



Bijlage Programma van eisen

Eisen 1. Juridisch	
Eis 1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de aanbestedende dienst, gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden uit te voeren.
Eis 1.2	Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
Eis 1.3	De algemene voorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
Eis 1.4	De volgorde in prioriteit (in aflopend belang) in geval van strijdigheid tussen de contractdocumenten is: <ol style="list-style-type: none">1. Nadere overeenkomst2. Raamovereenkomst3. Aanbestedingsstukken en de nota('s) van inlichtingen (laatste versie/datum als hoogste in de rangorde)4. Inkoopvoorwaarden (Algemene Inkoopvoorwaarden De aanbestedende dienst),5. Inschrijving opdrachtnemer
Eis 1.5	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de aanbestedende dienst aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld, of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Nederlandse Wet- en regelgeving toegelaten wijze niet aan derden verstrekt worden. De aanbestedende dienst behandelt alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de in Nederland geldende Wet- en regelgeving.
Eis 1.6	Indien de situatie dit vereist, bijvoorbeeld wanneer sprake is van de verwerking van persoonsgegevens, kan een verwerkersovereenkomst onderdeel uitmaken van de raamovereenkomst. De verwerkersovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen worden dan onlosmakelijk verbonden aan de raamovereenkomst. In geval van tegenstrijdigheden tussen de documenten, geldt dat de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst slechts prevaleren boven de raamovereenkomst en de nadere overeenkomsten en de daarbij behorende bijlagen voor zover deze betrekking hebben op de verwerking van persoonsgegevens.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen door de uitvoering van de opdracht over de bedrijfsvoering van de aanbestedende dienst blijkt en draagt ervoor zorg, dat alle medewerkers van/namens opdrachtnemer, alsmede onderaannemers en (toe)leveranciers van opdrachtnemer zich naar deze verplichting gedragen, ook na beëindiging van de opdracht.
Eis 1.8	Opdrachtnemer brengt de aanbestedende dienst, zodra opdrachtnemer weet of behoort te weten dat de nakoming van de opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt, onmiddellijk schriftelijk én telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden.
Eis 1.9	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst, de nadere overeenkomst(en) en/of een schadevergoeding in geval

	van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.10	Indien de raamovereenkomst en de daarbij behorende nadere overeenkomst(en) binnen de looptijd wordt ontbonden om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie, of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade die door de annulering ontstaat. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de eventueel hogere (marktconforme) prijs, verbonden aan het doen uitvoeren van de opdracht door een derde, zulks te berekenen over de nog resterende looptijd van de raamovereenkomst. Indirecte- en gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie vallen hier niet onder.
Eis 1.11	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat bij een fusie van de aanbestedende dienst met een derde partij de scope van de opdracht kan wijzigen binnen de kaders van artikel 2.163 Aw 2012 en de raamovereenkomst per aangetekend schrijven met inachtneming van een opzegtermijn van zes kalendermaanden geheel of gedeeltelijk kan worden beëindigd.
Eis 1.12	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van één, of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 alsmede het G-rekeningenbesluit 1991 van toepassing op de raamovereenkomst en de nadere overeenkomsten. Opdrachtnemer vrijwaart de aanbestedende dienst tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op de wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers en de (mogelijke) impact hiervan voor de aanbestedende dienst.
Eis 1.13	Indien er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) Wet- en regelgeving, normeringen, en/of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken dan prevaleert de strengste variant.
Eis 1.14	Onenigheid over kwaliteit, acceptatie en uitvoering van de opdracht wordt door de aanbestedende dienst aan een deskundige onafhankelijk derde partij voorgelegd. De kosten voor het inschakelen van de deskundige onafhankelijke derde zijn voor rekening van de partij die door deze onafhankelijke derde in het ongelijk gesteld wordt.
Eis 1.15	De door opdrachtnemer bij inschrijving opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

