

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Bij het indienen van de offerte zal als vaststaand aangenomen worden, dat al hetgeen in het Programma van Eisen omschreven is, in de aanneemsom is begrepen.
2.	Indien een Opdrachtnemer wordt gecontracteerd, behoudt Opdrachtgever het recht het eerste contractjaar als proefperiode te beschouwen. Gedurende deze periode kan de overeenkomst, zonder dat dit tot schadevergoeding leidt, direct beëindigd worden. Opdrachtgever maakt van dit recht gebruik indien de opdrachtnemer niet aan de verwachtingen voldoet (dit naar aanleiding van tussentijdse evaluaties). Na deze proefperiode kan de overeenkomst uitsluitend worden beëindigd indien de geleverde dienstverlening niet aan de overeengekomen kwaliteit voldoet.
3.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar medewerkers en medewerkers van eventueel in te zetten onderaannemers, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer mag verstrekte bedrijfsinformatie alleen gebruiken voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting.
4.	Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd.
5.	Alle medewerkers, welke in contact treden met opdrachtgever dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.
6.	De dienstverlening dient conform vigerende wet- en regelgeving uitgevoerd te worden.
7.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van Opdrachtgever aan te brengen, indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer is gehouden hierin, voor zover redelijk en billijk wordt geacht, medewerking te verlenen, ook indien dit een vermindering van de contractomvang met zich meebrengt. Indien deze situatie zich voor mocht doen, zullen partijen tijdig met elkaar in overleg gaan.

Prijs en facturatie	
Eis	Omschrijving
8.	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen van Opdrachtgever zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.
9.	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
10.	Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen), gebaseerd op levering DDP.
11.	De reistijd woon-/werkverkeer is niet inbegrepen in de uren van de inzetbaarheid.
12.	De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (inclusief de optie jaren), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform artikel 4 in de Overeenkomst. Opdrachtnemer kan in overleg treden met Opdrachtgever over de gevolgen van cao-ontwikkelingen, indien deze leiden tot kostenverhogende omstandigheden die niet aan Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend. Opdrachtgever beslist uiteindelijk of en in hoeverre deze kostenverhoging wordt doorgevoerd.
13.	Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze overeenkomst zullen per direct door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.

14.	Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door Opdrachtnemer geregistreerde en door Opdrachtgever goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel) te worden.
15.	In uw factuur dient Opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in: <ul style="list-style-type: none"> • datum van de dienstverleningen; • prijs per uur; • ingezette uren per tijdsblok ; • welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief.
16.	Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor mogelijke aanspraken in dit verband.

Communicatie en management

Eis	Omschrijving
17.	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.30 – 17.00 uur). Tevens is op management niveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Opdrachtnemer dient de gegevens van deze personen in de aanbieding te vermelden.
18.	Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Opdracht in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.
19.	Opdrachtnemer verstrekt, in de overleg met Opdrachtgever, vastgestelde dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse en kwartaalrapportages op basis van KPI's en andere gevraagde managementinformatie aan Opdrachtgever.
20.	Opdrachtnemer verstrekt één keer per kwartaal managementrapportages met daarin een terugblik op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode digitaal te worden aangeleverd. Indien Opdrachtgever meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt.
21.	In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; • Extra openingen en sluitingen; • De gemiddelde inzet per medewerker in het afgelopen kwartaal uitgedrukt in FTE per medewerker; • Inzet aantal uren; • Overzicht inzet extra uren; • Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; • Mutaties in het medewerkersbestand; • Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; • Andere relevante informatie.
22.	Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer een (meewerkend)teamleider/ locatiemanager in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor Opdrachtgever coördineert.
23.	De taken van de teamleider/ locatiemanager omvatten minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke van Opdrachtgever en fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering ervan; • Coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten; • Begeleiding en training tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers; • Bijhouden van de instructie map(pen); • Bijhouden van de memo's; • Controle van de "ronde registratie"; • Proactief meedenken over procesverbetering, kwaliteitsverhoging, efficiëntie en kostenbesparing; • het permanent verbeteren en actueel houden van randvoorwaardelijke voorzieningen zoals

	<p>behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen);</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Dagelijks) overleg/contact met de vaste contactpersoon van Opdrachtgever; • Diverse voorkomende werkzaamheden.
24.	De teamleider/locatiemanager of diens vervanger is op werkdagen tussen 7.30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.
25.	De persoon die Opdrachtnemer, in het kader van de overeenkomst als teamleider/locatiemanager wenst voor te stellen, zal tijdens de implementatiefase in een persoonlijk gesprek worden voorgesteld.

