

Bijlage 4: Lijst van Eisen

Nr.	Eis
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer dient bij inschrijving en de uitvoering van de opdracht te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over aanpassingen en wijzigingen m.b.t. wet- en regelgeving.
2.	Indien wet- of regelgeving wijzigt draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat zijn medewerkers zo snel mogelijk voldoen aan de gewijzigde wet- en regelgeving. Hieronder valt o.a. het behalen van nieuwe diploma's, vergunningen, keurmerken dan wel andere vereisten zoals bepaald in de wijzigingen.
3.	Het op- en afschalen van locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst dient onbeperkt mogelijk te zijn. Voor het afschalen van locaties wordt een opzegtermijn van maximaal 1 maand gehanteerd vanaf de dag waarop de melding door Opdrachtgever is verstuurd. In geval van afschalen van locaties dient Opdrachtnemer vooruitbetaalde (abonnements-)kosten te crediteren voor de resterende looptijd van de reeds betaalde termijn.
4.	Voor alle administratieve handelingen waaronder, maar niet beperkt tot, het doorvoeren van mutaties, pasverstrekkingen, op- en afschalen van locaties mogen door Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht worden en deze dienen binnen uiterlijk 5 werkdagen uitgevoerd / verwerkt te zijn.
5.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol.
inzet van personeel en/of derden ter uitvoering van de opdracht	
6.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit in kwaliteit en in kwantiteit is gewaarborgd met betrekking tot het in te zetten personeel gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
7.	Al het personeel van Opdrachtnemer belast met de uitvoering van de werkzaamheden op de locaties van Opdrachtgever, dient: • In het bezit te zijn van een grijze pas, zijnde de vergunning in de zin van de wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Op verzoek van Opdrachtgever moet door een individuele medewerker van Opdrachtnemer te allen tijde een geldige grijze pas getoond kunnen worden (met uitzondering van aspirant medewerkers van Opdrachtnemer); • Te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;

	• Herkenbaar te zijn middels bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo. Deze bedrijfskleding dient verzorgd en representatief te zijn. <i>Uitzondering hierop kan zijn inzet van personeel van Opdrachtnemer op de zorglocaties van Opdrachtgever waar bedrijfskleding (uniform) een extra trigger voor cliënten kan zijn;</i> • Zich te houden aan de voorschriften en gedragsregels die gelden op de locaties van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot de terreinen te ontzeggen wanneer blijkt dat medewerkers zich niet houden aan de voorschriften en gedragsregels.
8.	De medewerkers en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij/ in opdracht van de Opdrachtnemer en hiertoe toegang tot de locatie/het terrein van Opdrachtgever nodig hebben. Aan personen die niet in het bezit zijn van een legitimatiebewijs kan toegang tot de locatie en/of terrein geweigerd worden. Indien Opdrachtgever er toe besluit een medewerker(s) en/of ingezette derden van de Opdrachtnemer toegang tot de locatie en/of terrein te weigeren dient Opdrachtnemer voor adequate vervanging te zorgen zodat de continuïteit van de dienstverlening doorgang vindt.
9.	De Opdrachtnemer dient te beschikken over een ‘verklaring omtrent het gedrag’ (VOG) van elke (nieuwe) werknemer en/of derden die Opdrachtnemer inzet ter uitvoering van deze of opvolgende opdracht(-en). Op verzoek van Opdrachtgever moet een geldige VOG met betrekking tot een individuele medewerker van Opdrachtnemer op werkdagen binnen 24 uur getoond kunnen worden. De getoonde VOG mag niet ouder zijn dan 12 maanden op het moment van het verzoek van Opdrachtgever. Kosten voor het opvragen van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Ter uitvoering van onderhavige opdracht dient de VOG ten minste op de volgende profielen gescreend te zijn: • Profiel 13: Informatie kennis dragen van veiligheidssystemen, controle mechanismen en verificatieprocessen. • Profiel 41: Diensten Het verlenen van diensten; • Profiel 43: Diensten Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving. Deze eis komt te vervallen, zie toevoeging bij eis 7
10.	Inzet van een aspirant medewerker in het bezit van een groene pas, is toegestaan na overleg met, en goedkeuring van, Opdrachtgever.
11.	Er dient bij de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde rekening te worden gehouden met de leerlingen, cliënten en bewoners binnen de panden van de Opdrachtgever. Zij kunnen onvoorspelbaar en moeilijk verstaanbaar (moeilijk te begrijpen) gedrag vertonen. De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen hier professioneel en flexibel mee om te kunnen gaan.

