

Bijlage 6 – Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
2.	Inschrijver heeft kennisgenomen van de Concept Raamovereenkomst (bijlage 10) en de algemene inkoopvoorwaarden (AIV 2022) (bijlage 11) die op de Raamovereenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
3.	Inschrijver dient zich te houden aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot: Wet aanpak schijnconstructies en Wet arbeid vreemdelingen.
4.	Opdrachtnemer verbindt zich aan de code Verantwoord Marktgedrag.
5.	Opdrachtnemer volgt en past de CAO Particuliere Beveiliging of de CAO Veiligheidsdomein volledig toe en mag in 2024 en tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst geen “onvoldoende” hebben als bedrijfsoordeel van het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging krijgen. https://www.beveiligingsbranche.nl/bedrijven-met-bedrijfsoordeel-onvoldoende/?page_id=127 .
6.	Medewerkers van Opdrachtnemer werken volgens de Arbeidstijdenwet. Dit geldt ook voor ZZP'ers. Het staat Opdrachtnemer vrij om in lijn met deze wet de tijden van de diensten in te vullen.
	Eisen aan de dienstverlening
7.	Opdrachtnemer kan ad hoc diensten (op afroep) bieden.
8.	Opdrachtnemer dient aan het eind van de Raamovereenkomst mee te werken om informatie/kennis en gegevens over te dragen aan de nieuwe leverancier, zodat er sprake is van een 'warme' overdracht.
	Eisen in te zetten personeel
9.	Opdrachtnemer verplicht zich om voor medewerkers die de gebouwen van Opdrachtgever betreden een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) aan te vragen en in te dienen bij Opdrachtgever zo mogelijk voordat de medewerker op de locatie ingezet wordt. Opdrachtnemer zet alleen medewerkers in waarmee Opdrachtgever, onder andere op basis van de VOG, instemt. De instemming zal zij niet op onredelijke gronden weigeren. Indien Opdrachtgever niet kan instemmen, zal Opdrachtnemer tijdig voor passende vervanging zorgdragen.
10.	Opdrachtnemer verplicht zich (nieuw) in te zetten medewerkers een integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.
11.	Opdrachtnemer verplicht zich om nieuw in te zetten medewerkers een kennismakingsgesprek te laten voeren met Opdrachtgever. Hierin wordt o.a. het CV en competenties van de medewerker besproken.
12.	De in te zetten beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatie diploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald. De beveiligers oefenen jaarlijks mee met brandoefeningen van Opdrachtgever. De aanwezige uren zijn onderdeel van de aanneemsom. De BHV opleiding (incl. herhaling) is verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Binnen het dag- en nachtrooster dient één gediplomeerd beveiligers aanwezig te zijn.
13.	De beveiligers verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen opvanglocaties conform huisregels. De huisregels worden bij aanvang verstrekt. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de beveiligers preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, dienstrapportage, het beantwoorden van de telefoon, behoort tot de taken.
14.	Het in te zetten personeel heeft kennis van de brandmeldinstallatie en kan deze bedienen.
15.	De beveiligers is minimaal in het bezit van het diploma MBO-3 “Beveiligers” of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer is aangetoond.

16.	De in te zetten surveillant voldoet aan de eisen die gesteld zijn aan de beveiligers.
17.	De beveiliger heeft aantoonbaar training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar.
18.	De inzet van beveiligers dient zoveel mogelijk door dezelfde personen te worden uitgevoerd. De inzet is ingeschat op basis van wat beschreven staat in het Beschrijvend document en prijzenblad. Opdrachtnemer gaat akkoord dat de inzet, het op- en afschalen (zie paragraaf 1.2 Beschrijvend document) van beveiligers mogelijk is op basis van periodiek overleg.
19.	De beveiliger is in het bezit van een geldige Grijze Pas vanuit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureaus (Wpbr).
20.	Per locatie wordt door Opdrachtgever één mobiele telefoon beschikbaar gesteld voor de beveiliging.
21.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiliger(s) alle middelen zoals een werktelefoon, laptop/tablet tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. De beveiliger dient direct bereikbaar te zijn indien zich er een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat een portofoon en zaklamp aanwezig zijn op de locaties.
Eisen m.b.t. kledingvoorschriften	
22.	De beveiliger dient herkenbaar/zichtbaar te zijn voor de bewoners, medewerkers en bezoekers. Het uniform dient te voorzien van het 'V' vignet.
23.	De beveiliger is overeenkomstig de geldende kledingvoorschriften van het bedrijf gekleed. Als de opdracht wordt uitgevoerd door een onderaannemer dan gelden de kledingvoorschriften van de hoofdaannemer.
24.	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient Opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
25.	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de Opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
26.	Onregelmatigheden dienen gemeld te worden bij de locatiemanager en opgenomen te worden in de dagrapportage en specifieke rapportage.
27.	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's -nachts) te kunnen worden ingezet. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust - en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
28.	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van Opdrachtnemer.
29.	Om de capaciteit en mogelijk opschaling te borgen heeft Opdrachtnemer mensen stand-by voor het beschikbaar houden van de mensen en afroepbaar laten zijn ontvangen medewerkers volgens de cao Particuliere Beveiliging een vergoeding.
30.	De dienst per beveiliger duurt 8 uur en maximaal 12 uur waarbij de CAO-reglementen leidend zijn. Dienstwisselingen en pauze op locatie verlopen zodanig dat er een goede overdracht gewaarborgd is en er voldoende beveiligers inzetbaar zijn.
31.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de Raamovereenkomst. Er dient iedere dag contact en overleg te zijn. O.a. bij wisseling van diensten.
32.	Beveiliging kan gevraagd worden de verantwoordelijkheid te nemen en uit te voeren voor wat betreft het openen en sluiten van locaties of specifieke ruimtes, inclusief het activeren en deactiveren van alarminstallaties.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers.