Aansprakelijkheid	
Eis	Omschrijving
26.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening.
27.	Opdrachtgever verstrekt sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes aan de Opdrachtnemer voor toegang tot de panden en/of ruimten. Uitgifte van sleutels vindt plaats volgens het sleutelplan dat geldig is.
28.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van deze sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes. Bij misbruik of verlies is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Opdrachtgever geleden schade. Bij verlies of misbruik dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever.

Opstart en implementatie	
Eis	Omschrijving
29.	Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken met de huidige leverancier van Opdrachtgever voor beveiligings-, bewakings- en receptiediensten tijdens de overgangsfase. Opdrachtnemer neemt de nodige maatregelen om te zorgen dat de gevraagde invulling van de diensten ongestoord voortgang kan vinden.
30.	Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde uit de overeenkomst, kan Opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gesteld voor de schade welke voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het niet (op tijd) leveren van gekwalificeerde, ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde beveiligingsmedewerkers.
31.	Voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dient Opdrachtnemer, zijn personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden zich tijdig en adequaat op de hoogte te stellen van de omstandigheden op de locaties van Opdrachtgever waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement.
32.	Opdrachtnemer bevestigt dat Opdrachtnemer voor de ingangsdatum van de overeenkomst (en de uitvoering van de werkzaamheden) een overzicht van de in te zetten medewerkers, voorzien van alle gegevens en bijlagen overhandigt aan Opdrachtgever.
33.	Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door Opdrachtnemer in te dienen inwerkplan.

Dienstverlening	
Eis	Omschrijving
34.	De structurele werkzaamheden bij Opdrachtgever bestaan uit het verrichten van baliediensten, verrichten van toegangscontrole en het surveilleren (toezicht houden) tijdens openingstijden. Daarnaast behoren de opening- en sluitingsronden van de ruimten welke gedurende de dagdienst van maandag tot en met vrijdag geopend dienen te worden, alsook de brandronde binnen de werkzaamheden van de beveiligingsdiensten. De onderdelen van de opdracht zijn nader gespecificeerd in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad.
35.	Naast de structurele werkzaamheden dient de Opdrachtnemer op ad-hoc-basis op afroep extra diensten te kunnen inzetten. De werkzaamheden zijn additioneel ten opzichte van de structurele werkzaamheden.

Kwaliteit	
Eis	Omschrijving
36.	<p>In het eerste contract jaar zal elke drie maanden een evaluatie van de dienstverlening plaatsvinden. Hierna zal deze frequentie verlaagd worden tot een keer per zes maanden.</p> <p>Binnen dit overleg dienen de volgende zaken aan de orde te komen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bijzonderheden van bij de dienstverlening (risicosituaties op locaties, bijzondere incidenten, communicatie); • Verbetervoorstellen (kostenbesparing, kwaliteitsverhoging) • Klachten en opmerkingen en genomen acties; • Het overleggen van managementinformatie.
37.	<p>U komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Opdrachtgever met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder kwartaaloverleg door u aan de orde te worden gesteld.</p>
38.	<p>Opdrachtgever zal op regelmatige basis controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien Opdrachtgever hierbij constateert dat Opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de Inkoopvoorwaarden heeft Opdrachtgever diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de overeenkomst te ontbinden.</p>

Specifieke eisen Surveillancediensten	
Eis	Omschrijving
39.	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder surveillancediensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Het openen (incl. ronde) van het gebouw op maandag t/m vrijdag om 7:30 uur; b. Het verzorgen van een in- en externe openingsronde conform de instructies; c. Het surveilleren in en om het gebouw; d. Het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; e. Het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren / besturen van de bewakingscamera's; f. Het controleren op niet toegestane voorwerpen; g. Het in bewaring nemen registreren en beheren van niet toegestane voorwerpen; h. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van Opdrachtgever en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; i. Het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van opdrachtgever; j. Het verlenen van BHV/AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en / of op het terrein; k. Het toezien op het rookverbod; l. Het er op toezien dat de huisregels binnen het gebouw wordt nageleefd; m. Het sluiten (incl. uitvoeren van de brand- en sluitronde) van het gebouw op maandag t/m vrijdag om 17:00 uur.
40.	<p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brand- en sluitronde, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; b. Controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen, zonwering; c. Het sluiten van deuren, ramen, rolluiken en uitgangen, als ook het omhoog halen van zonweringen. d. Uitschakelen van apparatuur volgens instructies; e. Controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak; f. Lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; g. Controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen;

	<p>h. Controle op aanwezigheid personen;</p> <p>i. Het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand.</p>
41.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord de brand- en sluitronden dagelijks uit te voeren conform instructies.

