

Bijlage 1 - Programma van Eisen - Beveiligings- en alarmcentralediensten opvanglocaties Oekraïense ontheemden

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer en eventuele de door hem in te schakelen onderaannemers voldoen zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving, zoals Wpbr, om de gevraagde dienstverlening te mogen uitvoeren en aan de geldende cao Particuliere Beveiliging. Dit dient u aan te tonen door het overleggen van het certificaat voor de naleving van de cao Particuliere Beveiliging vanuit het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging.
Eis 2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct en proactief over de effecten van wijzigingen van relevante wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld CAO-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van (Personeel van) Opdrachtnemer, indien deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen (op- en afschaling) in de dienstverlening, zoals de (aantallen) locaties en inzet van personeel op locaties. Eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de Overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals prijzen/ tarieven en de (overeengekomen) kwaliteit van de uitvoering van de Opdracht.
Eis 4	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening te leveren op de betreffende locaties zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en specifiek in het Prijzenblad (bijlage 7). In deze bijlage zijn op tabblad 2 de locaties weergegeven.
Eis 6	Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemer) mag geen bedrijfsoordeel 'onvoldoende' hebben op de website voor de beveiligingsbranche: Bedrijven met bedrijfsoordeel 'onvoldoende' - Beveiligingsbranche (www.beveiligingsbranche.nl/bedrijven-met-bedrijfsoordeel-onvoldoende) Wanneer dit wijzigt dan dient Opdrachtnemer dit per direct aan te geven bij Opdrachtgever.

2. Beveiliging op locatie	
Eis 1	Opdrachtnemer levert dienstverlening op gebied van beveiliging, waarbij de uren zijn gespecificeerd in het Prijzenblad (bijlage 7). Opdrachtnemer realiseert zich dat de gegevens zoals opgenomen in deze bijlage van toepassing zijn op moment van publiceren van deze aanbesteding. De dienstverlening en de omvang kan wijzigen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
Eis 2	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening. In geval van (dreigende) uitval van personeel van Opdrachtnemer (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en adequate vervanging.
Eis 3	Personeel van Opdrachtnemer voert de relevante beveiligingstaken en receptietaken zoals weergegeven in hoofdstuk 6 'Personeel' van dit Programma van Eisen.
Eis 4	Opdrachtnemer werkt met een vast en stabiel team van beveiligers.
Eis 5	Tijdens de implementatieperiode vindt een kennismakingsmoment plaats tussen Opdrachtgever en het team van in te zetten beveiligers.
Eis 6	Wanneer er wijzigingen plaatsvinden in het team van in te zetten beveiligers, dan wordt Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld (uiterlijk twee weken van tevoren). Bij vervanging van een beveiligers heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een klikgesprek te eisen.
Eis 7	Wanneer Opdrachtgever de beveiligers (onderbouwd) niet passend vindt op de locatie of in het team, dan stelt Opdrachtnemer binnen een week een nieuwe kandidaat voor.
Eis 8	De inzet van aspirant-beveiligers is toegestaan mits dit vooraf duidelijk afgestemd is met Opdrachtgever, zodat duidelijk is wat van de aspiranten verwacht kan worden en hoe Opdrachtnemer in de begeleiding voorziet. De aspiranten dienen altijd boven de sterkte te worden ingezet en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 9	Opdrachtnemer zet eventuele stagiaires alleen in boven de sterkte en alleen onder begeleiding van een praktijkbegeleider. Uren van stagiaires kunnen nooit worden doorbelast aan Opdrachtgever.

4. Alarmcentrale en bijbehorende dienstverlening

Eis 1	De Particuliere alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer is bij Inschrijving en gedurende de gehele Overeenkomst aantoonbaar volgens het CCV-certificatieschema PAC of gelijkwaardig gecertificeerd.
Eis 2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de programmering en testen van de aanwezige inbraak en/of brandmeldcentrales per object naar de meldkamer (PAC) op een zodanige wijze dat deze per de ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel zijn.
Eis 3	Opdrachtnemer realiseert alarmaansluitingen van de locaties, zoals vermeld in het Prijzenblad (bijlage 7) bij één (1) meldkamer. Opdrachtgever neemt de kosten voor het eventueel omprogrammeren van de alarminstallaties voor haar rekening, in het geval er geen inloggegevens/codes beschikbaar zijn. Wel dient de Opdrachtnemer de coördinatie en de planning van het omprogrammeren op zich te nemen en daarin af te stemmen met de huidige leverancier.
Eis 4	De Particuliere Alarmcentrale (PAC) moet minimaal de navolgende meldingen (telefonisch/ technisch) kunnen ontvangen en dienstverlening kunnen bieden en verwerken: Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, liftopsluiting, overvalalarm, (technische) storingen en technische alarmen, gebouwbeheersysteem (GBS).