34.	Opdrachtnemer adviseert waar nodig de Opdrachtgever over de veiligheid op locatie.
	Duurzaamheid
35.	Voor de uitvoering van de Opdracht dienen bedrijfswagens/dienstauto's die eventueel ingezet worden bij Opdrachtgever minimaal te worden voldaan aan de geldende duurzaamheidsaspecten zoals gepubliceerd op: MVI-criteriatool (mVICriteria.nl).
	Communicatie en overleg
36.	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken, zodat aanwijzingen en vragen goed begrepen worden.
37.	Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Raamovereenkomst.
38.	Gedurende de contractperiode vindt minimaal per kwartaal een evaluatief operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke); • Beschrijving hoe (vaker voorkomende) klachten worden verminderd in toekomst. Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
39.	De maandelijkse managementinformatie omvat minimaal: • een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie; • actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten; • calamiteiten; • overige bijzonderheden.
40.	Opdrachtnemer is 24/7 en 365 dagen per jaar inzetbaar voor incidenten.
41.	Eén keer per maand vindt het veiligheidsoverleg plaats waarbij de coördinator namens alle beveiligers en locaties aanwezig is.
42.	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever.
43.	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, over de Opdracht, zijn niet toegestaan. Dit verloopt via de locatiemanager.
	Eisen m.b.t. klachtenprocedure
44.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie - en afhandelingsprocedure te beschikken en een systeem om dit bij te houden. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijk administratieve last plaats.
45.	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
46.	Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie naar betrokken partijen.
	Privacy
47.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.

48.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
49.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de Raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan Opdrachtgever.
50.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de Opdrachtgever.
51.	Voor alle informatie over de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten medewerkers zich conformeren aan deze geheimhoudingsplicht.
52.	De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst alsmede na beëindiging van de Raamovereenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de Opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien de Opdrachtnemer gehouden is om op basis van een wettelijke verplichting of een uitspraak van een rechter vertrouwelijke informatie te verstrekken, pleegt de Opdrachtnemer overleg met de Opdrachtgever alvorens de vertrouwelijke informatie te verstrekken. De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de Vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt.
53.	De Opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.
Financiële eisen en facturatie	
54.	Opdrachtnemer heeft het recht de prijs jaarlijks te indexeren. Tot en met 31 december 2025 zijn alle prijzen vast en niet aan veranderingen onderhevig. Vanaf 1 januari 2026 mogen de prijzen 1x per jaar worden aangepast conform de CBS. De volgende CBS-index wordt toegepast: Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) Branche 80 Beveiligings- en opsporingsdiensten Alvorens een dergelijke aanpassing wordt doorgevoerd dient Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk onderbouwd op de hoogte te stellen van de aanpassing voor 1 november. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever Berekening als volgt: $(((\text{jaar}-1/\text{jaar}-2) = \text{afronden op drie decimalen}) * 100) - 100) - 1 = x\%$ Jaar: contractjaar waarin de indexatie in werking treedt Jaar-1: indexcijfer van Q2 van het voorliggende contractjaar Jaar-2: indexcijfer van Q2 van het contractjaar daarvoor Ook in het geval van een negatieve indexering moet de herziening van de tarieven worden doorgevoerd. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
55.	Opdrachtnemer stuurt facturen digitaal naar het desbetreffende factuur mailadres van de gemeente.

	Algemene eisen aan de facturen: • Het factuurnummer; • Het inkoopordernummer; • Opvanglocatie inclusief adres; • Factuurdatum; • Bij ad hoc aanvragen een eenduidige omschrijving van de geleverde diensten; • Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming; • Uw bankrekeningnummer; • Het btw-nummer van uw onderneming; • Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code; • Indien er meerdere btw-percentages van toepassing zijn op één (1) factuur dient het bedrag per btw-percentage in- en exclusief btw te worden weergegeven. Evenals het totaalbedrag in- en exclusief btw.
56.	Specifieke eisen aan de facturen: Maandelijkse factuur, plus eventueel aanvullende werkzaamheden Eén totaalfactuur uitgesplitst per locatie. Eenvoudig en inzichtelijk factureringsproces (maandelijks voor de vaste aanneemsom en achteraf per maand voor ad hoc).
57.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en het op- en afschalen van locatie heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
58.	Er kan geen sprake zijn van meer- dan wel minderwerk, zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.
59.	Voor ad hoc diensten brengt Opdrachtnemer het dan geldende uurtarief in rekening. Opdrachtnemer mag dus geen extra toeslag in rekening brengen voor ad hoc diensten.
60.	Opdrachtnemer mag een feestdagtoeslag in rekening brengen van 50% bovenop het all-in uurtarief. Onder feestdagen wordt verstaan: Nieuwjaarsdag, de beide Paasdagen, Koningsdag, 5 mei als viering van de nationale bevrijding in de lustrumjaren (om de 5 jaar), Hemelvaartsdag, de beide Pinksterdagen en de beide Kerstdagen.