

Bijlage 5 Programma van eisen

Dit hoofdstuk omschrijft de eisen met betrekking tot de dienstverlening, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken dienstverlening van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen. Indien u niet voldoet aan de eisen en gevraagde dienstverlening dan zal de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota's van inlichtingen, genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer leeft alle op deze opdracht van toepassing zijnde wet- en regelgeving na. Denk hierbij aan aansprakelijkheid, kwaliteit, AVG, veiligheid, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieu. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt opdrachtnemer opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.
3.	De werkdag en diensten van het personeel van opdrachtnemer zijn te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en CAO Particuliere Beveiliging, niet zijnde de CAO zoals bedoeld voor de Evenementen- en Horecabeveiligingsbranche.
4.	Opdrachtnemer draagt bij de uitvoering van de werkzaamheden zorg voor minimale overlast en verstoring van de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer zal zich tijdens de opdrachtvervulling als goede opdrachtnemer van de opdrachtgever gedragen en zich onthouden van elke handeling en/of uitspraak die de goede naam en reputatie van, alsmede de relatie met de opdrachtgever kunnen schaden.
6.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
7.	Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals een werkplek, een computer (met internetverbinding), print- en kopieerfaciliteiten, (kosteloos) aan de opdrachtnemer ter beschikking. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan opdrachtnemer.
8.	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van opdrachtgever.

Nr.	Dienstverlening
9.	Opdrachtgever zal zich manifesteren als regiehouder. Dit houdt in dat opdrachtnemer in

	eerste instantie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat opdrachtgever te allen tijde de eindverantwoordelijkheid zal behouden. Hierbij is opdrachtnemer onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de werkinstructies en procedures met betrekking tot de gehele dienstverlening (totale opdracht).
10.	Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om de inzet van de dienstverlening toe te passen op andere locaties of locaties uit de raamovereenkomst te verwijderen. Daarnaast behoudt opdrachtgever het recht om binnen de overeenkomst nieuwe locaties aan te wijzen. Opdrachtgever geeft bij nieuwe locaties uiterlijk één maand van te voren aan dat deze toegevoegd wordt aan de overeenkomst. Opdrachtnemer dient zich in deze situatie flexibel op te stellen. De opzegtermijn voor het verwijderen van locaties is één maand.
11.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de inzet in uren eenzijdig te wijzigen, afhankelijk van de behoefte van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient zich in deze situatie flexibel op te stellen. De wijzigingen worden per direct bij het waarnemen van de behoefte door opdrachtgever gedeeld, uiterlijk een week voor het doorvoeren van de wijziging.
12.	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het 'Handboek omgaan met agressie en geweld' van opdrachtgever, zoals bijgevoegd in bijlage 7.
13.	De werkinstructie en/of werkafspraken voor de inzet van dienstverlening kunnen per locatie afwijken. Tijdens de implementatieperiode worden deze documenten afgestemd door opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat haar personeel volgens overeengekomen werkinstructies en procedures werken.
14.	Wanneer door opdrachtgever de werkinstructies en -procedures aangepast worden, wordt dit gedeeld met opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bekendmaken van wijzigingen van instructies en/of procedures bij het personeel van opdrachtnemer.
15.	Aan het begin van ingang van de overeenkomst wordt de inzet van de dienstverlening vastgesteld. Aan het begin van ieder kalenderjaar worden wijzigingen medegedeeld en de (eventuele) nieuwe inzet bepaald.
16.	Nagenoeg wekelijks vinden extra dienstverleningsaanvragen (EDV) plaats. Hiervoor geldt het volgende: • aanvragen voor extra inzet worden door opdrachtgever per e-mail doorgegeven aan het vaste contactpersoon van opdrachtnemer; • opdrachtgever heeft de mogelijkheid om tot uiterlijk 48 uur voor aanvang van een dienst een aanvraag voor extra inzet in te dienen; • in de aanvraag wordt door opdrachtgever de datum, tijd(en), locatie(s) en aantal in te zetten personeel per functie(s) genoemd; • de spoedaanvraag binnen 48 uur dient altijd zo spoedig mogelijk telefonisch én per e-mail doorgegeven te worden. Of de inzet wel of geen doorgang heeft, wordt per e-mail door opdrachtnemer aan opdrachtgever beantwoordt.
17.	Wekelijks maakt opdrachtnemer een sluitende planning voor de inzet van het personeel voor de opvolgende week. Deze planning wordt uiterlijk de donderdag voorafgaand aan

