking met betrekking tot de vervanging van het inbraaksystemen.
2.4	Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn om de inbraaksystemen in zodanige (technische) staat te houden dat de bedrijfszekerheid, wet- regelgeving, beschikbaarheid, veiligheid van het object en/of bouwdeel/bouwdelen aantoonbaar is gewaarborgd door de opdrachtnemer.
2.5	Opdrachtnemer kan op aanvraag van opdrachtgever logboeken en tekeningen maken.

	Eisen aan de vervanging inbraaksystemen
3.1	Opdrachtnemer heeft een 24/7 storingsdienst.
3.2	Nieuwe installaties zijn "Open source". Installatie moet door meerdere partijen beheerd en onderhouden kunnen worden.
3.3	Merk en type van nieuwe installaties worden in overleg met opdrachtnemer bepaald. Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever hierover. Opdrachtgever heeft het recht om het advies te laten toetsen in de markt.
3.4	Bij vervanging is opdrachtnemer in staat om na overleg met de opdrachtgever een passend en onderbouwd project voorstel te maken.

3.5	Opdrachtnemer levert één (1) aanspreekpunt voor implementatie die het gehele proces van vervanging inbraaksystemen begeleid.
3.6	Demontage van installaties bij af te stoten locaties dient binnen één (1) maand na schriftelijke opdracht te worden gerealiseerd.
3.7	Uitbreidingen op bestaande of nieuwe locaties dienen gerealiseerd te worden binnen uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de bevestiging van de opdrachtgever.

Toegangscontrole systeem

Eisen aan de toegangscontrole systemen	
4.1	Opdrachtnemer heeft een 24/7 storingsdienst.
4.2	Opdrachtgever maakt gebruik van het software pakket ATS360 van EAL hardware componenten dienen naadloos compatibel met deze software te zijn.
4.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige ontzorgen van montage, implementatie en afwerking met betrekking tot de vervanging van het toegangscontrole systeem.
4.4	Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn om de toegangscontrole in zodanige (technische) staat te houden dat de bedrijfszekerheid, wet- regelgeving, beschikbaarheid, veiligheid van het object en/of bouwdeel/bouwdelen aantoonbaar is gewaarborgd door de opdrachtnemer.
4.5	Opdrachtnemer kan op aanvraag van opdrachtgever logboeken en tekeningen maken.

Eisen aan de vervanging toegangscontrole systemen	
5.1	Opdrachtnemer heeft een 24/7 storingsdienst.
5.2	Bij vervanging is opdrachtnemer in staat om na overleg met de opdrachtgever een passend en onderbouwd project voorstel te maken.
5.3	Opdrachtnemer levert één (1) aanspreekpunt voor implementatie die het gehele proces van vervanging toegangscontrole systemen begeleid.
5.4	Demontage van installaties bij af te stoten locaties dient binnen één (1) maand na schriftelijke opdracht te worden gerealiseerd.
5.5	Uitbreidingen op bestaande of nieuwe locaties dienen gerealiseerd te worden binnen uiterlijk twee (2) weken na ontvangst van de bevestiging van de opdrachtgever. In overleg en goed gemotiveerd door Opdrachtnemer, kan er afgeweken worden. Enkel na nadrukkelijk akkoord van Opdrachtgever.
5.6	Opdrachtnemer borgt dat alle processen en werkstijlen van de opdrachtnemer volledig op elkaar zijn afgestemd, waardoor een integrale dienstverlening is ontstaan, opererend als zijnde één opdrachtnemer, zodanig dat opdrachtgever optimaal wordt ontzorgd en ondersteund in haar primaire proces en klantbeleving wordt geoptimaliseerd.

Intercom

Eisen aan intercomsystemen	
6.1	Opdrachtnemer heeft een 24/7 storingsdienst.
6.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige ontzorgen van montage, implementatie en afwerking met betrekking tot de vervanging van het intercomsysteem.
6.3	Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn om het intercomsysteem in zodanige (technische) staat te houden dat de bedrijfszekerheid, wet- regelgeving, beschikbaarheid, veiligheid van het object en/of bouwdeel/bouwdelen aantoonbaar is gewaarborgd door de opdrachtnemer.
6.4	Opdrachtnemer kan op aanvraag van opdrachtgever logboeken en tekeningen maken.

Onderhoud

Preventief onderhoud inbraaksystemen	
7.1	Opdrachtnemer voert periodiek preventief onderhoud uit op inbraaksystemen conform een vooraf aangeleverde planning zodat locaties vooraf worden geïnformeerd wanneer het onderhoud wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van de staat van de inbraaksysteem.
7.2	Minimaal twee (2) weken vooraf geeft opdrachtnemer aan bij de Servicedesk wanneer er periodiek preventief onderhoud wordt uitgevoerd. De Servicedesk informeert de locatie over de komst van opdrachtnemer.