5. Alarmopvolging

Eis 1	Opdrachtnemer is na ontvangst van een alarmmelding vanuit de meldkamer binnen dertig (30) minuten ter plaatse. Indien de aanrijtijd niet gehaald wordt, zal de facturatie conform de staffel worden berekend, zoals omschreven in onderstaande tabel. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percentage aanrijtijden AOV-facturatie</th><th>Factuur in %</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aanrijtijden <30 minuten</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Aanrijtijden >30 - <45 minuten</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>Aanrijtijden >45 minuten</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>	Percentage aanrijtijden AOV-facturatie	Factuur in %	Aanrijtijden <30 minuten	100%	Aanrijtijden >30 - <45 minuten	75%	Aanrijtijden >45 minuten	0%
Percentage aanrijtijden AOV-facturatie	Factuur in %								
Aanrijtijden <30 minuten	100%								
Aanrijtijden >30 - <45 minuten	75%								
Aanrijtijden >45 minuten	0%								

5. Alarmopvolging	
Eis 2	Opdrachtnemer voert bij elke alarmmelding een buiten- en een binnencontrole uit.
Eis 3	Bij meerdere meldingen vanuit één (1) locatie per nacht/week waaruit kan blijken dat er een defect of storing in het inbraaksysteem aanwezig is, neemt Opdrachtnemer binnen twaalf (12) uur contact op met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.
Eis 4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van een sleutelkluis, waarin de sleutels veilig kunnen worden opgeborgen. Deze kluis dient verankerd en aantoonbaar inbraakwerend te zijn. Daarnaast draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van track- en tracesysteem, waaruit rapportages getoond kunnen worden.
Eis 5	De centralist (de persoon in de PAC) die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen beschikt over de juiste competenties als bedoeld in de Wpbr en is in bezit van een diploma centralist.

6. Personeel	
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde CAO Particuliere Beveiliging wordt nageleefd en het in te zetten personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de CAO Particuliere Beveiliging van de uitgevraagde functie.
Eis 2	Artikel 110.2 uit de CAO Particuliere Beveiliging is ook van toepassing op deze opdracht. Hiermee wordt bedoeld dat maximaal 20% van de opdracht uit de inzet van ingehuurde arbeidskrachten mag bestaan, de overige 80% dient in dienst te zijn van Opdrachtgever.
Eis 3	Personeel ingezet door Opdrachtnemer dient in basis in het bezit te zijn van het diploma Beveiligers niveau 2 (grijze pas). Inzet van personeel met een Evenementendiploma (blauwe pas) is niet toegestaan. Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de start van de dienstverlening van iedere in te zetten medewerker een kopie van de grijze pas.

6. Personeel	
Eis 4	Alle personeel van Opdrachtnemer dat ingezet wordt voor de Overeenkomst tekent voorafgaand voor inzet een geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever. Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel inclusief onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.
Eis 5	Het inwerken van personeel ten behoeve van de Dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer. Dit is gedurende de gehele looptijd van het contract het geval.
Eis 6	In te zetten personeel van Opdrachtnemer of onderaannemers beschikt over een legitimatiebewijs (grijze beveiligingspas) particuliere beveiligingsorganisatie van Opdrachtnemer die zij, tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden, desgevraagd aan Opdrachtgever kunnen tonen.
Eis 7	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.