Eisen 2. Commercieel

Eis 2.1	De raamovereenkomst heeft een looptijd van twee jaar met de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst om éézijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal te verlengen voor een duur van twaalf maanden.
Eis 2.2	De looptijd van een nadere overeenkomst kan nimmer de looptijd van de raamovereenkomst overschrijden.
Eis 2.3	De aanbestedende dienst stelt opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de initiële (of: dan geldende) looptijd van de raamovereenkomst schriftelijk in kennis indien de aanbestedende dienst gebruikmaakt van de verlengingsoptie. Indien een verlengingsoptie niet wordt uitgeoefend, eindigt de raamovereenkomst van rechtswege na het verstrijken van de dan geldende looptijd

Eis 2.4	De prijzen zijn in euro's afgerond op twee decimalen exclusief btw.
Eis 2.5	<p>Alle prijzen zijn all-in prijzen waaronder wordt verstaan, inclusief alle kosten, maar niet beperkt tot administratiekosten, overheadkosten, reiskosten, reistijd kantoorkosten, kosten voor verzekeringen, leges, heffingen, implementatie etc. Andere kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking, met uitzondering van de kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvullende opdrachten waarvoor de aanbestedende dienst opdracht heeft gegeven conform de eisen en voorwaarden die gesteld worden aan aanvullende opdrachten. • Toeslagen voor alarmopvolging in het weekend en op feestdagen conform de toeslag percentages zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.
Eis 2.6	<p>Op de prijzen voor alarmopvolging mogen de volgende toeslagen in rekening gebracht worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 35%: tussen zaterdag 00.00 uur en zondag 24.00 uur; • 20%: werkdagen tussen 00.00 uur en 07.00 uur; • 10%: werkdagen tussen 18.00 uur en 24.00 uur; • 100%: op oudejaarsdag na 16.00 uur. • 50% op feestdagen, indien er ook sprake is van een van de bovenstaande percentages dan bedraagt het toeslag percentage de som van beide percentages.
Eis 2.7	De overeengekomen prijzen liggen vast tot 1 januari 2027.
Eis 2.8	<p>De aangeboden prijzen liggen in ieder geval vast tot 1 januari 2027 en kunnen – eerst per de eerste verlenging op verzoek van opdrachtnemer – ten hoogste éénmaal per verlening worden herzien op basis van de percentuele wijziging van de CBS-index Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, aggregaat 802 Diensten in verband met beveiliging op basis van het jaargemiddelde aan de hand van de volgende indexeringsformule:</p> <p>(jaargemiddelde nieuw jaar – jaargemiddelde oud jaar) / jaargemiddelde oud jaar x 100% (afgerond op 2 decimalen).</p> <p>Als nieuw jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer is berekend, als oud jaar wordt het jaar voorafgaande aan het nieuwe jaar gehanteerd.</p>
Eis 2.9	Wordt in een jaar afgezien van herzien van de tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering met terugwerkende kracht over meerdere jaren is derhalve uitgesloten.
Eis 2.10	Een voornemen tot indexatie dient opdrachtnemer minimaal drie maanden voorafgaand aan de ingangsdatum daarvan schriftelijk aan de aanbestedende dienst te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule. Gewijzigde prijzen gaan pas in na schriftelijke goedkeuring van de aanbestedende dienst.
Eis 2.11	Negatieve indexering dient opdrachtnemer te allen tijde schriftelijk te melden voorzien van een toelichting op de gehanteerde formule bij aanpassing van de prijzen en de prijzen dienen in een dergelijk geval verplicht te worden herzien.
Eis 2.12	Alle in de aanbestedingsstukken en de daarbij behorende bijlagen genoemde bedragen en aantallen indicatief zijn, wat betekent dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden door opdrachtnemer voor de werkelijke afname. Het is niet meer en niets minder dan een inschatting, welke gebaseerd is op historische cijfers en

	toekomstverwachtingen. Dit betekent dat de mogelijkheid bestaat dat de genoemde raming in de praktijk hoger, of lager uitkomt.
--	--