	deze week digitaal (compleet) aangeleverd bij opdrachtgever. Bij aanpassingen stelt opdrachtnemer opdrachtgever direct op de hoogte en levert de nieuwe planning digitaal aan.
18.	Opdrachtnemer dient voor een repeterend weekrooster te zorgen, waarbij personeel zoveel mogelijk op vaste momenten worden ingezet.
19.	Opdrachtgever kan een dienst tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de dienst kosteloos annuleren. Dit kan door opdrachtgever telefonisch en per e-mail medegedeeld worden en wordt altijd bevestigd via de e-mail door opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer vermeldt in de dagrapportage de starttijden en eindtijden van alle diensten op locatie van opdrachtgever. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem voor de dagrapportage, mits opdrachtgever hier inzage in heeft en dit kan converteren naar PDF of Word .
21.	De door opdrachtnemer extra dienstverlening wordt alleen vergoed indien één van de vaste contactpersonen van team Vastgoed & Facilitair van opdrachtgever hier schriftelijk per e-mail toestemming voor heeft gegeven. Een opdracht van een andere medewerker van opdrachtgever mag door opdrachtnemer niet worden geaccepteerd, mits daar een separate opdracht/overeenkomst voor is.
22.	In geval van spoed (calamiteit en/of incident, benodigde inzet op zeer korte termijn, die niet vooraf ingeschat kon worden) levert opdrachtnemer binnen twee (2) uur de benodigde beveiligingsbeambte(n) of host(s). Wanneer opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen, is opdrachtgever gerechtigd om personeel elders in te huren.
23.	Elk ongeval en geval van schade gesignaleerd en/of veroorzaakt door personeel van opdrachtnemer, dient direct aan opdrachtgever gemeld te worden. Opdrachtnemer verstrekt hiervan een opgesteld en ondertekend verslag.
24.	In te zetten beveiligingsbeambte(n) en host(s) maken onderdeel uit van de interne bedrijfshulpverlening (BHV) van opdrachtgever en helpen in geval van calamiteiten of ontruiming en aan de hand van de instructie van het hoofd BHV/de ploegleider.
25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geldig houden BHV- en bijbehorende certificering.
26.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar personeel en zorgt bij een calamiteit voor verdere opvang, nazorg, afhandeling en regelt, indien nodig, dat er aangifte wordt gedaan bij de politie.
27.	Bij een calamiteit is de contactpersoon van opdrachtnemer te allen tijde (24/7) bereikbaar voor de beveiligingsbeambten en opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de overeenkomst hiervoor een telefoonnummer beschikbaar.
28.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever ten allen tijde op de hoogte van de aard, toedracht en afhandeling van een calamiteit door middel van een calamiteitenrapport.
29.	Opdrachtnemer is indien nodig in staat om op afroep van de opdrachtgever de vlag uit te hangen en/of binnen te halen.
30.	Opdrachtnemer verzorgt een adequate klachtenprocedure en – afhandeling. Deze wordt na

	definitieve gunning binnen 4 weken aan opdrachtgever verstrekt. De procedure gaat in ieder geval in op de acties, verantwoordelijkheden, wijze van communicatie, afhandeltermijnen en terugkoppeling van een klacht. Daarnaast is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het signaleren, wanneer er een trend ontstaat, rapporteert dit aan opdrachtnemer en acteert hierop.
31.	Opdrachtnemer zorgt bij het einde en na afloop van de raamovereenkomst voor een vlekkeloze overdracht van alle voor de uitvoer van een nieuwe opdracht relevante informatie naar een nieuwe contractpartij.

