

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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-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.
a-e-2	Indien een opdrachtnemer wordt gecontracteerd, behoudt gemeente Almelo het recht het eerste contractjaar als proefperiode te beschouwen. Gedurende deze periode kan de overeenkomst, zonder dat dit tot schadevergoeding leidt, direct beëindigd worden. Gemeente Almelo 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.
a-e-3	Gemeente Almelo kan bij de aanbestedingsprocedure gebruikmaken van de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (Wet Bibob).
a-e-4	De opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel en personeel van door haar ingeschakelde bedrijven (derden en onderaannemers), alle bedrijfsinformatie afkomstig van gemeente Almelo die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
a-e-5	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.
a-e-6	Werkzaamheden kunnen uitsluitend in onderaanneming uitgevoerd worden na vooraf schriftelijk toestemming te hebben verkregen van gemeente Almelo. Hierbij geldt het uitgangspunt dat onderaanneming alleen in zeer uitzonderlijke gevallen wordt toegestaan. Om gebruik te kunnen maken van onderaanneming dient opdrachtnemer een schriftelijk verzoek met onderbouwing van de noodzaak tot onder aanneming in te dienen bij gemeente Almelo. Bij onderaanneming is en blijft opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor (de kwaliteit van) de uitvoering van de overeenkomst. De Onderaanneming dient het UEA aan te leveren, waaruit moet blijken dat geen uitsluitingsgronden op onderaanneming van toepassing zijn.
a-e-7	Met de gegunde partij wordt een verwerkersovereenkomst gesloten. Deze overeenkomst wordt in samenspraak opgesteld.
a-e-8	Gemeente Almelo behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van gemeente Almelo 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.

Eisen m.b.t. prijs en facturatie	
a-e-9	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en verwachte ureninzet van gemeente Almelo zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.
a-e-10	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
a-e-11	Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen), gebaseerd op inzet locaties Almelo.
a-e-12	De reistijd woon-/werkverkeer is niet inbegrepen in de uren van de inzetbaarheid.
a-e-13	Voor de afroepdiensten gelden dezelfde tarieven (en toeslagen) als door u zijn opgegeven voor de diensten in de dienstroosters.
a-e-14	De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (dus inclusief de optiemaanden), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform de CBS index, Index dienstenprijzen,

	Commerciële dienstverlening (index 2010= 100, categorie 80) - beveiliging en opsporing, welke na afloop van het eerste contractjaar voor het eerst mag worden doorgevoerd. Het uitgangspunt voor de berekening van de grondslag is bepaald van oktober - oktober (ingangsdatum Overeenkomst is 100%).
a-e-15	Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze overeenkomst zullen per direct door opdrachtnemer worden doorgevoerd.
a-e-16	De nieuwe concepttarieven dient opdrachtnemer uiterlijk drie maanden voor het begin van het nieuwe contractjaar ter goedkeuring aan te leveren aan gemeente Almelo.
a-e-17	Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door opdrachtnemer geregistreerde en door gemeente Almelo goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel) te worden.
a-e-18	In uw factuur dient opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in: - datum van de dienstverleningen; - prijs per uur; - ingezette uren per tijdsblok; - welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief.
a-e-19	Op de factuur dient het inkoopordernummer cq het overeenkomstnummer en kostenplaatsnummer van gemeente Almelo te worden vermeld. Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden.
a-e-20	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.
a-e-21	Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart gemeente Almelo voor mogelijke aanspraken in dit verband.