12.	Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid om haar medewerkers en ingezette uitzendkrachten op de hoogte te brengen van (veranderingen in) de geheimhoudingsplicht.
13.	Indien een medewerker en/of ingezette derden van Opdrachtnemer niet meer wordt ingezet bij Opdrachtgever dan zorgt Opdrachtnemer dat alle middelen die Opdrachtgever heeft verstrekt (o.a. toegangspas), op de laatste werkdag worden ingeleverd bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Indien sleutels, passen etc. ontbreken of beschadigd zijn, dan zijn de kosten voor vervanging voor rekening van Opdrachtnemer. Indien een medewerker en/of ingezette derden van Opdrachtnemer niet meer wordt ingezet bij Opdrachtgever dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze medewerker en/of ingezette derden geen toegang meer heeft tot de middelen die Opdrachtgever heeft verstrekt, zoals toegangspassen, sleutels etc.
Open-, brand- en sluitrondes	
14.	Het doel van de brand- en sluitronde is het controleren van het object op (brand)gevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct (conform afgesproken protocol) afsluiten van het object. Bij het uitvoeren van deze rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken: • Controle van de ruimten en sluiten van deuren (inclusief nooddeuren), ramen, rolluiken en uitgangen, als ook het omhooghalen van zonweringen; • Controle op onnodig energieverbruik en waar mogelijk het onnodige energieverbruik aanpassen of anders een melding maken naar Opdrachtgever, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; • Controle op aanwezigheid personen; • Uitschakelen van apparatuur volgens instructies; • Controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen; • 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 en (sporen van) inbraak; • Het waarschuwen van de aangewezen contactpersonen en instanties bij calamiteiten conform de overeengekomen (werk)instructies; • Het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand; • Het uitvoeren van een controle rondom het object en over het terrein; • Het signaleren en melden van overige verstoringen / afwijkingen: vervuiling, beschadigingen, lekkages, defecten etc.; • Registreren van meldingen, incidenten en calamiteiten in het logboek en rapporten aan het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever.

15.	De medewerker van Opdrachtnemer die de openronde uitvoert, is de eerste persoon op locatie. Opdrachtnemer is daarmee verantwoordelijk voor: • Uitschakelen van het beveiligingssysteem; • Controleren van eventueel geblokkeerde uitgangen; • Het maken van meldingen en het zo nodig actief handelen bij verstoringen conform de overeengekomen (werk)instructies; • Registreren van meldingen, incidenten en calamiteiten in het logboek en rapporten aan het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever.
16.	Wijzigingen m.b.t. de open-, brand en sluitrondes mogen alleen doorgevoerd worden door daartoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever. Dit dient op verschillende autorisatieniveaus ingeregeld te kunnen worden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hier tijdens de implementatiefase concrete afspraken over.
17.	Bij uitval van de brandmeldinstallatie op een 24/7 zorglocatie van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te voorzien in een fysieke en daartoe opgeleide Rijksgecertificeerde brandwacht op locatie. Opdrachtnemer dient, bij voorkeur binnen 2 uur maar uiterlijk binnen 4 uur, gerekend vanaf indienen aanvraag, de fysieke brandwacht op locatie beschikbaar te hebben, tenzij voor de betreffende situatie anders wordt overeengekomen. Aanvragen voor het inzetten van een fysieke brandwacht kunnen door de daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever zowel telefonisch als schriftelijk ingediend worden. Opdrachtnemer bevestigt vooraf aan Opdrachtgever hoe laat de brandwacht fysiek aanwezig zal zijn. Bij aanvragen buiten kantoortijden en bij calamiteiten zullen de aanvragen telefonisch gedaan worden en zullen deze waar mogelijk dezelfde dag, maar uiterlijk de eerstvolgende werkdag, schriftelijk bevestigd worden.
Meldkamerdiensten en alarmopvolging	
18.	Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor ontvangst, registratie, verificatie en (eventuele) opvolging van de verschillende alarmsignalen veroorzaakt door alarmering van inbraak, brand en/of technische storingen. Opdrachtnemer is ten aanzien van de alarmopvolging verantwoordelijk voor: • Aansluiting van de locaties van Opdrachtgever op de Particuliere Alarmcentrale (PAC) / meldkamer van Opdrachtnemer (zie bijlage 6 overzicht locaties); • Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten door het sturen van een surveillant naar de betreffende locatie van Opdrachtgever; • Het uitvoeren van een onderzoek op locatie en, indien nodig, uitzetten van acties door de surveillant conform afspraken in de klantenkaarten. • Opvragen en sturen van rapportages na melding; • Up-to-date houden van belvolgorde bij melding;