6. Personeel	
	Verplichting Leverancier Leverancier verklaart te voldoen aan alle verplichtingen die hij heeft op grond van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Daaronder valt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, het tijdig aanwezig zijn van juiste en vereiste tewerkstellingsvergunningen en identificatiedocumenten die zijn voorgeschreven in voornoemde wetten. Naleving identificatieplicht Leverancier draagt te allen tijde ervoor zorg dat zijn onder Leverancier(s) en/of Leverancier(s) op de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht gewezen worden en zij die bepalingen naleven. Vrijwaring Leverancier vrijwaart de Gemeente voor alle schade die de Gemeente lijdt of zal lijden als gevolg van eventuele boetes die hij op grond van het overtreden van de Wet arbeid vreemdelingen en/of de Wet op de identificatieplicht opgelegd mocht krijgen als gevolg van het tewerkstellen van vreemdelingen door de Leverancier. De Leverancier vrijwaart de Gemeente voorts voor alle schade die de Gemeente lijdt of zal lijden als gevolg van eventuele boetes die hij op grond van het overtreden van de Wet arbeid vreemdelingen en/of de Wet op de identificatieplicht opgelegd mocht krijgen als gevolg van het tewerkstellen van vreemdelingen door de door Leverancier ingeschakelde onderaannemer.
Eis 8	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, minimaal niveau B1, voldoende voor het uitvoeren van de dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
Eis 9	Aanvullend beschikt Personeel van Opdrachtnemer over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal in woord. Het niveau dient zodanig te zijn dat personeel van Opdrachtnemer met weinig moeite een eenvoudig gesprek kan voeren in het Engels.
Eis 10	Op alle locaties is het Personeel van Opdrachtnemer in bezit van een geldig BHV diploma of is dit bereid te behalen binnen twee maanden na aanvang van dienst en volgt de daarbij behorende herhalingscursussen om de certificaten te behouden. Opdrachtnemer dient deze cursussen te regelen en te betalen voor het personeel. Indien er geen personeel van Opdrachtgever aanwezig is, dan dient de beveiliging op locatie de rol van ploegleider op zich te nemen en is dus o.a. verantwoordelijk voor een eventuele ontruiming van de locatie.

6. Personeel	
Eis 11	Het in te zetten personeel is zich ervan bewust dat zij een visitekaartje zijn van Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening. Van het in te zetten personeel wordt verwacht dat zij enthousiast, service- en klantgericht en proactief zijn.
Eis 12	Personeel van Opdrachtnemer is in staat onderstaande algemene beveiligingstaken uit te voeren: • Rol als gastheer- vrouw vervullen; • Bekend zijn met de gestelde protocollen en huisregels die op een locatie gelden; • Surveilleren in en om het object; • Het toezien op en handhaven van de algemene rust op locatie; • Proactief herkennen van afwijkend gedrag; • Herkennen van verdachte indicatoren; • Nemen van directe en passende maatregelen in geval van escalatie en/ of afwijkend gedrag (de-escalerend optreden); • Waar van toepassing kunnen bedienen van camera-apparatuur en bekijken van de camerabeelden gedurende openingstijden van het gebouw; • Handelen volgens geldende interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever (deze kunnen per locatie verschillen), • Indien de Opdrachtgever het wenselijk acht proactief deelnemen aan vergaderingen welke gerelateerd zijn aan de beveiligingswerkzaamheden; • Rapporteren middels een dagrapportage conform nader te bepalen afspraken; • Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers; • Telefoon beantwoorden; • Ontvangen van niet-risicovolle goederen; • In en uitschrijven van bezoekers en toezicht hierop houden.

6. Personeel	
Eis 13	Personeel van Opdrachtnemer is daar waar van toepassing in staat onderstaande additionele beveiligingstaken uit te voeren: • Vervullen van een actieve of ondersteunende rol in BHV-organisatie van Opdrachtgever, waaronder overzicht en toezicht houden tijdens een ontruiming van een locatie; • Vervullen van een ondersteunende rol ten behoeve van aanwezige interventieteams; • Bieden van logistieke ondersteuning ten behoeve van afhandeling goederen; • Taken als beheerder BMI uitvoeren waaronder controletesten; • (Continu blijven) Informeren van Opdrachtgever bij het ontstaan van dreigende situaties of risico's.
Eis 14	Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van deze opdracht beschikt over onderstaande competenties: • Rapporteert helder en duidelijk over gebeurtenissen: kernachtig, essentieel, volledig en nauwgezet; • Is communicatief vaardig en legt makkelijk contact met bezoekers, collega's en onderhoudt contact; • Is tijdens gesprekken duidelijk en daadkrachtig en weet personen te motiveren en te overtuigen op een klantvriendelijke manier; • Is in staat zowel individueel als in teamverband te werken binnen de gestelde kaders; • Zet eigen observaties van afwijkend gedrag altijd om in passende acties door middel van een klantvriendelijk gesprek; • Kan de-escalerend te werk gaan en heeft een hoog oplossend vermogen binnen de gestelde kaders van de huisregels van Opdrachtgever; • Kent de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever; • Is tijdens de uitvoering van de dienst actief op zoek naar kleine afwijkingen en verstoringen en handelt bij constatering in overeenstemming de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever.
Eis 15	Personeel dat wordt ingezet op locaties met een brandmeldinstallatie is in het bezit van een diploma beheerder BMI. Indien er meer personeel van Opdrachtnemer op eenzelfde locatie aanwezig is, dient er minimaal één (1) medewerker van Opdrachtnemer over dit diploma/certificaat te beschikken.