Correctief onderhoud toegangscontrole, inbraak- en intercomsystemen	
8.1	Opdrachtnemer voert correctief onderhoud uit op de systemen en houdt opdrachtgever op de hoogte van de staat van de systemen.
8.2	Opdrachtnemer voert correctief onderhoud uit o.a. als gevolg van: <ul style="list-style-type: none"> - Storing in het element; - Klachten; - Calamiteiten (onvoorziene gebeurtenissen zoals vandalisme, brand en inbraak en dergelijke); - Molest.
8.3	Storingen en/of klachten worden door opdrachtgever gemeld in servicedesk/FMIS (o.g.) van de opdrachtgever. Deze plaats een werkorder richting opdrachtnemer. Indien deze storingen en/of klacht buiten kantooruren zijn, wordt de opdrachtnemer rechtstreeks gecontacteerd door piket (indien dit prioriteit heeft). Hierna volgt tijdens kantooruren nog een werkorder richting opdrachtnemer.

8.4	Bij zeer hoge urgentie en/of calamiteiten is opdrachtnemer tevens bereikbaar voor opdrachtgever middels telefoonnummer.
Logistieke eisen	
9.1	Alle leveringen geschieden franco, inclusief alle rechten en belastingen en verzekering tot de afgesproken afleverlocatie.
9.2	Aflevering van de producten geschiedt op het daartoe afgesproken afleveradres.
9.3	Opdrachtnemer voorziet alle leveringen duidelijk zichtbaar van een pakbon waarop minimaal staat vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Datum levering; - Ordernummer; - Aantal en soort levering; - Naam aanvrager/gebruiker; - Locatie/afdeling waarvoor de levering is bestemd.
9.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor het bruikbaar en deugdelijk verpakken/ompakken van goederen.
9.5	Na afloop van deze overeenkomst in gedurende de overgangsfase naar een nieuwe overeenkomst draagt opdrachtnemer actief bij en geeft medewerking aan hetgeen wat wordt gevraagd, zowel richting opdrachtgever als richting een (mogelijk) nieuwe leverancier.

Eisen aan het in te zetten personeel	
10.1	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de opdracht beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> - Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); - Veiligheid, gezondheid en milieu Checklist Aannemers (VCA).
10.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de opdracht: <ul style="list-style-type: none"> - Zich houden aan de huis- en gedragsregels van de opdrachtgever; - Zich houden aan de Arbo- en Veiligheidsvoorschriften; - Herkenbaar zijn middels het dragen van bedrijfskleding met bedrijfslogo; - In voldoende mate zijn geïnstrueerd over alle werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd; - De Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate beheersen voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden; - Zich te allen tijde conform wettelijke eisen kunnen legitimeren.
10.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren van de benodigde gegevens, zodat door opdrachtgever de juiste toegang middels toegangspassen kan worden gegeven aan de betreffende medewerkers van opdrachtnemer.

	Prijzen
11.1	Alle prijzen die in het prijzenblad worden benoemd zijn exclusief BTW.
11.2	Opdrachtgever hanteert marktconforme prijzen en condities. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
11.3	<p>Prijs per element (benoemd in GC1.1 (prijs van hardware toegangscontrole)) is vast en inclusief alle kosten (waaronder transportkosten, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, opstartkosten, orderkosten, administratiekosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, opslagkosten, productiekosten, etc.).</p> <p>Prijs per element is exclusief montagekosten en onderhoudskosten. Deze zitten verwerkt in het uurtarief (GC1.2).</p> <p><i>Let op: gratis parkeren is niet bij alle locaties mogelijk. De hieruit mogelijk voortvloeiende kosten (zoals parkeerkosten en/of parkeerbelasting) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.</i></p>
11.4	Prijs per uur (GC1.2) is vast en exclusief BTW.
11.5	<p>Opdrachtnemer is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2027, de prijs aan te passen. Opdrachtnemer dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de aanpassing worden doorgevoerd. De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden op basis indexering van het CBS-prijsindex-cijfer 'CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, indexcijfer (2020=100), bedrijfstakken/branches (SBI 2008), M-N Zakelijke dienstverlening'.</p> <p>https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table</p> <p>De berekening dient als volgt te geschieden: Nieuw Tarief = Tarief oud x (L1/L0). Tarief oud: (volgens opgave Opdrachtnemer). Nieuw Tarief: het nieuw overeengekomen tarief. L0: CBS index september 2025. L1: CBS index september 2026.</p> <p>Afronding op 1 cijfer achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst telkens met één (1) jaar verhoogd.</p> <p>Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.</p>