	• Samenwerking en/ of coördinatie met bevoegde medewerkers van Opdrachtgever, de regionale alarmcentrale en derden wanneer nodig;
19.	Communicatie over operationele zaken m.b.t. meldkamerdiensten en alarmopvolging dient via één centraal contactpunt van Opdrachtnemer te verlopen voor alle locaties van Opdrachtgever ongeacht welke regio het betreft.
20.	Bij meldingen binnen kantoortijden (maandag t/m vrijdag 08:00 - 16:00 uur) dient Opdrachtnemer altijd eerst contact op te nemen met het Servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtnemer voor afstemming over de verdere afhandeling.
21.	Voor meldingen buiten bovengenoemde kantoortijden hanteert Opdrachtnemer de volgende opvolgtijden: Prio 1 melding - max. 30 minuten Onder prio 1 meldingen wordt verstaan: • Gevaarlijke situatie voor mens, gebouw, omgeving; • Meldingen van meerdere zones op inbraak- en/of brandmeldcentrale. Prio 2 melding - max. 45 minuten Onder prio 2 meldingen wordt verstaan: • Meldingen n.a.v. technische storing; • Meldingen van enkele zone; • Overige meldingen niet behorende onder prio 1. <i>De opvolgtijd is de tijd tussen het moment dat de melding bij de PAC van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De opvolgtijd wordt mede bepaald door het tijdstip waarop de alarmmelding ontstaat, verkeersdrukke en weersomstandigheden. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich voorts te houden aan de geldende verkeersregels.</i>
22.	Indien sprake is van een geverifieerd alarm (dat wil zeggen: er doet zich meer dan één melding voor bij een ingeschakeld alarmsysteem vanuit verschillende zones van deze locatie), dient Opdrachtnemer de politie in te schakelen en dient Opdrachtnemer zo snel als mogelijk, maar uiterlijk binnen maximaal 30 minuten, op locatie aanwezig te zijn.
23.	Alle bevoegden op de klantkaarten moeten in staat zijn om valse alarmen af te melden.
24.	Opdrachtnemer dient dagelijks te rapporteren over de dienstverlening en houdt een dagrapportage bij. Hierin dient in ieder geval informatie opgenomen te worden over: calamiteiten en afwijkende zaken bij de gelopen open-, brand en sluitrondes, alarmmeldingen, storingsmeldingen, opvolging en afhandeling. In geval van afwijkende zaken deelt Opdrachtnemer het incidentrapport proactief met Opdrachtgever:

	• Aan het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever wordt een incidentrapport op organisatieniveau verstrekt. • Aan de locatie contactpersoon wordt een incidentrapport op locatieniveau verstrekt.
25.	De incidentrapportage dient tenminste de volgende onderwerpen te bevatten: • Locatie waar het incident heeft plaatsgevonden; • De zone(s) waar het incident heeft plaatsgevonden; • Tijd waarop het incident heeft plaatsgevonden; • Soort incident (welke calamiteit / welke storing); • Opvolgtijd van de surveillant; • Welke surveillant heeft het incident opgevolgd en afgehandeld; • Welke actie(s) heeft de surveillant uitgezet; • Welke leveranciers van Opdrachtgever zijn ingezet; • Eventuele bijzonderheden toegelicht met foto's.
Digitaal klantportaal	
26.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een digitaal (webbased) klantportaal waar Opdrachtgever kosteloos gebruik van kan maken. <i>Definitie webbased: Dit betekent dat de toepassing via het internet toegankelijk is vanaf elke locatie met een internetverbinding. Gebruikers zijn in staat de toepassing te openen en te gebruiken zonder dat ze iets op hun computer hoeven te installeren.</i>
27.	De daartoe bevoegde medewerkers van Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot het digitale klantportaal. Dit platform dient minimaal de volgende functionaliteiten te kunnen bieden: • Doorvoeren van mutaties door Opdrachtgever zoals het wijzigingen van locatie contactpersonen; • Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtgever; • Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtnemer; • Actueel overzicht van de status van de afhandeling; • Logboek functie; • Real-time inzicht in de managementinformatie; • Op eenvoudige wijze generen van duidelijke overzichten door Opdrachtgever; • Er kunnen meerdere gebruikers tegelijk actief zijn op het platform; • Het platform is met betrekking tot de aangegeven functionaliteiten naar tevredenheid al in gebruik bij andere opdrachtgevers; De toegang voor bevoegde medewerkers van Opdrachtgever moet op verschillende autorisatie niveaus ingeregeld kunnen worden. Opdrachtgever gaat ermee akkoord wanneer er bij aanvang van de overeenkomst niet volledig aan bovenstaande functionaliteiten kan worden voldaan, mits er bij de