6. Personeel	
Eis 16	Al het personeel van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers draagt hetzelfde uniform, met uitzondering van alarmopvolgingsdienst. Alle bedrijfskleding/uniformen zijn representatief en herkenbaar met het bedrijfslogo van Opdrachtnemer, daar waar van toepassing conform Wpbr. Daar waar noodzakelijk draagt Opdrachtnemer zorg voor de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en is verantwoordelijk voor het gebruik hiervan.
Eis 17	Voor onderlinge communicatie verstrekt Opdrachtnemer de benodigde bedrijfsmiddelen zoals laptop/computer, mobiele telefoons, portofoons, e.d. aan het in te zetten personeel. Het gebruik van privé mobiele telefoons door personeel van Opdrachtnemer voor uitvoering van de dienstverlening is niet toegestaan. Daar waar het voor de uitvoering van werkzaamheden in de functie specifiek op locatie noodzakelijk is, stelt Opdrachtgever bedrijfsmiddelen ter beschikking (zoals een Surface).

7. Overnameverplichting	
Eis 1	Daar waar de wet 'Overgang van Onderneming' voorschrijft, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit conform de bepalingen de CAO Particuliere Beveiliging ten aanzien van contractwisseling en de wettelijke bepalingen en in samenspraak met de latende partij uit te voeren. Op dit moment is er geen personeel dat vanuit de CAO Particuliere Beveiliging kan worden overgenomen ten behoeve van de te sluiten Overeenkomst. De huidige dienstverlening wordt op dit moment uitgevoerd door ZZP'ers.

8. Implementatie	
Eis 1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de dienstverlening na definitieve gunning. De implementatie dient te worden uitgevoerd volgens het door de Opdrachtnemer na voorlopige gunning (binnen zeven kalenderdagen) in te dienen Implementatieplan. Dit plan wordt na definitieve gunning verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Opdrachtgever dient vooraf akkoord te gaan met de inhoud van het Implementatieplan.

Eis 2	In het Implementatieplan komt ten minste naar voren: • Planning implementatie; • kennismaking met de locaties en locatiebeheerders; • kennismaking in te zetten beveiligingsteam; • inwerkproces medewerkers; • opstellen locatiehandboeken; • programmeren alarminstallaties; • voorstel dag- en kwartaalrapportages; • verwachtingen van Opdrachtgever.
Eis 3	De latende partij en Opdrachtnemer dragen in onderling overleg zorg voor eventuele overname (transitie) van personeel (met inachtneming van de relevante toepasselijke regelgeving). Van de latende partij en Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij waar nodig samenwerken en zorgdragen voor een (kwalitatief) continue dienstverlening aan Opdrachtgever.
Eis 4	Om de overdracht in goede banen te leiden en risico's te vermijden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode zullen moeten plaatsvinden. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de latende partij en managet en/of coördineert alle benodigde activiteiten ten behoeve van de implementatie- en transitieperiode op effectieve wijze. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten. Gedurende de implementatie- en transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse actoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 5	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor de dienstverlening zal in de implementatieperiode op de hoogte gebracht worden van de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever. Alle personeel van Opdrachtnemer dient vanaf de start van de uitvoerende werkzaamheden hierop ingewerkt te zijn en zal op de ingangsdatum van de Overeenkomst zelfstandig de beveiligingstaken moeten kunnen uitvoeren.
Eis 6	Opdrachtnemer (her)programmeert in de implementatieperiode alle alarmcentrales en -aansluitingen genoemd in het Prijzenblad (bijlage 7) naar de meldkamer en levert dit operationeel op voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.

9. Communicatie en rapportages	
Eis 1	Opdrachtnemer dient vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten en calamiteiten.
Eis 2	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Opdrachtnemer dient de klachtenprocedure na gunning in te dienen.
Eis 3	Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vindt periodiek op verschillende niveaus overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Waarbij ten minste elk kwartaal een tactisch/strategisch overleg en maandelijkse overleggen met de locatie-coördinatoren. Gedurende de implementatieperiode stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve overleg- en communicatiestructuur vast.
Eis 4	Opdrachtnemer heeft een vaste contactpersonen aangesteld op tactisch/strategisch en operationeel niveau als aanspreekpunt die telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de dienstverlening (kantooruren (08.30-17.00). Bij afwezigheid van deze personen zorgt Opdrachtnemer voor een (vast) vervangend aanspreekpunt.
Eis 5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau. Opdrachtgever deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.