Nr.	Personeel
32.	Opdrachtgever heeft de voorkeur, indien tussen partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, tot het overnemen van personeel van latende opdrachtnemer door de gegunde opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een nadrukkelijke inspanningsverplichting om tot dit resultaat te komen. Partijen wisselen bij eerste gelegenheid de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit.
33.	De vakbekwame geschoolde medewerker(s) van opdrachtnemer zijn alert, proactief, efficiënt, professioneel, gastvrij en representatief.
34.	Opdrachtgever overlegt voor aanvang van de eerste inzet en hierna indien nodig op verzoek van opdrachtgever van elke in te zetten medewerker van opdrachtnemer een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die maximaal drie (3) maanden oud is. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor rekening van opdrachtnemer.
35.	De beveiligingsbeambten en mobiele surveillant(en) dienen op basis van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) in het bezit te zijn van een geldige door de korpschef van de Politie afgegeven grijze beveiligingspas als wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs. Opdrachtgever overlegt voor aanvang van de eerste inzet van elke beveiligingsbeambte en mobiele surveillant een kopie van deze grijze beveiligingspas.
36.	De beveiligingsbeambten en mobiele surveillant die door opdrachtnemer voor opdrachtgever worden ingezet, dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het geldige, wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs (grijze beveiligingspas), als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).
37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een stabiele personeelsbezetting, zodat de werkzaamheden optimaal kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk dezelfde personeel in te zetten i.v.m. duidelijke herkenbaarheid binnen de organisatie van opdrachtgever.
38.	Opdrachtnemer beschikt in geval van ziekte of verlof over vaste invalkrachten, die volledig ingewerkt zijn op de locaties van de opdrachtgever, conform de selectieprocedure van een nieuwe beveiligingsbeambte, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt

	gegarandeerd. Opdrachtgever verwacht dat vaste invalkrachten minimaal eens per maand worden ingezet, zodat hun kennis van de locaties actueel blijft. Dergelijke vervanging valt niet onder het spoedtarief.
39.	Opdrachtnemer is hoofdelijk aansprakelijk voor derden die in zijn opdracht invulling geven aan de dienstverlening, vallende onder deze raamovereenkomst. Conform de in Nederland geldende regels dient opdrachtnemer zich zeker te stellen dat deze derden, waaronder ZZP'ers, aan alle geldende wettelijke voorschriften voldoen.
40.	Opdrachtnemer dient iedere nieuwe medewerker die voor objectbeveiliging (beveiligingsbeambte), hospitality (host) op locatie van opdrachtgever door opdrachtnemer is geselecteerd voor inzet, voor te dragen volgens een selectieprocedure. Deze selectieprocedure is als volgt: 1. opdrachtnemer draagt een nieuwe medewerker voor en deelt op verzoek een CV van deze medewerker; 2. opdrachtnemer plant een matchingsgesprek in met de medewerker en contactpersonen van opdrachtnemer en opdrachtgever; 3. bij een positieve indruk van alle betrokkenen volgt een proefdag; 4. bij akkoord wordt de medewerker volledig ingewerkt. Hiervoor wordt een getekend inwerkformulier overgedragen aan opdrachtgever. De kosten voor de inwerkperiode zijn voor opdrachtnemer; 5. Na de inwerkperiode vindt een afrondend gesprek waarin opdrachtgever bepaalt of de nieuwe medewerker zelfstandig mag worden ingezet. Inwerkperiodes: beveiligingsbeambten: minimaal zes (6) diensten: twee (2) dagdiensten Stads Kantoor, twee (2) dagdiensten en twee (2) avonddiensten Oude Stadhuis. Hosts minimaal vier (4) diensten: twee (2) dagdiensten Oude Stadhuis en twee (2) avonddiensten Oude Stadhuis. Mobiele surveillant: minimaal twee (2) diensten voor elke locatie (een dienst dient alle locaties te bevatten).
41.	Indien opdrachtgever van mening is dat een medewerker van de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd om van opdrachtnemer te eisen dat deze medewerker, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen door een andere medewerker.
42.	Opdrachtgever kan opleidingen verzorgen voor personeel van opdrachtnemer, wanneer zij dat nodig acht voor de uitvoering van haar taak (bijvoorbeeld met betrekking tot gebouw gebonden systemen). Deze opleidingen worden door opdrachtgever georganiseerd, waarbij opdrachtnemer de kosten voor de tijdsinspanning van haar personeel voor haar rekening dient te nemen.
43.	Het personeel van opdrachtnemer houden zich aan de gedragscode en huisregels die