	bij implementatie hele duidelijke afspraken worden gemaakt over de wijze waarop Opdrachtnemer dan zorg draagt om Opdrachtgever van bovengenoemde informatie te voorzien én mits het portaal, inclusief de gevraagde functionaliteiten, uiterlijk 6 maanden na aanvang van de overeenkomst door Opdrachtgever in gebruik genomen kan worden.
28.	Het digitale klantportaal dient gedurende de implementatieperiode ingericht te worden voor de organisatie van Opdrachtgever en operationeel te zijn bij aanvang van de overeenkomst.
Sleutels, toegangspassen en materialen	
29.	Alle sleutels, toegangspassen en benodigde materialen voor het uitvoeren van de Opdracht blijven eigendom van Opdrachtgever.
30.	Voor het verstrekken van sleutels en toegangspassen wordt gebruik gemaakt van een sleutelverklaring welke door beide partijen ondertekend dient te worden.
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldig en correct beheer van de sleutels, toegangspassen en andere materialen door medewerkers van Opdrachtnemer. Sleutels, toegangspassen en codes mogen niet gedupliceerd en/of gedeeld worden met onbevoegden en derden. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld.
32.	Indien er sprake is van verlies van sleutels, toegangspassen en/of materialen dan zal Opdrachtnemer dit direct melden bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Eventuele kosten ter vervanging als gevolg van verlies zijn voor Opdrachtnemer. Kosten zijn niet beperkt tot de verloren items, maar bevatten alle bij behorende elementen. Indien Opdrachtnemer bijvoorbeeld een sleutel kwijt is dan betaalt hij ook de kosten voor het eventueel vervangen van de sloten alsmede het tijdelijk beveiligen van het object tot vervanging van de sloten voltooid is.
33.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord te fungeren als sleutelhouder voor een groot deel van de locaties van Opdrachtgever in geval van calamiteiten buiten kantooruren. Opdrachtnemer zal de daartoe gecontracteerde en/of bevoegde leveranciers van Opdrachtgever toegang verlenen tot het object om de calamiteit op te lossen.
Extra werkzaamheden (werkzaamheden op afroep)	
34.	Opdrachtgever kan in voorkomende gevallen extra diensten uitvragen (werkzaamheden op afroep). Opdrachtnemer garandeert in ieder geval, maar niet uitsluitend, afroepdiensten te kunnen leveren voor: • uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen informele bijeenkomsten (verlate sluitronde); • openen en sluiten van gebouwen; • inhuur van een (persoonlijk) beveiligder / surveillant; • incidenteel receptiediensten; • fysieke brandwacht op locatie bij uitval van brandmeldinstallatie.