Eisen 3. Aanvullende opdrachten	
Eis 3.1	Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende opdrachten uit te voeren, binnen de kaders van artikel 2.163b Aw 2012.
Eis 3.2	Onder aanvullende opdrachten worden diensten verstaan welke niet zijn opgenomen in de opdracht en welke nauw verband houdt met de scope van de opdracht.
Eis 3.3	Aanvullende opdrachten zullen nimmer meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde bedragen.
Eis 3.4	Indien de aanbestedende dienst aanvullende opdracht wil laten uitvoeren wordt hiertoe schriftelijk een verzoek bij opdrachtnemer gedaan.
Eis 3.5	Opdrachtnemer brengt binnen vijf werkdagen na ontvangst van het verzoek een offerte uit aan de aanbestedende dienst waarin de aanvullende opdracht voorzien van een uitgebreide beschrijving van de te verrichten dienst, de randvoorwaarden, de doorlooptijd voor de uitvoering en de geldigheid van de offerte (minimaal 30 dagen).
Eis 3.6	De prijzen voor de aanvullende opdrachten dienen in verhouding te staan met de prijzen welke zijn opgenomen in de bijlage Prijzen bij de raamovereenkomst. Indien er geen sprake is van een relatie tussen de prijzen in de bijlage Prijzen bij de raamovereenkomst en de aanvullende opdracht dan dienen de prijzen marktconform te zijn.
Eis 3.7	Na schriftelijke acceptatie van de offerte door de aanbestedende dienst dient de aanvullende opdracht binnen de opgegeven doorlooptijd uitgevoerd te worden.
Eis 3.8	Facturatie van de aanvullende opdrachten kan alleen plaatsvinden na volledige verrichting en acceptatie van de aanvullende opdracht door de aanbestedende dienst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 3.9	De raamovereenkomst incl. bijbehorende bijlagen prevaleert te allen tijde boven de voorwaarden opgenomen in een offerte met betrekking tot de aanvullende opdracht.

Eisen 4. Facturatie	
Eis 4.1	Onder vermelding van de raamovereenkomst verzendt opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de dienstverlening een verzamelfactuur voor de kantoor- en productielocaties
Eis 4.2	Onder vermelding van de overeenkomst verzendt opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een factuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 4.3	<u>Factuur gegevens</u> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Factuurnummer • Contactpersoon opdrachtgever • Ordernummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw percentage • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw

	<ul style="list-style-type: none"> Btw-nummer <p><u>Kostenoverzicht per locatie als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht.</p> <p>De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p> <p>Daarnaast moet de factuur voldoen aan de eisen van de belastingdienst (<u>Aan welke eisen moeten facturen voldoen voor uw btw-administratie?</u>)</p>
Eis 4.4	<p><u>Een kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Factuurdatum Factuurnummer Ordernummer Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) Prijs per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de overeenkomst, of offerte in het geval van aanvullende opdrachten Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de overeenkomst, of offerte in het geval van aanvullende opdrachten. Totaal kosten (incl. en excl. btw) In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de aanbestedende dienst goedgekeurde offerte Naam en telefoonnummer contactpersoon opdrachtnemer <p>De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer vastgesteld.</p>
Eis 4.5	Facturen worden uitsluitend digitaal in PDF formaat gestuurd aan senzer@inkoopfacturen.nl .
Eis 4.6	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 4.7	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de opdrachtnemer hiervan binnen vijftien kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden.

Eisen 5. Communicatie

Eis 5.1	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en de aanbestedende dienst vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met de aanbestedende dienst de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen.