Eisen m.b.t. communicatie en management	
a-e-22	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 directieniveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Opdrachtnemer dient de gegevens van deze personen in de aanbieding te vermelden.
a-e-23	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.
a-e-24	Opdrachtnemer verstrekt, in overleg met gemeente Almelo, vastgestelde dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse en kwartaalrapportages op basis van KPI's (zoals benoemd bij eis a-e-25) en andere gevraagde managementinformatie aan gemeente Almelo.
a-e-25	Opdrachtnemer verstrekt 1 x 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 gemeente Almelo meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen: - Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; - Overzicht van alle meldingen waarbij ten minste wordt vermeld: datum, tijdstip, object, aard, opvolging en bijzonderheden; - Samenvatting van de incidentrapportages; - De gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling; - De oorzaken en resultaten van de alarmopvolging; - Percentage alarmopvolgingen; - Het aantal alarmopvolgingen; - 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; - Overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat; - De geregistreerde klachten (datum melding en omschrijving) op en de opvolging (datum afsluiting en oplossing) hiervan; - Uitslagen van eigen proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit. - Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; - Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; - Verbeter initiatieven; - Andere relevante informatie.
a-e-26	Gemeente Almelo heeft de mogelijkheid om zelfstandig rapportages van alle locaties in te zien d.m.v. digitaal systeem t.b.v. de uit te voeren diensten.
a-e-27	Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij gemeente Almelo, dient opdrachtnemer een (meewerkend)teamleider/ locatie manager in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor gemeente Almelo coördineert. Deze persoon dient te beschikken over de juiste kwalificaties en competenties, welke nodig zijn om deze rol op een juiste manier te vervullen.
a-e-28	Het is ter keuze van de opdrachtnemer in welke vorm invulling gegeven wordt aan de functie de teamleider/ locatie manager. Dit kan zijn, of een teamleider (al dan niet meewerkend), locatiemanager of operationele coördinator.
a-e-29	De taken van de teamleider/ locatie manager omvatten minimaal: - Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke functionaris van gemeente Almelo, mevr. M. Busch en fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de overeenkomsten en de uitvoering ervan; - Coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van opdrachtnemer bij gemeente Almelo, 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 rand voorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen); - (Dagelijks) overleg/contact met de vaste contactpersonen van gemeente Almelo; - Diverse voorkomende werkzaamheden.
a-e-30	De teamleider/locatiemanager of diens vervanger is op werkdagen tussen 8.0 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.

Eisen m.b.t. aansprakelijkheid	
a-e-31	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.
a-e-32	Gemeente Almelo 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.
a-e-33	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 gemeente Almelo geleden schade. Bij verlies of misbruik dient opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij gemeente Almelo.

Eisen m.b.t. opstart en implementatie	
a-e-34	Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken met de huidige leverancier van gemeente Almelo 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.
a-e-35	Indien de 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 gemeente Almelo geaccepteerde beveiligingsmedewerkers.
a-e-36	Voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dienen 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 gemeente Almelo waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement.
a-e-37	U bevestigt dat u tijdig 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 gemeente Almelo.
a-e-38	Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door opdrachtnemer in te dienen inwerkplan.

Eisen m.b.t. SROI	
a-e-39	Zie Subbijlage 1.1 SROI.

Eisen m.b.t. de dienstverlening	
a-e-40	De structurele werkzaamheden bij gemeente Almelo bestaan uit het verrichten van meldkamer- en baliediensten, verrichten van toegangscontrole, en het surveilleren (toezicht houden) tijdens openingstijden. Daarnaast behoren de openingsronden van de kantoren en ruimten welke gedurende de dagdienst van maandag tot en met vrijdag geopend dienen te worden, alsook de brand- en sluitronde binnen de werkzaamheden van de beveiligingsdiensten.
a-e-41	Tijdens de openingstijden worden de gebouwen beveiligd middels fysieke en elektronische (camera) bewaking. Buiten de kantoortijden geschiedt dit door elektronische bewaking en beveiliging. Gemeente Almelo heeft een alarmcentrale met doormelding naar een PAC, respectievelijk de AC van de regionale brandweer. De volgende meldingen komen bij de PAC binnen: - Inbraakalarm; - Brandalarm; - Sabotage meldingen; - Technische storingen; - Urgente technische storingen (o.a. van de computerruimte); - Wateroverlast.
a-e-42	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.
a-e-43	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de invulling conform het programma van eisen. De structurele werkzaamheden worden uitgevoerd binnen het reguliere dienstrooster van gemeente Almelo. Alarmopvolging door mobiele surveillant en afroepdiensten op ad-hoc basis worden op verzoek van gemeente Almelo additioneel ter beschikking gesteld.

Eisen m.b.t. de kwaliteit

a-e-44	U komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van gemeente Almelo 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.
a-e-45	Gemeente Almelo zal op regelmatige basis controleren of opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien gemeente Almelo hierbij constateert dat opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de inkoopvoorwaarden van gemeente Almelo niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de inkoopvoorwaarden heeft gemeente Almelo diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de overeenkomst te ontbinden.
a-e-46	Om de kwaliteit van de dienstverlening te beoordelen, zal gemeente Almelo tweemaal per jaar gebruikmaken van een Mystery Guest, welke onaangekondigd de beveiligingsdienst op de locaties van gemeente Almelo zal testen op functionaliteit en kennis van de beveiliging en hierover een rapport zal opstellen. De inzet van de Mystery Guest zit inbegrepen in het totale tarief voor de dienstverlening.