	Opdrachtgever zal bij het uitvragen van werkzaamheden op afroep er zoveel als mogelijk naar streven om minimaal 4-uurs diensten uit te vragen. Opdrachtnemer mag minimaal 3 uur inzet factureren wanneer de werkelijke inzet < 3 uur is.
35.	Opdrachtnemer dient werkzaamheden op afroep uit te voeren op iedere in Nederland gelegen locatie van Opdrachtgever waarvoor de werkzaamheden worden aangevraagd, ongeacht of Opdrachtnemer op deze locatie wel of geen vaste dienstverlening uitvoert.
36.	Opdrachtnemer accepteert alleen werkzaamheden op afroep, die telefonisch of schriftelijk zijn aangevraagd en afkomstig zijn van een bevoegde contactpersoon. Bij aanvragen buiten kantoor tijden en bij calamiteiten zullen de aanvragen telefonisch gedaan worden en zullen deze waar mogelijk dezelfde dag, maar uiterlijk de eerstvolgende werkdag, schriftelijk bevestigd worden. Reguliere aanvragen worden schriftelijk gedaan.
37.	Uiterlijk binnen 2 uur na een spoed aanvraag door Opdrachtgever (binnen kantoor tijden) voor een afroepdienst, wordt door Opdrachtnemer telefonisch en schriftelijk (per e-mail) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt. Voor reguliere aanvragen die > 48 uur in de toekomst liggen geldt een reactietijd van 24 uur.
38.	Een afroepdienst kan door Opdrachtgever uiterlijk 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden. Met uitzondering van afroepdiensten n.a.v. calamiteiten, dan dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur invulling te geven aan de dienst.
39.	Alle aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdiensten kunnen tot 12 uur voor de start van de afroepdienst kosteloos geannuleerd worden. Binnen 12 uur voor start van de aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst mag Opdrachtnemer 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten in rekening brengen. Voor annulering van aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdiensten geldt: • Annulering binnen 48 uur voor aanvang van de afroepdienst mag Opdrachtnemer de kosten voor 100% doorbelasten aan Opdrachtgever; • Annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de afroepdienst mag Opdrachtnemer de kosten voor 50% doorbelasten aan Opdrachtgever; • Annulering boven 7 dagen voor aanvang van de afroepdienst mag door Opdrachtnemer 0% doorbelast worden aan Opdrachtgever.
40.	Voor afroepdiensten worden door Opdrachtgever geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven, wel gaat Opdrachtgever ermee

	akkoord dat Opdrachtnemer minimaal 3 uur inzet mag factureren wanneer de werkelijke inzet < 3 uur is.
24-uurs calamiteitendienst (Teleservice diensten)	
41.	Opdrachtgever wenst de opvang van meldingen van calamiteiten buiten kantooruren van het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever onder te brengen bij Opdrachtnemer. Buiten kantooruren houdt in: Maandag t/m vrijdag van 16:00 tot 08:00 uur Zaterdag en zondag van 00:00 tot 24:00 uur Feestdagen (zoals bepaald door Opdrachtgever) van 00:00 tot 24:00 uur Tevens zal bij afwezigheid van het servicepunt Huisvesting & Facilitair binnen kantooruren de opvang van meldingen van calamiteiten ondergebracht worden bij Opdrachtnemer.
42.	Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een eigen meldkamerdienst (niet in onder aanneming) en dient hiertoe een apart telefoonnummer, wat enkel voor Opdrachtgever in gebruik is, te hanteren.
43.	Opvang van meldingen bestaat uit: • Beantwoorden van de telefoonlijn van het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever; • Noteren van de melding; • (indien nodig) Inschakelen van juiste leverancier en/of overleg plegen met consignatiedienst Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever; • Actieve monitoring van correcte opvolging/afhandeling van de melding; • Informeren van het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever via digitale rapportage per binnengekomen melding.
44.	Indien bij een melding sprake is van spoed moet deze verholpen worden en dient Opdrachtnemer de betreffende, door Opdrachtgever gecontracteerde, uitvoerende partij in te schakelen. De ingeschakelde partij werkt de melding vervolgens af conform de SLA die geldt tussen Opdrachtgever en ingeschakelde partij.
45.	Bij een melding waar geen sprake is van spoed dient Opdrachtnemer een digitale rapportage te maken richting Opdrachtgever op grond waarvan de eerstvolgende werkdag de opvolging wordt gedaan door het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever.
46.	Opdrachtnemer dient alle meldingen actief te monitoren en kan een melding pas afsluiten wanneer de calamiteit is opgelost door de ingeschakelde partij of wanneer de melding is overgedragen aan het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever.
47.	Opdrachtnemer dient elke ochtend een digitale rapportage aan te leveren bij het servicepunt Huisvesting & Facilitair van Opdrachtgever van alle meldingen, inclusief de status van de meldingen, die in de voorgaande nacht zijn binnen gekomen.