Eis 5.3	De aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst, de nadere overeenkomsten en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen vijf werkdagen inhoudelijk reageert op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan vijf werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de aanbestedende dienst contact opneemt met de contactpersoon.
Eis 5.4	De aanbestedende dienst krijgt indien de vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf werkdagen afwezig is, een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst, de nadere overeenkomsten en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon(accountmanager).
Eis 5.6	Opdrachtnemer beschikt over een meldkamer die tijdens 24 uur per dag 7 dagen in de week telefonisch bereikbaar is, waarbij geldt dat in 99% van de gevallen de telefoon binnen één minuut wordt beantwoord (geen antwoordapparaat c.q. voicemail). De telefoonkosten mogen niet meer bedragen dan de kosten voor een telefoongesprek naar een vaste telefoonlijn in Nederland.

Eisen 6. Personeel

Eis 6.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 6.2	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de uitvoering opdracht ongestoord voortgang vindt en conform de daaraan gestelde eisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang niet door o.a. ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van haar medewerkers wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen c.q. inzet van vervangend gelijkwaardig personeel (zowel qua werk- en denkniveau, als aantoonbare relevante werkervaring).
Eis 6.3	Alle medewerkers van en namens opdrachtnemer ingezet worden voor de uitvoering van de opdracht dienen voldoende gekwalificeerd te zijn en te blijven gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer inzage te geven in de gehanteerde kwalificatie-eisen alsook aan te tonen dat de betreffende medewerkers aan de gestelde kwalificatie-eisen (blijven) voldoen.
Eis 6.5	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers welke gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij opdrachtnemer in dienst zijn aan alle wettelijke voorschriften voldoen van het land (of de landen) waar de medewerker gecontracteerd en werkzaam is.
Eis 6.6	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 6.7	De aanbestedende dienst is niet aansprakelijk voor het inzetten van illegale werknemers voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer. Opdrachtnemer

	vrijwaart de aanbestedende dienst voor alle ter zake door de overheid aan opdrachtnemer opgelegde boetes.
Eis 6.8	Indien de aanbestedende dienst niet tevreden is over de inzet van een medewerker van opdrachtnemer kan de aanbestedende dienst verzoeken om vervanging van de desbetreffende medewerker. De aanbestedende dienst zal tijdig opdrachtnemer op de hoogte stellen en zal geen vervanging eisen op basis van ongegronde redenen.
Eis 6.9	Al het personeel dat ingezet wordt voor beveiligingstaken met betrekking tot de opdracht dient aantoonbaar te beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> • Diploma Beveiliging op MBO 2 niveau, of daarmee vergelijkbaar; • Geldig BHV diploma inclusief levensreddende handelingen; • Grijs legitimatiebewijs 'Wet op de Particuliere Beveiligingsorganisaties en recherchebureaus'; • Basis beheersing van de Engelse taal in woord.
Eis 6.10	Al het personeel dat ingezet wordt voor beveiligingstaken met betrekking tot de opdracht draagt representatieve herkenbare bedrijfskleding.
Eis 6.11	Al het personeel dat ingezet wordt voor beveiligingstaken met betrekking tot de opdracht dient zich correct te gedragen ten aanzien van medewerkers, bewoners van de wvw woningen, gebruikers van de kantoor- en productielocaties en omwonenden.
Eis 6.12	Al het personeel dat ingezet wordt voor beveiligingstaken met betrekking tot de opdracht betreedt enkel die ruimtes van een locatie waarvoor dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de opdracht.
Eis 6.13	Al het personeel dat ingezet wordt voor beveiligingstaken met betrekking tot de opdracht beschikt over de middelen en materialen die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Eisen 7. Overleg en rapportages