Specifieke eisen meldkamer- en baliediensten

a-e-47	Onder meldkamer- en baliediensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, worden onder andere de volgende werkzaamheden verstaan (niet gelimiteerd): a. Het bedienen van de elektronische beveiligingsinstallatie, waaronder CCTV; b. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, de fietsenstalling en parkeerterrein etc. (niet aangesloten op meldkamer); c. Het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; d. Het verrichten van benodigde handelingen op het beveiligingspaneel en brandmeldcentrale; e. Het opvolgen van interne alarmmeldingen, conform instructies; f. Het ontvangen, registreren, aanmelden en verwijzen van gasten/ bezoekers g. Het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers; h. Het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane, of in beslag genomen voorwerpen; i. Het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren/ besturen van de bewakingscamera's; j. Het bedienen van alle op afstand gestuurde deuren, tourniquets en slagbomen; k. Het uitvoeren van de visitatieregeling; l. Het uitvoeren van een helpdesk/ informatiepunt aangaande algemene inlichtingen; m. Het verzorgen van de uitgifte en registratie van bij gemeente Almelo in gebruik zijnde piepers, portofoons, sleutels en passen; n. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van gemeente Almelo en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; o. Het nemen van eerste maatregelen en waarschuwen van contactpersonen en instantie bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van gemeente Almelo; p. Het verlenen van AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in de gebouwen en/ of op het terrein; q. Het uitvoeren van BHV taken bij afwezigheid van de interne BHV; r. Het naleven van de vlaginstructies en protocollen van gemeente Almelo op de daarvoor in aanmerking komende dagen en evenementen; s. Een rol spelen bij de gladheidsbestrijding bij de toegangen tot het pand en fietsenstalling; t. Het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken en goederen bij afwezigheid van de
--------	--

	postkamermedewerker(s); u. Het zorgdragen voor de goederenontvangst t.b.v. gemeente Almelo; v. Het bedienen van de telefooncentrale (ontvangen en afhandelen van telefoongesprekken) en het bedienen van overige technische apparatuur achter de receptiebalie; w. Het uitvoeren van eenvoudige administratieve werkzaamheden tijdens zgn. 'daluren'. x. Medewerkers van opdrachtnemer welke worden ingezet voor de gemeente Almelo zijn in het bezit van een smartphone.
a-e-48	Door de verscheidenheid van mensen en diensten die een beroep doen op de service en aandacht van de beveiligingsmedewerkers is een hoge mate van servicegevoeligheid, gastheerschap, maar ook waakzaamheid vereist.
a-e-49	Gemeente Almelo maakt onderscheid tussen: - openbaar toegankelijke ruimtes; - beperkt openbare ruimtes (personeel beveiligt); - niet-openbaar gebied (magazijnen e.d.).
a-e-50	Van de beveiligingsmedewerkers wordt verwacht dat zij een optimale inspanning leveren teneinde de veiligheid van bezoekers, medewerkers en eigendommen van gemeente Almelo te waarborgen en service te verlenen aan bezoekers en medewerkers.
a-e-51	De veiligheid van medewerkers en bezoekers vraagt bij calamiteiten een beheerst en vakkundig optreden van de beveiligingsmedewerkers. Bij calamiteiten zullen de beveiligingsmedewerkers een belangrijke rol vervullen in de communicatie tussen de BHV-ers, bedrijfsbrandweer en gemeentelijke en provinciale hulpdiensten. Voor de inzet van medewerkers wordt een beveiligingspoule opgezet en onderhouden, die uitsluitend bestaat uit ingewerkte en geaccepteerde medewerkers voor zowel de vaste bezetting als reserve.
a-e-52	Opdrachtnemer behandelt alarmmeldingen volgens een door gemeente Almelo vastgestelde instructie en organiseert de opvolging door opdrachtnemer en/ of een contactpersoon van gemeente Almelo.
a-e-53	Opdrachtnemer registreert het in- en uitschakelen van het alarmsysteem. Wanneer het systeem niet tijdig ingeschakeld is, wordt dit telefonisch geverifieerd door opdrachtnemer. Indien noodzakelijk wordt opvolging door opdrachtnemer georganiseerd.
a-e-54	Storingen in het bewakingssysteem worden binnen 24 uur aan gemeente Almelo doorgegeven. Gemeente Almelo is zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen.