	gelden op locaties van de opdrachtgever en ondertekenen hiervoor de integriteitsverklaring van de opdrachtgever.
44.	Het personeel van opdrachtnemer dragen bij aan een positief imago en stralen rust en gezag uit door middel van: • een proactieve en taakgerichte werkhouding; • een gastvrije en dienstverlenende instelling; • het om kunnen gaan met alle sociale klassen en multiculturele groeperingen; • een flexibel, vriendelijk, stressbestendig, tactvol en standvastig karakter; • een representatieve uiterlijk.
45.	Opdrachtgever eist van al het personeel van opdrachtnemer dat zij: • geen privéactiviteiten verrichten onder werktijd zoals internetten en telefoneren. • zich houden aan clean desk policy en zorgen dat vertrouwelijke informatie in zowel fysieke als digitale vorm en apparaten zoals mobiele telefoons niet onbeschermd in de werkruimte worden achtergelaten zodra de werkplek wordt verlaten. • de werkplek opgeruimd en schoon wordt gehouden gedurende de dienst, maar deze ook zo wordt achtergelaten na afloop van een dienst. • personeel niet vergezeld wordt door personen die niet zijn ingezet ten behoeve van de onderhavige opdracht.

Nr.	Objectbeveiliging
46.	Een beveiligingsbeambte dient aantoonbaar te beschikken over minimaal onderstaande opleidingen: • het diploma beveiliging 2 MBO-2 niveau of vergelijkbaar; • een geldig Wpbr-legitimatiebewijs ; • een geldig en wettelijk erkend BHV-diploma en Eerste Hulp Bij Ongevallen (EHBO);
47.	Een beveiligingsbeambte dient aantoonbaar een training in agressie en conflicthantering te hebben gevolgd.
48.	Een beveiligingsbeambte heeft minimaal twee (2) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.
49.	Werkzaamheden van een beveiligingsbeambte bestaan onder andere uit: • zorgen voor de algemene veiligheid in een gebouw; • toezicht houden door onder meer het observeren van de centrale hal en de toegangen tot een gebouw; • zorgen voor orde en rust (in de centrale hal); • het lopen van een openingsronde; • het begaanbaar houden van toegangen tot het gebouw inclusief de toegang tot de fietsenstalling; • openen en afsluiten buitendeuren hoofdingang en lopen van een brand- en

	sluitronde; • adequaat optreden bij calamiteiten/ongewenst gedrag in en rond het gebouw; • signaleren en melden van calamiteiten/ongewenste gedrag in en rond het gebouw; • voorkomen en/of tijdig signaleren van (brand)gevaarlijke situaties; • het uitvoeren van een controleronde; • herkennen van burgemeester en andere leden van het college; • bezoekers, maar ook de burgemeester en andere leden van het college en medewerkers van opdrachtgever gastvrij ontvangen en klantgericht te woord staan; • bezoekers registreren in het FMIS-systeem, plaats laten nemen in de wachtgelegenheid en intern aankondigen (locatie Markt 11); • in ontvangst (laten) nemen van post; • in ontvangst (laten) nemen van goederen van leveranciers; • proactief samenwerken met medewerkers van team Vastgoed & Facilitair van opdrachtgever.
50.	De huidige reguliere inzet van de beveiligingsbeambten is als volgt: • Stadhuis: maandag van 06:45 tot 23:00 uur, dinsdag tot en met donderdag van 06:45 tot 20:00 uur en vrijdag van 06:45 tot 19:00 uur (incl. openings-, brand- en sluitronde). • Stads kantoor: maandag en donderdag van 08:00 tot 20:00 uur, dinsdag, woensdag en vrijdag van 08:00 tot 16:00 uur. • Oekraïnewijk MRIJA: maandag tot en met zaterdag van 20.45 – 09.15 uur, zondag 09.00 tot 09.00 uur (de volgende dag). Daarnaast vinden nagenoeg wekelijks aanvragen extra dienstverlening plaats in de avonden op werkdagen en op zaterdag.
51.	Een beveiligingsbeambte dient geconstateerde bijzonderheden, defecten, gebreken en lopende zaken per dag te melden in een digitale rapportage en indien van toepassing, wordt hier in het FMIS-systeem van opdrachtgever een melding van gemaakt. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem, mits opdrachtgever hier inzage in krijgt. Indien de geconstateerde gebreken de veiligheid in het geding brengen, wordt direct contact opgenomen met de contactpersoon van opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.
52.	Elke ochtend op werkdagen wordt door de dienstdoende beveiligingsbeambte een openingsronde gelopen op het Stadhuis en Stads kantoor. Bij EDV op zaterdag wordt deze ronde alleen gelopen op het Stadhuis. Een openingsronde bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden, welke tevens opgenomen zijn in een procedure: • het openen van de locatie en het uitschakelen van het alarm; • het controleren op alarmmelding; • het lopen van een controleronde door de locatie en controleren op sporen van

	braak en verdachte objecten; • het lopen van een controleronde langs de buitenzijde van de locatie, waarbij gelet wordt op onregelmatigheden; • het noteren van alle relevante bevindingen in het dagrapportage; • noteren in de dagrapportage dat blijkt dat de openingsrondes per locatie indien van toepassing volgens afspraak zijn uitgevoerd.
--	---