Eis 7.1	Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt er (minimaal) eenmaal per jaar een tactisch/ strategisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en de accountmanager van opdrachtnemer
Eis 7.2	Tijdens het tactisch/strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • Uitkomsten tactisch/strategisch managementinformatie • Samenwerking en klanttevredenheid • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht • Ontwikkelingen in de markt en in de wet- en regelgeving • Ontwikkelingen binnen de aanbestedende dienst en organisatie opdrachtnemer
Eis 7.3	De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van opdrachtnemer in overleg met de aanbestedende dienst bepaald.
Eis 7.4	Voor alle overlevormen geldt dat deze plaatsvinden op een door de aanbestedende dienst te bepalen locatie.
Eis 7.5	Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of de aanbestedende dienst dit wenselijk acht(en) verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer.
Eis 7.6	Voor alle overlevormen geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging

	<p>en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.</p>
<p>Eis 7.7</p>	<p>Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de raamovereenkomst minimaal eenmaal per kwartaal én op verzoek van de aanbestedende dienst uiterlijk twintig werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal de volgende managementinformatie, (getotaliseerd per kwartaal, half jaar, jaar én gedurende de looptijd van de raamovereenkomst), waarin minimaal de volgende onderwerpen aanbod komen gesorteerd per locatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering opdracht in zijn algemeenheid <ul style="list-style-type: none"> ○ Gemelde klachten (gesorteerd naar aantal en soort) ○ Uitgevoerde verbeteracties en resultaat ○ Overzicht geplande verbeteracties ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de opdracht • Omvang opdracht <ul style="list-style-type: none"> ○ Overzicht aantal uitgevoerde controlerondes <ul style="list-style-type: none"> ▪ op werkdagen ▪ op zaterdag en zondag ▪ op feestdagen ○ Overzicht aantal open- en sluitrondes <ul style="list-style-type: none"> ▪ op werkdagen ▪ op zaterdag en zondag ▪ op feestdagen ○ Overzicht aantal alarmopvolgingen (inclusief de datum en de duur van de alarmopvolging) ○ Overzicht afgeronde aanvullende opdrachten ○ Overzicht en status lopende aanvullende opdrachten ○ Toelichting op bijzonderheden m.b.t. de omvang van de opdracht • Performance <ul style="list-style-type: none"> ○ Uitvoering open- en sluitrondes (per ronde) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datum en tijdstip overeengekomen open- en sluitronde ▪ Datum en tijdstip aanwezigheid beveiligers ○ Uitvoering alarmopvolging <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lograpport scanpunten of GPS mobiele surveillance (per controleronde) ▪ Responsetijden: Opvolgtermijn na alarmmelding voor zien van datum en tijdstip alarmmelding en datum en tijdstip aankomst mobiele surveillance (per melding en gemiddeld) ○ PAC <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datum- en tijdstip inschakeling PAC ▪ Datum- en tijdstip uitschakeling PAC
<p>Eis 7.8</p>	<p>Opdrachtnemer verstrekt aan de afdeling facilitair na iedere controleronde de volgende werkdag voor 09:00 uur een korte objectieve rapportage waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum controleronde

	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdstip van bezoek • Beschrijving van de bevindingen <p>Deze rapportage wordt als er incidenten zijn geconstateerd uitgebreid met de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waargenomen onrechtmatigheden • Uitgevoerde actie(s) door beveiliging • Overzicht van de functietitels met voornaam/instanties die geïnformeerd zijn door beveiliging over de onrechtmatigheden.
Ei s7.9	<p>Opdrachtnemer verstrekt aan de locatiecontactpersoon van de aanbestedende dienst na iedere alarmopvolging binnen 24 uur na de alarmmelding een alarm opvolgingsrapport waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdstip melding • Soort melding • Tijdstip aankomst beveiliging • Beschrijving aangetroffen situatie ter plaatse van alarmmelding • Beschrijving uitgevoerde handelingen door beveiliging • Overzicht van functietitels met voornaam/instanties die betrokken zijn geweest bij de opvolging • Totale duur van de opvolging in minuten • Eventuele benodigde vervolgacties/afspraken
Eis 7.10	Rapportages met betrekking tot de controlerondes en alarmopvolging mogen geen afkortingen en/of volledige persoonsnamen bevatten.
Eis 7.11	Rapportages met betrekking tot de controlerondes waarbij een incident is geconstateerd en alarmopvolging geven een duidelijk beeld van wat er is gebeurd, welke oplossing is ingezet en voor zover relevant worden deze voorzien van foto's
Eis 7.12	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de aanbestedende dienst verstrekt.
Eis 7.13	<p>Rapportages dienen transparant opgesteld te worden. Dit houdt in dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De informatie duidelijk en begrijpelijk is. • Er geen gebruik gemaakt wordt van afkortingen • Rapportages een consistente lijn volgen. • Indien tekortkomingen en aandachtspunten zichtbaar worden in de rapportageoplossingen dienen deze te worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen <p>Daarnaast dient een rapportage een helder en duidelijke tendens zichtbaar te maken voor wat betreft het oplossen van tekortkomingen en aandachtspunten.</p>
Eis 7.14	De wijze waarop de rapportages worden gepresenteerd (o.a. visuele weergave), wordt in overleg tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Eisen 8 Eisen Sleutelbeheer