	Facturering
12.1	<p>Opdrachtnemer factureert aan de gemeente Groningen. Het factuuradres voor de gemeente Groningen is facturendigitaal@groningen.nl. De factuur dient aangeleverd te worden in pdf.</p> <p>Indien opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan staan de opties hiervoor op de website van onze partner iCreative:</p>

	<p>https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl</p> <p>E-facturatie heeft de voorkeur bij de gemeente Groningen.</p>
12.2	Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.
12.3	Opdrachtnemer is in staat zijn facturen en pakbonnen te voorzien van ordernummers van opdrachtgever.
12.4	<p>Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen, zoals naam, adres postcode, woonplaats, IBAN, BIC-gegevens, BTW-nummer en KvK-nummer; - Het factuuradres van opdrachtgever; - Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; - Het ordernummer zoals verstrekt door de opdrachtgever. <p>Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.</p>
12.5	Opdrachtnemer zal de prestaties (inclusief uit eventuele onderaanneming) leveren tegen de prijzen als genoemd in zijn inschrijving. Bij het afleveren van goederen of opleveren van diensten dient u boven de € 2.500,- een getekende prestatieverklaring (pakbon, werkbbon, etc.) af te geven aan de opdrachtgever. De verzending van de factuur wordt altijd voorafgegaan door het leveren van een prestatieverklaring.
12.6	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om gedurende de overeenkomst beveiligingsinstallatieonderdelen in overleg aan het assortiment toe te voegen of te saneren.
12.7	Opdrachtnemer factureert aan verschillende concernonderdelen (SSC, SPOT, WIJ, Sport050 etc.).

Managementinformatie en communicatie	
13.1	Opdrachtnemer werkt met één vaste contactpersoon en één vaste vervanger bij afwezigheid van de vaste contactpersoon. De vaste contactpersoon (accountmanager) is bereikbaar per e-mail en telefoon ter beantwoording van vragen en met betrekking tot deze dienstverlening in het algemeen.
13.2	Opdrachtnemer onderhoudt de dagelijkse operationele communicatie met de per locatie aangewezen contactpersonen.
13.3	De storings-, onderhoud- en reparatiewerkzaamheden door opdrachtnemer worden normaal op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur uitgevoerd worden, wanneer noodzakelijk wordt dit in overleg met de opdrachtgever buiten kantoor tijd uitgevoerd.
13.4	Opdrachtnemer heeft een centraal nummer en/of emailadres waar tijdens werktijden (08:00-17:00 uur) storingen/klachten gemeld kunnen worden. Opdrachtnemer heeft hiervoor een algemene klachtenprocedure waarin de klacht geregistreerd wordt met