Nr.	Hospitality
53.	Een host dient minimaal te beschikken over mbo werk- en denkniveau.
54.	Een host dient aantoonbaar en minimaal in het bezit te zijn van een geldig en wettelijk erkend BHV-diploma.
55.	Een host dient aantoonbaar een training in gastvrijheid te hebben gevolgd.
56.	Een host heeft minimaal één (1) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.
57.	Een host dient onder andere de volgende algemene werkzaamheden te verrichten: • signaleren en melden van calamiteiten/ongewenste gedrag in en rond het gebouw; • voorkomen en/of tijdig signaleren van (brand)gevaarlijke situaties; • herkennen van burgemeester en andere leden van het college; • bezoekers, maar ook de burgemeester en andere leden van het college en medewerkers van opdrachtgever gastvrij ontvangen en klantgericht te woord staan; • in ontvangst nemen van goederen van leveranciers; • proactief samenwerken met medewerkers van team Vastgoed & Facilitair van opdrachtgever. Een host dient onder andere de volgende specifieke werkzaamheden te verrichten: • (warme en koude) dranken klaarzetten en indien nodig uitserveren; • klaarzetten en uitserveren van lunches; • borrels klaarzetten en indien nodig uitserveren; • keuken schoon en netjes houden; • vergaderruimten schoon en netjes houden en zorgen dat ze startklaar zijn voor gebruik; • zorgen voor voldoende voorraad (gekoelde) dranken door het tijdig intern plaatsen van bestellingen via het FMIS-systeem; • tijdig intern plaatsen van een bestelling via het FMIS-systeem indien nodig; • signaleren en direct intern melden van bijzonderheden via het FMIS-systeem; • mede zorgdragen voor de gewenste opstelling van meubilair in vergaderruimtes voorafgaand aan een vergadering indien nodig.
58.	Een beveiligingsbeambte kan ingezet worden voor een dienst van een host indien nodig. Het tarief voor een host is in dit geval van toepassing.

Nr.	Brand- en sluitronde
59.	Bij avond- of weekendopenstelling verricht de dienstdoende beveiligingsbeambte de brand- en sluitronde voor het deel waar de openstelling betrekking op heeft en verricht de mobiele surveillance de brand- en sluitronde voor het deel zonder openstelling. Wanneer geen openstelling van toepassing is, wordt de brand- en sluitronde uitgevoerd door de dienstdoende beveiligingsbeambte. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hiervan af te wijken.
60.	De brand- en sluitronde bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: • het lopen van een controleronde langs en door de locatie waarbij gelet wordt op onveilige situaties en onregelmatigheden; • het noteren van alle relevante bevindingen in de dagrapportage; • het inschakelen van het alarm en het afsluiten van de locatie waarbij ook de tijd van sluiten dient te worden genoteerd.
61.	Opdrachtnemer zorgt voor relevante rapportages, waaruit blijkt dat de brand- en sluitrondes per locatie volgens afspraak zijn uitgevoerd.

Nr.	Alarmopvolging
62.	Een mobiele surveillant dient aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's, deze dient minimaal in het bezit te zijn van: • het diploma beveiliging 2 MBO-2 niveau of vergelijkbaar; • een geldig Wpbr-legitimatiebewijs (zie ook eisen); • een geldig BHV-diploma.
63.	Een mobiele surveillant heeft minimaal twee (2) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.
64.	Alarmopvolging betreft het opvolgen en afhandelen van alle alarmmeldingen die afkomstig zijn van een door opdrachtgever gecontracteerde Particuliere AlarmCentrale (PAC).
65.	Mobiele surveillance van opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar en inzetbaar te zijn.
66.	In geval van een alarmopvolging gelden voor de mobiele surveillant de volgende responstijden: • voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1 melding): < dertig (30) minuten; • voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn. prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten. Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de Particuliere AlarmCentrale (PAC) en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.
67.	Alarmopvolging bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: • het op een zo kort mogelijke termijn en binnen de afgesproken responstijd na de