Specifieke eisen surveillancediensten

a-e-55	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder surveillancediensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan: a. Het openen van het pand op de aangegeven tijd; 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 gemeente Almelo 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 gemeente Almelo; j. Het verlenen van EHBO/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 in pandige rookverbod l. Controleren op "Clean Desk" beleid van gemeente Almelo; m. Het erop toezien dat de huisregels binnen het gebouw wordt nageleefd; n. Het uitvoeren van de brand- en sluitronde.
--------	---

a-e-56	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brand- en sluitronde, welke binnen de scope van de overeenkomst vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan: 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 omhooghalen 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; h. Controle op aanwezigheid personen; i. Het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand.
a-e-57	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord de brand- en sluitronden dagelijks uit te voeren conform instructies.
a-e-58	De brand- en sluitronde wordt uitgevoerd met behulp van een zgn. "ronde registratiesysteem". U dient hiertoe, in overleg met gemeente Almelo, registratiepunten aanbrengen (eventueel ook buiten de locatie) welke als vaste controlepunten gelden. Het installeren en gebruiken van het ronde registratiesysteem zijn inbegrepen in het tarief en zullen geen extra kosten met zich brengen voor gemeente Almelo.
a-e-59	Opdrachtnemer zal na aanvraag door gemeente Almelo binnen 5 dagen de rapportage van het ronde registratiesysteem verstrekken aan gemeente Almelo.

Specifieke eisen alarmcentrale

a-e-60	Opdrachtnemer garandeert dat de beveiligingsmedewerker welke de alarmcentrale bedient weet dat hij de volgende acties, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, dient te ondernemen: a. Bij inbraakalarm en bij sabotagemeldingen wordt door de PAC de bedrijfsalarmcentrale en de mobiele surveillance ingeschakeld. Indien een daadwerkelijke inbraak wordt geconstateerd, wordt direct de politie en de consignant van gemeente Almelo gewaarschuwd. Bij onnodig alarm wordt het systeem gereset door de mobiele surveillant. b. Brandalarmmeldingen wordt door de PAC de bedrijfsalarmcentrale en de mobiele surveillance ingeschakeld, die ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij onnodig alarm wordt het systeem gereset door de consignant van gemeente Almelo. Bij technisch alarm wordt door de bedrijfsalarmcentrale en de betreffende consignant van gemeente Almelo gewaarschuwd, waarna overleg zal worden gepleegd over de te nemen actie. c. Sprinkler meldingen gaan direct naar de plaatselijke brandweer en via de bedrijfsalarmcentrale naar de mobiele surveillant, die ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij onnodig alarm wordt het systeem gereset door de consignant van gemeente Almelo. Bij technisch alarm wordt door de bedrijfsalarmcentrale en de betreffende consignant van gemeente Almelo gewaarschuwd, waarna overleg zal worden gepleegd over de te nemen actie. d. Bij urgent technisch alarm (o.a. van de computerruimte) zal direct contact opgenomen worden met de geconsigneerde/consignant van gemeente Almelo <u>en</u> met de storingsdienst van de door gemeente Almelo gecontracteerde betreffende externe partij; e. Het overbruggen van storingspunten is nadrukkelijk alleen toegestaan na toestemming van de consignant van gemeente Almelo.
--------	--

Specifieke eisen alarmopvolging

a-e-61	Opdrachtnemer voert alarmopvolging uit bij inbraak- en brandmeldingen.
a-e-62	Alarmopvolging door mobiele surveillant, behoort tot de scope van de overeenkomst en dient de volgende werkzaamheden te omvatten en te worden uitgevoerd conform de instructies: a. Bij alarmmelding zich direct naar de opgegeven locatie te begeven om de melding te verifiëren en actie te nemen. De mobiele surveillant is ingewerkt en bekend met de locaties