Eis 8.1	Opdrachtnemer ontvangt ten behoeve van de uitvoering van de opdracht van iedere locatie een sleutel in bruikleen die toegang verschaft tot het pand. Voor de ontvangst van deze sleutel dient getekend te worden.
----------------	---

Eis 8.2	Opdrachtnemer dient als een goed huisvader zorg te dragen voor en is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van de sleutels van de locaties van de aanbestedende dienst.
Eis 8.3	Indien een medewerker van opdrachtnemer verzuimt de locatie af te sluiten (op slot te draaien), wordt een boete van € 500,00 per keer in rekening gebracht bij opdrachtnemer. In het geval van een inbraak (al dan niet met braakschade) op het moment dat de deur niet met het slot is afgesloten door de medewerkers van opdrachtnemer worden de kosten die niet vergoed worden door de verzekering van de aanbestedende dienst één op één doorberekend aan opdrachtnemer, de boete zal in dat geval niet in rekening gebracht worden.
Eis 8.4	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het sleutelbeheer. Opdrachtnemer dient in dit kader een sleutelplan te hebben, welke tijdens de implementatieperiode gedeeld dient te worden met de aanbestedende dienst en de medewerkers die de beschikking krijgen over de sleutel(s).
Eis 8.5	Na beëindiging van de raamovereenkomst dienen de sleutels binnen één werkdag ingeleverd te worden bij de aanbestedende dienst. Opdrachtnemer ontvangt een getekende inleveringsverklaring.
Eis 8.6	Op verlies van een door de Aanbestedende dienst aan opdrachtnemer in beheer gegeven sleutel staat een boete van € 500,00 per sleutel per keer. In het geval het een moedersleutel betreft worden alle cilinders van de betreffende locatie waarop deze moedersleutel past vervangen. Alle kosten die gepaard gaan met het vervangen van deze cilinders worden één op één doorberekend aan opdrachtnemer, de boete wordt in dat geval niet in rekening gebracht worden. Naar verwachting zijn alle sleutels die opdrachtnemer in beheer krijgt moedersleutels.
Eis 8.7	Verlies of diefstal van een sleutel onder beheer van opdrachtnemer dient binnen 24 uur schriftelijk gemeld te worden bij de contactpersoon van de aanbestedende dienst voorzien van een kopie van de aangifte bij de politie van het verlies van de sleutel. Daarnaast dient dit direct telefonisch gemeld te worden aan de contactpersoon van de aanbestedende dienst. Indien dit tussen 00.00 en 06.00 gebeurt dan wordt dit de volgende ochtend om 07:00 uur gemeld.
Eis 8.8	In geval misbruik wordt gemaakt van een sleutel in beheer bij opdrachtnemer, is opdrachtnemer te allen tijde verantwoordelijk voor de geleden schade die hiermee verband houdt.