	alarmmelding aanwezig zijn op de locatie waarop de alarmmelding betrekking heeft; • het verlenen van toegang en indien nodig het begeleiden van hulpdiensten; • het (laten) wegnemen van de oorzaak van het alarm, het beveiligingssysteem weer activeren en de locatie, indien buiten openingstijden, opnieuw afsluiten; • het opstellen van een digitale alarmrapportage.
68.	De digitale alarmrapportage bevat tenminste: • datum; • tijdstip alarm; • omschrijving alarm; • naam mobiele surveillant alarmopvolging; • tijdstip aanwezig op locatie; • tijdstip alarmmelding afgerond; • tijdsduur alarmmelding; • de oorzaak van de alarmmelding; • de bevindingen en handelingen van de mobiele surveillant. De digitale rapportage dient binnen één (1) uur na beëindiging van de alarmopvolging door opdrachtnemer digitaal aangeleverd te zijn bij voor de locatie aangegeven contactpersoon. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem, mits opdrachtgever hier inzage in krijgt.
69.	Aan opdrachtgever wordt door opdrachtnemer te alle tijde een overzicht van alle alarmopvolgingen beschikbaar gesteld.
70.	Opdrachtnemer denkt actief mee en adviseert over de vermindering van het aantal alarmmeldingen.
71.	Voertuigen die door opdrachtnemer wordt ingezet voor de alarmopvolging, zijn ten allen tijde herkenbaar.
72.	De toegangsmiddelen van opdrachtgever dienen te worden bewaard in een beveiligde sleutelkuis in het voertuig van opdrachtnemer.

Nr.	Middelen
73.	Voor onderlinge communicatie dient opdrachtnemer te beschikken over een communicatiemiddel (bijvoorbeeld een mobiele telefoon of portofoon) met voldoende bereik, waarmee snel een adequate verbinding kan worden gelegd met collega's en een hulp- of nooddienst in geval van calamiteiten.
74.	De kleding van opdrachtnemer bestaat zoveel als mogelijk uit eenduidige modellen van uniformen. Opdrachtnemer dient haar kledingreglement, samen met foto's van het uniform van de host, beveiligingsbeambte en mobiele surveillante/surveillant, in als onderdeel van de inschrijving. Deze bijlage wordt niet beoordeeld.

75.	De hosts van opdrachtnemer dient gekleed te gaan in een schoon en representatief uniform. De host draagt tijdens de dienst het complete uniform (duidelijk herkenbaar en identiek).
76.	De beveiligingsbeambte en mobiele surveillant van opdrachtnemer dient gekleed te gaan in een schoon en representatief door het Ministerie van Justitie en Veiligheid goedgekeurd uniform, passend bij de bedrijfskleding van opdrachtgever. De beveiligingsbeambte draagt tijdens de dienst het complete uniform (duidelijk herkenbaar en identiek en is voorzien van het embleem: 'V'.
77.	Met betrekking tot de door opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen zorgt opdrachtnemer dat deze: • uitsluitend voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld, worden gebruikt; • nooit aan onbevoegden worden afgegeven; • nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden; • onherkenbaar gelabeld zijn.
78.	In geval van vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik van ter beschikking gestelde toegangsmiddelen, dient opdrachtnemer direct opdrachtgever hierover in kennis te stellen.
79.	Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde hulpmiddelen komen voor rekening van opdrachtnemer.
80.	Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever binnen één (1) werkdag een actueel overzicht aanleveren van alle toegangsmiddelen van opdrachtgever die in beheer zijn bij opdrachtnemer.
81.	Indien een arbeidsovereenkomst van personeel bij opdrachtnemer eindigt, dient deze uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na einddatum arbeidsovereenkomst de ter beschikking gestelde hulpmiddelen te hebben ingeleverd bij opdrachtgever.
82.	Personeel van opdrachtnemer dient sleutels die beschikbaar zijn op locatie niet mee te nemen.
83.	Indien de raamovereenkomst eindigt dient opdrachtnemer de toegangsmiddelen van al het personeel uiterlijk de eerstvolgende werkdag na einddatum raamovereenkomst te hebben ingeleverd bij opdrachtgever.