	benodigde gegevens (locatie, naam melder, klacht, organisatieonderdelen, datum etc.) en een terugkoppeling plaatsvindt. In geval van prio 1 buitenkantoor tijd is opdrachtnemer bereikbaar voor opdrachtgever.																									
13.5	<p>Opdrachtgever heeft 4 Prio niveaus. Prio's en urgentie worden door opdrachtgever gesteld. Opdrachtgever kent de volgende prio's:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Responsetijd</th> <th>Aanvangstijd</th> <th>Hersteltijd</th> <th>Afmeldingstijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 – spoed</td> <td>15 minuten</td> <td>1 uur</td> <td>4 uur</td> <td>12 uur</td> </tr> <tr> <td>2 – hoog</td> <td>30 minuten</td> <td>2 uur</td> <td>8 uur</td> <td>24 uur</td> </tr> <tr> <td>3 – middel</td> <td>2 uur</td> <td>4 uur</td> <td>24 uur</td> <td>48 uur</td> </tr> <tr> <td>4 – laag</td> <td>4 uur</td> <td>48 uur</td> <td>120 uur</td> <td>144 uur</td> </tr> </tbody> </table>	Prioriteit	Responsetijd	Aanvangstijd	Hersteltijd	Afmeldingstijd	1 – spoed	15 minuten	1 uur	4 uur	12 uur	2 – hoog	30 minuten	2 uur	8 uur	24 uur	3 – middel	2 uur	4 uur	24 uur	48 uur	4 – laag	4 uur	48 uur	120 uur	144 uur
Prioriteit	Responsetijd	Aanvangstijd	Hersteltijd	Afmeldingstijd																						
1 – spoed	15 minuten	1 uur	4 uur	12 uur																						
2 – hoog	30 minuten	2 uur	8 uur	24 uur																						
3 – middel	2 uur	4 uur	24 uur	48 uur																						
4 – laag	4 uur	48 uur	120 uur	144 uur																						
13.6	<p>Opdrachtnemer dient minimaal 4 keer per jaar in de 1^e maand van het nieuwe kwartaal een managementrapportage (in Excel) op te stellen waarin minimaal de volgende informatie is opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aantal en soorten meldingen; - Afgesproken prio, respons en afhandelingstijden; - De informatie getotaliseerd op locatieniveau; - Stand van zaken preventief onderhoud; - Facturatie; - ... 																									
13.7	<p>Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren minimaal twee (2) keer per jaar evaluatiegesprekken. Tijdens de evaluatie komt minimaal aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verloop van werkprocessen en werkafspraken; - Tarieven (indexatie); - Managementrapportages (op locatieniveau) - Klachtenbehandeling; - Innovaties; - Social return. <p>Deze vorm van communicatie op strategisch (1x) en tactisch niveau (1x) met opdrachtnemer zal gebeuren met de contractmanager van de gemeente Groningen en eventueel directeur Facilitaire Services en Huisvesting. Operationele gesprekken worden op locatieniveau gevoerd met de daar toebehorende locatiebeheer en operator.</p>																									
13.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 10 werkdagen, naar de gemeente.																									
13.9	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever periodiek op de hoogte van nieuwe, duurzame marktontwikkelingen en innovaties en legt deze op eigen initiatief voor aan opdrachtgever en bespreekt de mogelijke toepassingen daarvan binnen de gehanteerde concepten.																									

Duurzaamheid/Milieu	
14.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse en Europese milieuwet- en regelgeving. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade die is of zal ontstaan door het zijnerzijds niet naleven van de geldende milieuvorschriften. Opdrachtnemer staat ervoor in dat alle benodigde vergunningen zijn verkregen en dat al de benodigde vergunningsvoorwaarden worden nageleefd.

14.2	<p>Euro 6 norm</p> <p>De motor van de voertuigen die ingezet worden op opdrachten dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of de Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg).</p> <p>De gemeente kan tijdens de uitvoering van de opdracht om bewijsmateriaal verzoeken zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euronorm(en) aan het type/ de type voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen is/ zijn toegekend.</p> <p>Vervoerskilometers die gerealiseerd zijn met een “plug-inhybride” of “range extender” elektrisch voertuig worden slechts aangemerkt als vervoerskilometers gerealiseerd met een Zero-emissie voertuig, indien en voor zover u aantoont dat die vervoerskilometers volledig elektrisch zijn uitgevoerd zonder gebruik te maken van een verbrandingsmotor. Indien dit niet wordt aangetoond, worden de betreffende transportkilometers met het voertuig beschouwd als uitgevoerd met een voertuig met uitsluitend het betreffende type verbrandingsmotor en indien van toepassing bijbehorende normering (euro 6 of euro VI).</p>
14.3	<p>Zero Emissie stadslogistiek</p> <p>In paragraaf 2.4.1 van de offerteaanvraag is Zero Emissie stadslogistiek uitgewerkt waarbij is verwezen naar de informatiepagina Groningen doet het zero en de Green Deal. Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de informatie en verklaart dat hij kan voldoen aan de gestelde eisen.</p>

Uitvoeringsvoorwaarden	
15.1	<p>Uitvoeringsvoorwaarde Social Return</p> <p>Deze opdracht is door de gemeente Groningen aangemerkt voor het opnemen van een Social Return bepaling. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Opdrachtgever hecht er grote waarde aan dat opdrachtnemer in het kader van deze opdracht zorg draagt voor het opleiden van potentiële werknemers gedurende de contractperiode in samenwerking met het onderwijs. De opdrachtgever wil mogelijk maken dat de ‘leerling’ kan leren op de opdracht.</p> <p>Social-returnverplichting</p> <ol style="list-style-type: none"> 01 De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door opdrachtgever aan opdrachtnemer. 02 Bij de opdrachtnemer leggen wij de verplichting neer om bij uitvoering van de opdracht gedurende de looptijd jaarlijks één leerling binnen deze opdracht voor Social Return in te zetten. 03 De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen. 04 De opdrachtnemer ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturnmonitor.nl.

	<p>05 De opdrachtnemer neemt zo spoedig mogelijk na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.</p> <p>In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden social return" (bijlage 4) worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.</p>
--	---