Eisen 9 Eisen Controle rondes

Eis 9.1	Controlerondes voor kantoor- en productielocaties worden binnen de volgende tijdsblokken uitgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> • Werkdagen eenmaal per dag at random tussen 00:00 en 05:00 uur • Zaterdag en zondag tweemaal per dag at random, in een surveillanceauto. • Feestdagen geldt dezelfde frequentie controlerondes als de weekenden
Eis 9.3	Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitvoeren van extra controlerondes op een door de aanbestedende dienst aangegeven datum, binnen een aangegeven tijdsblok, mits dit verzoek op werkdagen tenminste twee uur en op niet werkdagen tenminste 24 uur voor het betreffende tijdstip schriftelijk is ingediend.
Eis 9.4	Opdrachtnemer dient middels een lograpport de tijden van de controleronde en de afgelegde ronde op basis van scanpunten of gps-punten vast te leggen.

Eisen 10 Eisen Open- en sluitrondes hoofdlocatie Senzer

Eis 10.1	Opdrachtnemer start de openingsronde op werkdagen uiterlijk om 06.00 uur. Het object moet om 06.30 uur geopend zijn.
-----------------	--

Eis 10.2	Opdrachtnemer start de sluitronde op werkdagen om 19.15 uur.
Eis 10.3	Alleen in geval van overmacht kan in overleg met en na toestemming van de contactpersoon van de betreffende locatie afgeweken worden van het aanvangstijdstip van de openings- en/of sluitronde.
Eis 10.4	Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitvoeren van een incidentele openingsronde en/of sluitronde op een door de aanbestedende dienst aangegeven datum en tijdstip, mits dit verzoek op werkdagen tenminste twee uur en op niet werkdagen tenminste 24 uur voor het betreffende tijdstip schriftelijk is ingediend.
Eis 10.5	Tijdens de openingsronde wordt de PAC door de medewerker van opdrachtnemer uitgeschakeld.
Eis 10.6	Tijdens de sluitingsronde wordt de PAC door de medewerker van opdrachtnemer ingeschakeld.
Eis 10.7	Geheel afhankelijk van de locatie kunnen aan de beveiliging met de openingsronde en sluitrondes verschillende taken worden toebedeeld. Gedurende de looptijd van het contract kunnen er wijzigingen plaatsvinden in de toebedeelde werkzaamheden op de diverse locaties. Deze wijzigingen worden met de inschrijver kortgesloten en opgenomen in werkinstructies. (KPI).

Eisen 11 Eisen Alarmopvolging	
Eis 11.1	Na ontvangst van een alarmmelding via de PAC dient de mobiele surveillance binnen vijftien minuten op de betreffende locatie aanwezig te zijn.
Eis 11.2	Indien er sprake is van glasschade schakelt opdrachtnemer, zonder tussenkomst van de aanbestedende dienst, een door de aanbestedende dienst aangewezen onderhoudsleverancier in om de schade te herstellen. De contactpersoon van de betreffende locatie (bereikbaarheidsdienst facilitair) wordt onverwijld op de hoogte gesteld.
Eis 11.3	De mobiele surveillance neemt contact op, conform het locatiedossier dat tijdens de implementatiefase door de aanbestedende dienst in overleg met opdrachtnemer wordt opgesteld, met de aanbestedende dienst ter afstemming van het probleem dat de melding veroorzaakt.
Eis 11.4	De mobiele surveillance blijft ter plaatse tot het probleem dat de melding veroorzaakt heeft is opgelost.
Eis 11.5	In levensbedreigende situaties neemt de opdrachtnemer contact op met 112 alvorens contact op te nemen met de aanbestedende dienst.
Eis 11.6	De duur van alarmopvolging start bij aankomst van de mobiele surveillance en eindigt op het moment dat het probleem dat de melding veroorzaakt is beëindigd, dan wel op het tijdstip dat de mobiele surveillance de locatie weer verlaat.