48.	Voor het bepalen van het script, vastlegging van de gesprekken en de te ondernemen acties zullen tijdens de implementatie afspraken worden gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de wijze waarop dit wordt ingericht.
Communicatie	
49.	Opdrachtnemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar te zijn via één centraal telefoonnummer voor zowel meldkamerdiensten als surveillancediensten voor alle locaties van Opdrachtgever.
50.	Opdrachtnemer zorgt voor één vaste landelijke accountmanager als aanspreekpunt voor deze Opdracht en voor een plaatsvervanger. Tevens is er een vast accountteam op de binnendienst gekoppeld aan de accountmanager.
51.	Communicatie dient alleen plaats te vinden met bevoegde personen, er wordt géén informatie aan derden verstrekt.
52.	Na definitieve gunning stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. In dit DAP komen minimaal de volgende onderwerpen terug: • Heldere beschrijving van de dienstverlening; • Gemaakte afspraken; • Uitwerking van procedures en protocollen; • Communicatielijnen en contactpersonen; • Opstellen van klantkaarten; ○ Eén klantenkaart t.b.v. de consignatiedienst, servicepunt Huisvesting & Facilitair en afdeling contractbeheer van Opdrachtgever. ○ Locatie specifieke klantkaarten per locatie.
53.	Alle wijzigingen, zowel in het systeem als in afspraken en processen, worden vooraf kenbaar gemaakt aan daartoe bevoegde personen van Opdrachtgever waarbij eventuele acties uitgezet worden indien van toepassing.
Stageplaatsen en participatiebanen	
54.	Opdrachtgever biedt zorg en onderwijs aan cliënten/ leerlingen die slechthorend, doof of doofblind zijn, een taalontwikkelingsstoornis (TOS) hebben of een communicatief meervoudige beperking (CMB) hebben, mogelijk in combinatie met een andere stoornis zoals bijvoorbeeld autisme. Opdrachtgever ondersteunt cliënten/ leerlingen ook bij de toeleiding naar werk. Daarom is er behoefte aan stageplaatsen en andere (reguliere/participatie) banen, die zich lenen voor stagiaires of medewerkers uit onze doelgroep. De aard van de werkzaamheden binnen de stage of baan kan, afhankelijk van de competenties van de cliënt/leerling, variëren van administratieve- en andere ondersteunende werkzaamheden tot werkzaamheden in de productie en distributie.

	Na gunning treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg om te onderzoeken welke mogelijkheden Opdrachtnemer te bieden heeft m.b.t. stageplaatsen en/of participatiebanen voor leerlingen/cliënten uit de doelgroep van Opdrachtgever. Opdrachtnemer committeert zich om een inspanningsverplichting te leveren voor het realiseren van stageplaatsen en/of participatiebanen voor deze doelgroep.
Contractmanagement	
55.	De Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in het eerste jaar van de overeenkomst gezamenlijk Kritische prestatie indicatoren (KPI's) op ten aanzien van ten minste de volgende thema's: • Percentage opvolgingen binnen overeengekomen max. opvolgtijd; • Bereikbaarheid en communicatie; • Efficiëntie, processen en doorlooptijden; • Duurzaamheid; • Klachten; • Tevredenheid.
56.	De Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever per kwartaal, of zoveel vaker als gewenst, digitale managementinformatie welke inzicht geeft in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning en kunnen uit de volgende thema's bestaan: • Een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; • Overzicht van alle meldingen waarbij ten minste wordt vermeld: datum, tijdstip, object, aard, oorzaak, opvolging, percentage binnen gestelde termijn en bijzonderheden; • Calamiteit- en incidentafhandeling; • Werkzaamheden extra opdrachten; • Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten; • Status KPI's; • De geregistreerde klachten (datum melding en omschrijving) op en de opvolging (datum afsluiting en oplossing) hiervan; • Een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; • Voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; • Melden wanneer er voor Opdrachtgever relevante wijzigingen zijn m.b.t. richtlijnen en wetgeving; • Andere relevante informatie.
57.	Bij het eindigen van de Overeenkomst - om welke reden dan ook - verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan een ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe Opdrachtnemer. Dit betekent o.a. dat Opdrachtnemer desgevraagd aan Opdrachtgever rapportages terzake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover Opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden terzake de opvolgende Overeenkomst richting zowel Opdrachtgever als nieuwe

	Opdrachtnemer. Ten aanzien van het Personeel van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende Opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overgedragen aan de opvolgende Opdrachtnemer.
58.	Na beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer de sleutels, toegangspassen, toegangscodes, etc. te retourneren en mee te werken aan een goede en soepele overdracht van de werkzaamheden en taken aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Indien sleutels, passen etc. ontbreken of beschadigd zijn, dan zijn de kosten voor vervanging voor rekening van Opdrachtnemer.