Nr.	Communicatie en rapportage
84.	Opdrachtnemer dient één beveiligingsbeambte aan te wijzen als contactpersoon (hoofdbeveiligers) op locatie van opdrachtgever. Daarnaast dient deze beschikbaar te zijn voor onderwerpen die de opdrachtgever wil bespreken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
85.	Opdrachtnemer dient één personeelslid aan te wijzen als contactpersoon (operationeel manager) met betrekking tot de dienstverlening. Dit contactpersoon is voor de opdrachtgever het operationele aanspreekpunt. Daarnaast dient deze beschikbaar te zijn

	voor onderwerpen die de opdrachtgever wil bespreken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
86.	Opdrachtnemer dient één personeelslid aan te wijzen als contactpersoon ((regio- of) accountmanager). Deze medewerker is voor de opdrachtgever het aanspreekpunt voor contractuele zaken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
87.	De vaste accountmanager dient opdrachtgever proactief te informeren over/te voorzien van relevante ontwikkelingen op het gebied van beveiliging.
88.	Indien de vaste contactpersonen niet naar wens van opdrachtgever functioneren, dient opdrachtnemer nieuwe contactpersonen te benoemen.
89.	Indien de contactpersonen van opdrachtnemer wisselen, dient dit schriftelijk gecommuniceerd te worden met opdrachtgever. Binnen twee maanden volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
90.	De contactpersonen zijn op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar. Daarnaast wordt een telefoonnummer ter beschikking besteld voor buiten deze momenten.
91.	De overlegstructuur is als volgt: Tactisch overleg: 1x per kwartaal met minimaal de medewerker Facilitair, vaste contactpersoon operationeel manager. Besproken onderwerpen zijn onder andere evaluatie, de management-rapportage en de KPI's. Strategisch overleg: 1x per jaar met minimaal de Adviseur Facilitair en de (regio- of) accountmanager. Besproken onderwerpen zijn onder andere evaluatie, de management-rapportage en de KPI's, escalatie(s) en trends en ontwikkelingen. In samenspraak kan de frequentie aangepast worden.
92.	Opdrachtnemer dient deel te nemen aan elk overleg anders dan omschreven in eis 90, indien dit door de opdrachtgever nodig wordt geacht.
93.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van beide partijen uiterlijk drie (3) werkdagen voor elk overleg een agenda te hebben opgesteld en digitaal aangeleverd te hebben.
94.	Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen na elk overleg een verslag te hebben gemaakt en ter goedkeuring te hebben doorgestuurd aan opdrachtgever.
95.	Opdrachtnemer dient met betrekking tot de geleverde dienstverlening per kwartaal (uiterlijk twee (2) weken na afloop kwartaal) een managementrapportage (minimaal in Excel of te exporteren naar Excel) aan te leveren. Deze rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen: • specificatie van de geleverde dienstverlening van personeel in uren met onderscheid naar vaste inzet en extra inzet per 'soort dag' (op basis van tariefstelling) voor: ○ objectbeveiliging (beveiligingsbeambten); ○ brand- en sluitronde (beveiligingsbeambte of mobiele surveillant); ○ hospitality (hosts); ○ alarmopvolging (mobiele surveillant);