Specifieke eisen extra werkzaamheden	
Eis	Omschrijving
42.	Op verzoek van Opdrachtgever verleent en levert Opdrachtnemer op afroep extra diensten.
43.	Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: <ul style="list-style-type: none"> a. uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, open dagen/avonden, informele bijeenkomsten; b. noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; c. algemeen toezicht; d. toezicht bij evenementen; e. bedreigingen; f. speciale gebeurtenissen.
44.	Een afroepdienst kan door Opdrachtgever uiterlijk maximaal 12 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail en/of telefonisch) aangevraagd worden.
45.	Uiterlijk binnen 2 uur na een aanvraag voor een afroepdienst door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail of telefonisch) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt.
46.	Voor afroepdiensten worden door Opdrachtgever geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven.
47.	Reeds aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> a. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 8 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten. b. Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 0 en 4 uur voor de start van de afroepdienst: 100% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten.

Personele eisen – algemeen	
Eis	Omschrijving
48.	Personeel van Opdrachtnemer krijgt tenminste conform de van toepassing zijnde CAO voor de PBO-branche betaald.
49.	Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte en woonplaats, van het ter werkt te stellen personeel. Mutatie in het personeelsbestand moet vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever worden doorgegeven. Tevens dienen uw medewerkers in het bezit te zijn van een legitimatiebewijs uitgegeven door de opdrachtnemer. Dit bewijs dient de volgende elementen te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • naam van de betrokkene; • actuele pasfoto.
50.	Opdrachtgever is bevoegd te verlangen dat personeel van de Opdrachtnemer inclusief door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, zich identificeert.
51.	Een verklaring omtrent het gedrag dient, als bedoeld in de Wet justitiële gegevens (Wjg), van zichzelf en/of van de werknemers welke op de objecten van Opdrachtgever werkzaam zijn, in het personeelsdossier aanwezig te zijn. Op verzoek van opdrachtgever dient deze overhandigd te worden. Die verklaring mag niet ouder zijn dan 12 maanden. De Opdrachtnemer houdt de betreffende verklaringen in bewaring.
52.	In het geval van een medewerker met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dient Opdrachtnemer te controleren dat de medewerker in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. Tevens dient de medewerker over de juiste kwalificaties te beschikken om te werken als beveiligingsmedewerker van een particuliere beveiligingsorganisatie. Opdrachtnemer vrijwaart

	Opdrachtgever van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijde Opdrachtnemer hierin.
53.	Opdrachtgever zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door Opdrachtnemer in gezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van Opdrachtgever aanleiding geeft, is Opdrachtgever bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarbij eerst in de gelegenheid stellen verbetering aan te brengen of het probleem op te lossen. Indien niet tijdig of niet naar behoren, of de aard van het gedrag hiertoe aanleiding geeft is Opdrachtnemer verplicht tot onverwijlde vervanging.
54.	Opdrachtnemer bevestigt bij gunning van de overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor particuliere beveiliging toe te passen.
55.	Iedere medewerker die door Opdrachtnemer dan wel van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bij Opdrachtgever ingezet wordt, dient te voldoen aan de algemene – en voor de uitvoering van de dienstverlening specifieke – eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid en criteria die de wet stelt aan personeel van particuliere beveiligingsorganisaties. Iedere in te zetten medewerker dient een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisaties (beveiligingspas) te kunnen overleggen als bewijs.
56.	De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in bezit van een EHBO-certificaat.
57.	De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in bezit van een BHV/Reanimatiediploma. AED-training dient aantoonbaar te zijn gevolgd.
58.	Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig certificaat van het Keurmerk Beveiliging, uitgegeven door een geaccrediteerde certificatie-instelling die erkend is door de Nederlandse Veiligheidsbranche. Het keurmerkcertificaat moet op verzoek van Opdrachtgever ter inzage worden verstrekt.
59.	Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een geldig VEB-keurmerk of VVNL-keurmerk, afgegeven door een erkende certificerende instelling. Op verzoek van Opdrachtgever dient het keurmerkcertificaat ter inzage te worden verstrekt.
60.	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor de uitvoering van de Opdracht beschikt tevens over de navolgende eigenschappen cq vaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • een representatief voorkomen; • kennis van wettelijke eisen en voorschriften; • een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal om bezoekers en binnenkomende telefoongesprekken op correcte wijze door te verwijzen c.q. door te verbinden; • kennis van, dan wel ervaring met gangbare standaard computerprogramma's waaronder Windows; • de juiste mentaliteit om in een team te kunnen opereren; • een goed oriënteringsvermogen in verband met de omvang van het te beveiligen locaties; • ervaring in soortgelijke beveiligingswerkzaamheden; • in het bezit zijn van de benodigde (basis)diploma's beveiliging en tevens beschikken over een BHV/Reanimatiediploma; • Gastvrijheid en klantbeleving.