	en is in het bezit van sleutels en codes; b. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; c. Aanwezig blijven en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling; d. U dient aan te tonen dat u het bovenstaande kunt realiseren en garanderen.
a-e-63	Bij een alarmmelding op één van de locaties van gemeente Almelo draagt opdrachtnemer er zorg voor dat één van haar beveiligingsbeambten terstond naar de betreffende locatie gaat. Hier treft hij de navolgende maatregelen: - Onderzoek aan buiten- en binnenzijde van het pand naar de oorzaak van het alarm; - Afhankelijk van de aangetroffen situatie worden direct maatregelen getroffen om verdere schade te voorkomen; - Indien noodzakelijk worden hulpdiensten (brandweer, politie) en of contactpersonen van gemeente Almelo opgeroepen; - Indien noodzakelijk wordt assistentie verleend aan hulpdiensten; - Bij onnodig alarm wordt de alarminstallatie opnieuw ingesteld; - Telefonische melding bij de alarmcentrale. - Direct nadat de beveiligingsmedewerker van opdrachtnemer de locatie verlaat krijgt de contactpersoon van gemeente almelo (hoofdconciërge van de betreffende locatie) per mail en sms bericht. Alleen in geval van daadwerkelijke inbraak en/of brand wordt telefonisch contact opgenomen.
a-e-64	De mobiele surveillant wordt ook opgeroepen wanneer zich een storing voordoet, waarvoor een externe partij op locatie van gemeente Almelo werkzaamheden dient te verrichten. Het is in een dergelijke situatie de taak van de mobiele surveillant deze externe partij te begeleiden.
a-e-65	Bij verlaten van een ruimte dienen deuren/ramen van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwen.
a-e-66	De maximale responstijd bij een alarmmelding door een beveiligingsbeambte bedraagt 15 minuten. Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment, dat de melding door de PAC aan het meldpunt van uw bedrijf wordt doorgegeven en het tijdstip dat de mobiele surveillant 'het ter plaatse zijn', (terug)meldt aan de bedrijfsalarmcentrale van gemeente Almelo. Indien de mobiele surveillant van opdrachtnemer niet binnen de geëiste 15 minuten na melding ter plekke is, worden de gemaakte kosten voor de dienst niet vergoed door gemeente Almelo en is gemeente Almelo gerechtigd een boete eisen.
a-e-67	Opdrachtnemer dient direct na een alarmopvolging een incidentrapport op te stellen en digitaal aan door gemeente Almelo te selecteren contactpersonen per mail en sms te verstrekken.
a-e-68	In de incidentrapportages wordt ten minste opgenomen: - Datum; - Tijdstip melding; - Object; - Aankomsttijd; - Vertrektijd; - Naam surveillant; - Oorzaak van het alarm; - Uitgevoerde handelingen.

Specifieke eisen extra werkzaamheden

a-e-69	Op verzoek van gemeente Almelo verleent en levert opdrachtnemer op afroep extra diensten.
a-e-70	De afroepdiensten worden afgenomen gedurende een minimale duur. Onder minimale duur wordt verstaan, dat opdrachtnemer voor een afroepdienst minimaal 3 uur in rekening mag brengen, ook als de betreffende dienst korter duurt.
a-e-71	U geeft in uw inschrijving op welke minimale duur u zult hanteren voor afroepdiensten. Deze opgave mag niet hoger zijn dan 3 (drie) uur.
a-e-72	Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: a. uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, informele

	bijeenkomsten; b. openen en sluiten van gebouwen; c. noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; d. algemeen toezicht; e. toezicht bij evenementen; f. bedreigingen; g. speciale gebeurtenissen.
a-e-73	Een afroepdienst kan door gemeente Almelo uiterlijk dezelfde dag (voor 's ochtends 09.00 uur) of maximaal 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden.
a-e-74	Uiterlijk binnen 2 uur na een aanvraag voor een afroepdienst door gemeente Almelo, wordt door opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt.
a-e-75	Voor afroepdiensten worden door gemeente Almelo geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven.
a-e-76	Reeds aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door gemeente Almelo: a. Annulering van een aangevraagde en door opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tot 12 uur voor de start van de afroepdienst: kosteloze annulering; b. Annulering van een aangevraagde en door opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen 12 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. c. 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	
a-e-77	Personeel van opdrachtnemer krijgt tenminste conform de van toepassing zijnde CAO voor de PBO-branche betaald.
a-e-78	Op verzoek van de gemeente Almelo 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 gemeente Almelo 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: - naam van de betrokkene - actuele pasfoto
a-e-79	Gemeente Almelo is bevoegd te verlangen dat personeel van de opdrachtnemer inclusief door opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemers, zich identificeert.
a-e-80	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 gemeente Almelo werkzaam zijn, in het personeelsdossier aanwezig te zijn. Op verzoek van gemeente Almelo dient deze overhandigd te worden. Die verklaring mag niet ouder zijn dan 12 maanden. De opdrachtnemer houdt de betreffende verklaringen in bewaring.
a-e-81	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 gemeente Almelo van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijde opdrachtnemer hierin.
a-e-82	Gemeente Almelo zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door opdrachtnemer ingezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van gemeente Almelo sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van gemeente Almelo aanleiding geeft, is gemeente Almelo bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. Gemeente Almelo 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 onverwijld vervanging.
a-e-83	U bevestigt bij gunning van de overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor particuliere beveiliging toe te passen.