	○ indien van toepassing controlerende (beveiligingsbeambte of mobiele surveillant) • specificatie van dienstverlening in euro's; • aantal contacten met de Particuliere AlarmCentrale (PAC), per locatie; • overzicht en specificatie van het aantal alarmopvolgingen per locatie; • klachtenregistratie en -behandeling per locatie; • resultaten van eventuele kwaliteitsmetingen per locatie; • voorstellen voor efficiëntieverbeteringen en verbeteracties; • een actueel overzicht en verslag stand van zaken realisatie opleidingsplan; • een Arbo jaarverslag (1x per jaar).
96.	In geval van een calamiteit dient opdrachtnemer direct een verslag te overleggen aan opdrachtgever conform werkinstructie (deze wordt na definitieve gunning verstrekt).
97.	Opdrachtnemer dient in samenwerking met opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening meetbare kritische prestatie indicatoren (KPI's) op, welke worden getoetst in een prestatie-monitor tijdens het tactisch en strategisch overleg. Opdrachtnemer dient hiervoor een voorstel in (zie gunningscriterium G-2.1) en deze worden na gunning in samenspraak vastgesteld.
98.	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het valideren van de KPI's en algehele dienstverlening. Opdrachtgever ontvangt hier bij de managementrapportage de terugkoppeling op. Indien opdrachtgever twijfelt aan de resultaten, is deze gerechtigd om externe audits uit te laten voeren. Bij negatieve uitkomst worden de kosten op opdrachtnemer verhaald.
99.	Indien opdrachtnemer op een KPI onvoldoende scoort, wordt binnen vijf (5) werkdagen na constatering een verbetervoorstel van opdrachtnemer verwacht.
100.	Met betrekking tot innovatie draagt opdrachtnemer zorg voor het bijhouden van alle relevante trends- en ontwikkelingen en houdt opdrachtgever hiervan op de hoogte. Aan de hand hiervan wordt samen afgestemd welke trends en ontwikkelingen relevant zijn om in te zetten ten behoeve van de opdracht.

Nr.	Duurzaamheid
101.	Opdrachtnemer dient tenminste tweemaal per jaar kosteloos verbetervoorstellen aan te dragen ten aanzien van duurzaamheid.
102.	Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van duurzame (elektrische) vervoersmiddelen.

Nr.	Prijs- en facturering
103.	Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid voor de gehele dienstverlening.
104.	Het staat opdrachtgever te allen tijde vrij om de marktconformiteit te toetsen.
105.	De opgegeven prijzen zijn inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen

	en/of zaken zijn, waaronder bijvoorbeeld kosten van vervoer, waaronder tol-, veer-, en parkeergelden, brandstoffen, overheadkosten en verzekering e.d.;
106.	Opdrachtnemer berekent geen andere kosten aan opdrachtgever als overeengekomen in het aanbestedingsdocument en het bijbehorende prijsinvulformulier (bijlage 6). Andere bijkomende kosten komen niet voor verrekening in aanmerking.
107.	Opdrachtnemer dient maandelijks één verzamelfactuurfactuur in per locatie voor de vaste én variabele inzet. Alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten. Deze worden aangeleverd bij facturen@vlaardingen.nl. Op de factuur staan de volgende algemene gegevens vermeld: • teamnaam en contactpersoon van opdrachtgever; • verplichtingenummer vanuit opdrachtgever; • verschuldigde bedrag exclusief én inclusief BTW; • KVK nummer en NAW gegevens van leverancier. Tevens zijn op de factuur de volgende specificaties zichtbaar: • gewerkte dagen (datum en dag); • onderverdeling naar soort werkdag (werkdagen dagdienst, werkdagen avonddienst, werkdagen nachtdienst, weekenddagen, feestdagen, feestdagen weekend en oudejaarsdag) • werkelijk gewerkte uren; • namen medewerkers.
108.	Facturen dienen binnen 30 dagen na afronding van de werkzaamheden digitaal aangeleverd te worden op facturen@vlaardingen.nl .

Nr.	Implementatie
109.	Opdrachtgever wenst te vernemen hoe inschrijver zorgt voor een succesvolle implementatie van de overeenkomst. Opdrachtgever hecht waarde aan een aanpak die helder is, die het vertrouwen geeft dat de doelstellingen worden gerealiseerd, er sprake is van een soepele overgang en zorgvuldig met personeel wordt omgegaan. Direct (uiterlijk één (1) week) na definitieve gunning overlegt opdrachtnemer een implementatieplan, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Door middel van welke concrete maatregelen ontzorgt opdrachtnemer de opdrachtgever tijdens de implementatie; • De tijdsplanning van de implementatieperiode (onder andere uitgewerkt in acties, tijdsduur, communicatie en verantwoordelijken); • De omgang met betrekking tot overname van het huidige personeel en hoe u het personeel onderdeel laat uitmaken van uw eigen bedrijfsvoering;

	• Hoe het (nieuwe) personeel wordt ingewerkt op de opdracht; • De wijze waarop de dienstverlening beveiligings- en hospitality per locatie wordt vastgelegd in werkinstructies en procedures; • Mogelijke risico's en beheersmaatregelen; Dit implementatieplan wordt besproken en vastgelegd tijdens het kennismakings- en kick-off gesprek..
--	---