9. Communicatie en rapportages

Eis 6	Het tactisch/strategisch overleg vindt één keer per kwartaal plaats. Opdrachtnemer is aan het begin van het jaar verantwoordelijk voor het plannen van deze overleggen van het betreffende jaar. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden en in de managementrapportage dienen terug te komen zijn: - tevredenheid over de dienstverlening/kwaliteit van de dienstverlening; - klachtenregistratie en klachtenbehandeling; - analyse van de dagrapportages incl. verbeter- en aandachtspunten; - financiële resultaten; - optimalisatievoorstellen; - incidenten incl. (eventueel) verbeterplan per locatie; - eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; - alarmmeldingen en aanrijtijden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de onderwerpen van het kwartaaloverleg wijzigen naar behoefte.
Eis 7	Opdrachtnemer levert dagrapportages en periodiek managementrapportages aan waarin de kwaliteit, de voortgang van- en de geleverde dienstverlening per locatie inzichtelijk worden gemaakt. De managementrapportage dient twee weken voorafgaande aan het overleg aangeleverd te zijn.
Eis 8	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de regie neemt in het opstellen en aanleveren van de rapportages en de kwaliteit daarvan waarborgt. Gedurende de implementatieperiode stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve (inhoud van) rapportages vast.
Eis 9	Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever maatwerkrapportages, past de rapportages naar wens aan en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages

10. Informatieoverdracht bij beëindiging Overeenkomst

Eis 1	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst de overdracht naar een opvolgende partij in goede banen te leiden. Hiertoe stelt Opdrachtnemer een transitimanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten en volledige informatieoverdracht die tijdens de transitie naar de opvolgende partij noodzakelijk zijn.
Eis 2	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de beëindiging. Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de communicatie met de ondernemingsraad en vakbonden.
Eis 3	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd.
Eis 4	Op locatieniveau wordt een exit rapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.

11. Duurzaamheid en Social Return

Eis 1	In geval bij de bedrijfskleding van Opdrachtnemer nanomaterialen worden toegevoegd is Opdrachtnemer verplicht dit te melden en de risico's ervan te laten beoordelen.
Eis 2	Ten aanzien van de bedrijfskleding worden de limietwaarden voor schadelijke stoffen volgens OEKO-TEX 100 label niet overschreden.
Eis 3	Duurzame toevoegingen (chemicaliën, kleur- en hulpstoffen) aan bedrijfskleding voldoen aan OEKO-TEX ECO-paspoort eisen.
Eis 4	Ten aanzien van het in te zetten wagenpark voor uitvoering van de Dienstverlening voldoet Opdrachtnemer minimaal aan hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad onder paragraaf Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) in hoofdstuk 2 Duurzaam Inkopen van de aanbestedingsleidraad.
Eis 5	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.

11. Duurzaamheid en Social Return	
Eis 6	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social return via e-mailadres projectSROI@leiden.nl . Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de gekapitaliseerde social return eis.
Eis 7	De projectorganisatie Social Return van de gemeente kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de social return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 8	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 9	De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de Social Return-verplichting besproken in vergaderingen tijdens de Opdracht o.b.v. gegevens uit (o.a.) managementrapportages.
Eis 10	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.
12. Tarieven	
Eis 1	De Dienstverlening wordt verricht tegen de tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 7).

Eis 2	Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde (uur)tarieven en vergoedingen geen andere kosten in rekening brengen. Opdrachtnemer baseert de prijsstelling op all-in tarieven waarin alle kosten verdisconteerd dienen te zijn. Zoals, doch niet uitsluitend, salariskosten, sociale lasten, algemene kosten, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten, verschuivingskosten, autokosten, opleidingskosten, kosten voor hulpmiddelen en overige kosten die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de dienstverlening.
Eis 3	(Lunch)pauzes en andere onderbrekingen zijn niet declarabel.
Eis 4	Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor Opdrachtgever vrij om de dienstverlening aan te passen, dan wel tijdelijk stop te zetten. Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij Opdrachtgever. Wel zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.

13. Facturatie

Eis 1	Opdrachtnemer stuurt: • kwartaalfacturen per locatie op basis van een jaarbegroting per locatie. • kwartaalfacturen voor alarmopvolging afhankelijk van het aantal alarmmeldingen op nacalculatie; • jaarfacturen voor de abonnementen meldkameraansluiting, alarmopvolging en keyholding; Na gunning levert Opdrachtgever jaarlijks een facturatieoverzicht aan met Inkooporders per locatie welke op de facturen vermeld dienen te worden. Met wederzijds goedvinden kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering andere/aanvullende facturatie afspraken maken indien dit een efficiëntere administratieve afhandeling oplevert.
-------	---