Personele bezetting	
a-e-84	Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de opdracht.
a-e-85	Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: volledig ingewerkte en door gemeente Almelo geaccepteerde medewerkers.
a-e-86	Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door gemeente Almelo 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 tweemaal per maand een volledige dienst uit.
a-e-87	De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen.
a-e-88	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en regelmatig rouleren tussen de eventuele locaties van gemeente Almelo, zodat ze vertrouwd blijven met bijbehorende specifieke kenmerken.
a-e-89	De pauzes van de door opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen onderling binnen het team te worden opgevangen, zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft, waarbij de werkzaamheden alleen door collega's met minimaal dezelfde functie worden opgevangen.
a-e-90	De beveiligingsmedewerkers dienen tijdens hun pauze op de locatie van gemeente Almelo te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn, ook tijdens hun pauze.

Kwaliteit personeel	
a-e-91	Iedere medewerker die door opdrachtnemer dan wel van de door opdrachtnemer ingeschakelde derden bij gemeente Almelo 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, grijze past) te kunnen overleggen als bewijs.
a-e-92	De door opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in voldoende mate geïnstrueerd door opdrachtnemer en dienen minimaal MBO-beveiligers niveau 2 gekwalificeerd te zijn en in het bezit van een grijze pas te zijn.
a-e-93	Het door opdrachtnemer in te zetten personeel voor de uitvoering van de opdracht beschikt tevens over de navolgende eigenschappen cq vaardigheden: - een representatief voorkomen; - kennis van wettelijke eisen en voorschriften; - een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse en Engelse taal om bezoekers en binnenkomende telefoongesprekken op correcte wijze door te verwijzen c.q. door te verbinden; - een leeftijd vanaf 25 jaar, inzet personen tussen de 21 en 25 jaar kan alleen in overleg en na goedkeuring van gemeente Almelo; - kennis van, dan wel ervaring met gangbare standaard computerprogramma's onder Windows, zoals Word etc.; - de juiste mentaliteit om in een team te kunnen opereren; - een goed oriënteringsvermogen in verband met de omvang van het te beveiligen complex; - 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.

Gedrag en verzorging	
a-e-94	Opdrachtnemer ziet erop 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.
a-e-95	Medewerkers van opdrachtnemer en personen die in opdracht van opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor gemeente Almelo houden zich op de locaties van gemeente Almelo aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van gemeente Almelo in acht.
a-e-96	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 gemeente Almelo is strikt verboden.
a-e-97	Alle medewerk(st)ers dragen op de locaties van de gemeente Almelo verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (driedelig kostuum met beveiligingslogo). Alle werkkleding wordt verstrekt door de opdrachtnemer. Alle kosten betreffende werkkleding, dienen in het tarief te zijn opgenomen.
a-e-98	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, het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform, geen zichtbare tatoeages en piercings tijdens het dragen van het uniform.
a-e-99	Het is niet toegestaan dat medewerkers van opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van gemeente Almelo gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door gemeente Almelo.
a-e-100	Werknemers van de opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de gemeente Almelo. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de gemeente Almelo. Indien personeelsleden van de opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de gemeente Almelo gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locaties van de gemeente Almelo te ontfeggen.

Inwerken personeel	
a-e-101	Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze en voorwaarden omtrent het introduceren en inwerken van nieuwe medewerkers beveiliging: - Een nieuwe medewerker wordt voor de start van de inwerkperiode persoonlijk voorgesteld aan de vaste contactpersonen van gemeente Almelo met beveiligingspas, grijze pas en legitimatiebewijs; - Na goedkeuring door gemeente Almelo 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 (ook gedurende de opstart en implementatie periode).
a-e-102	Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van gemeente Almelo, 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 gemeente Almelo, niet voldoet en niet geschikt is om voor gemeente Almelo de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg worden vervangen door opdrachtnemer. Hieraan zijn voor gemeente Almelo geen kosten verbonden.
a-e-103	Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door gemeente Almelo, voor de start van de overeenkomst een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de overeenkomst) opstellen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van gemeente Almelo. Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken: - specifieke locatie-instructie, - terrein- en gebouwinformatie, - de wederzijdse contactpersonen, en - de bereikbaarheid bij calamiteiten.

Opleiding personeel	
a-e-104	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.
a-e-105	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.