Personele bezetting	
Eis	Omschrijving
61.	Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht.
62.	Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: Volledig ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde medewerkers.
63.	Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde medewerkers en die bij ziekte en verlof van medewerkers uit het vaste team en bij afroepdiensten worden

	ingezet. Alle medewerkers uit de reservepoule voeren minstens twee maal per maand een volledige dienst uit.
64.	De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen.
65.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en op verzoek van Opdrachtgever kunnen rouleren tussen de eventuele locaties.
66.	De pauzes van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen onderling binnen het te worden team opgevangen zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft, waarbij de werkzaamheden alleen door collega's met minimaal dezelfde functie worden opgevangen.
67.	De beveiligingsmedewerkers dienen tijdens hun pauze op de locatie van Opdrachtgever te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn, ook tijdens hun pauze.

Gedrag en verzorging	
Eis	Omschrijving
68.	Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers zich strikt zullen houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften, gedragsregels en instructies die van toepassing zijn op de taakuitvoering.
69.	Medewerkers van Opdrachtnemer en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever houden zich op de locaties van Opdrachtgever aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van Opdrachtgever in acht.
70.	Het gebruik maken van en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever is strikt verboden.
71.	Alle medewerk(st)ers dragen op de locaties van de Opdrachtgever verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (broek/jas met logo). Alle werkkleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer.
72.	Opdrachtnemer bevestigt dat alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers een professionele en correcte verzorging zullen naleven. Onder een professionele en correcte verzorging wordt in ieder geval verstaan: een representatief voorkomen, een schoon en correct gedragen uniform, een correcte lichamelijke verzorging en het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform tijdens het dragen van het uniform.
73.	Het is niet toegestaan dat medewerkers van Opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door Opdrachtgever.
74.	Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de Opdrachtgever. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locaties van de Opdrachtgever te ontfangen.

Inwerken personeel	
Eis	Omschrijving
75.	Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze en voorwaarden omtrent het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers beveiliging: <ul style="list-style-type: none"> • Een nieuwe medewerker wordt voor de start van de inwerkperiode persoonlijk voorgesteld aan de vaste contactpersonen van Opdrachtgever met beveiligingspas en legitimatiebewijs; • Na goedkeuring door Opdrachtgever kan de medewerker worden ingewerkt; • Voor het inwerken maakt Opdrachtnemer gebruik van een instructieprotocol • Opdrachtnemer mag gedurende de inwerkperiode slechts 50% van het tarief voor de betreffende medewerker in rekening brengen.
76.	Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van Opdrachtgever, de teamleider en de (regio-)manager van Opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het

	oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet en niet geschikt is om voor Opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door Opdrachtgever worden vervangen door Opdrachtnemer . Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
77.	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door Opdrachtgever, voor de start van de overeenkomsten een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de overeenkomsten) opstellen.
78.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van Opdrachtgever.
79.	Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken: <ul style="list-style-type: none"> • specifieke locatie-instructie, • terrein- en gebouwinformatie, • de wederzijdse contactpersonen, en • de bereikbaarheid bij calamiteiten.

Opleiding personeel	
Eis	Omschrijving
80.	Om de kennis van de medewerkers op peil en actueel te houden, zal Opdrachtnemer haar personeel jaarlijks een herhalingscursus laten volgen, waaraan haar personeel verplicht dient deel te nemen.
81.	Het volgen van opleidingen welke noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen van personeel van een particuliere beveiligingsorganisatie en overige training welke nodig zijn om de kennis van het personeel op peil te houden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De ingezette uren tijdens de voornoemde opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.