

Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Beveiligingsdiensten

Inhoudsopgave

Inhoud

Inhoudsopgave.....	2
1 Algemene eisen.....	3
2 Eisen aan de planning	3
2.1 Eisen aan planningstool.....	5
3 Eisen aan de Opdracht.....	6
4 Eisen aan personeel - algemeen	8
5 Eisen aan personeel per dienstverlening	10
5.1 Personele bezetting	10
5.2 Specifieke eisen - Rijgeschiktheid Educatieve Maatregelen	10
5.3 Specifieke eisen - Receptie.....	11
5.4 Specifieke eisen - Theorie Handscanners	11
5.5 Specifieke eisen - Mobile Surveillance	12
5.6 Specifieke eisen - Persoonsbeveiliging	13
5.7 Specifieke eisen - Specialistische beveiliging.....	13
5.8 Specifieke eisen overige diensten - Rijvaardigheid & Theorie - Verkeersregelaar/ parkeerbeheer.....	13
7 Eisen aan Communicatie, klachten en meldingen.....	14
8 Eisen communicatie, managementrapportage en prestatiemeting.....	15
9 Eisen financieel.....	19
10 Eisen facturatie	20
11 Eisen inzake privacy.....	21
12 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst	21
13 Exit plan	22

1 Algemene eisen

E 1.	Inschrijver gaat akkoord met de gestelde voorwaarden, (concept) overeenkomsten, condities en eisen zoals beschreven in de Aanbestedingstukken.
E 2.	Inschrijver dient minimaal te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en actuele normen op het gebied van Arbo en milieu.
E 3.	De Wet arbeid vreemdelingen (Wav) verplicht de werkgever de identiteit van de werknemer te controleren, in verband met de veiligheid en het voorkomen van het te werk stellen van personeel zonder werkvergunning zoals gesteld in de Wav. Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wav en voldoet aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen en dient de daartoe benodigde controles uit te voeren. Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart het CBR voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
E 4.	Indien relevante wet- en regelgeving en cao-afspraken gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt, dient de Opdrachtnemer hierop te anticiperen en in overleg met het CBR passende maatregelen te treffen.
E 5.	Er wordt één (1) centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomst.
E 6.	Voor het maken van foto's, films of video-opnamen en dergelijke van de werkzaamheden uitgevoerd door Opdrachtnemer onder de Overeenkomst, het verlenen van medewerking daaraan en het geven van publiciteit in deze, is de schriftelijke toestemming vooraf van het CBR noodzakelijk.
E 7.	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van het CBR in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van het CBR.

2 Eisen aan de planning

E 8.	Opdrachtnemer stelt een aangewezen planner of verantwoordelijke functie voor de invulling van de diensten. Deze persoon of personen is/zijn dedicated en te allen tijde beschikbaar voor alle ingeplande en nog in te plannen diensten voor Opdrachtgever.
E 9.	Ten aanzien van die dienstverlening verwacht Opdrachtgever een leverplicht op de verschillende diensten van 100%. Dit is de leverplicht bij aanvang van de dienst, voor alle aangevraagde en ingeplande diensten wordt de maximale inspanning verwacht om ten alle tijden bezetting op locatie te garanderen.
E 10.	De dienstplanning wordt vanuit Opdrachtgever van tevoren bekend bekendgemaakt, dit betreft allereerst een concept planning, gevolgd door een definitieve planning. Per dienst zijn hier andere termijnen aan gekoppeld. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hospitality / Frontoffice - Uiterlijk op de 15e van iedere maand wordt de planning voor de daaropvolgende maand gedeeld met de planning; ▪ Theorie concept planning - vijf (5) weken van tevoren, definitief drie (3) weken; ▪ Educatieve Maatregel (EM) concept planning - acht (8) weken van tevoren, definitief drie (3) weken; ▪ Aanvullende openstellingen avond en weekend planning – 1,5 weken van tevoren definitief (voorbeeld: woensdag week 40, diensten bekend week 42). <p>Uitzondering geldt voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ad-hoc verzoeken door werkzaamheden / calamiteiten e.d. max acht (8) uur van te voren.

E 11.	<p>Opdrachtnemer bevestigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ de aanvragen van alle diensten, maximaal drie (3) werkdagen na aanvraag; ▪ Uiterlijk drie (3) weken voorafgaande aan de week van uitvoering wordt een concept planning verstrekt. Voorbeeld: (vrijdag week 40 aanleveren, conceptplanning week 44); ▪ Uiterlijk één (1) week voorafgaande aan de week van uitvoering wordt de definitieve planning verstrekt. Voorbeeld: (vrijdag week 42 aanleveren, conceptplanning week 44); <p>De wederzijdse communicatie over de invulling van de reguliere diensten en ad-hoc aanvragen wordt na aanvang van de overeenkomst door beide partijen middels een digitaal proces vastgesteld.</p>
E 12.	<p>Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele dienstverlening en extra (incidentele) dienstverlening. Opdrachtnemer dient op 24 uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van incidentele en/of ad-hoc aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten.</p> <p>Ten aanzien van de aanvraag extra dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnen 12 uur na aanvraag één (1) ingewerkte medewerker (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. ▪ Binnen 24 uur na aanvraag vijf (5) medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dient er minimaal één (1) medewerker ingewerkt te zijn op de locatie. ▪ Binnen 10 kalenderdagen na aanvraag 20 medewerkers (beveiliging/receptie) te kunnen leveren op iedere toegewezen locatie. Hiervan dienen minimaal vier (4) medewerkers ingewerkt te zijn op de locatie. <p>Bij acute uitval van een CBR-medewerker (beveiliging/receptie), dient Opdrachtnemer binnen vier (4) uur na aanvraag een ingewerkte medewerker te leveren op locaties waar gezamenlijk (zowel de opdrachtnemer, als opdrachtgever) medewerkers worden ingezet. Voor deze inzet geldt een minimale afname van drie (3) uur, ongeacht of de feitelijke inzetduur korter is..</p>
E 13.	<p>Incidenten of structurele roosterproblemen worden door Opdrachtnemer direct gerapporteerd en periodiek geëvalueerd met de Opdrachtgever.</p>
E 14.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor alle noodzakelijke maatregelen en voorbereiding om bij uitval, ziekte, vakantie of andere reden van afwezigheid zorg te kunnen dragen voor vervangend en gelijkwaardig personeel. Een vervangende medewerker dient volledig inzetbaar te zijn, dat wil zeggen: is volledig ingewerkt conform de inwerkprocedure van Opdrachtgever voor de specifiek in te vullen diensten.</p>

2.1 Eisen aan planningstool

E 15.	<p>Opdrachtgever heeft de nadrukkelijke wens het huidige planningsproces samen met Opdrachtnemer te automatiseren middels een planningstool.</p> <p>Doelstelling is dit gedurende de eerste periode van het contract gezamenlijk vorm te geven.</p>
E 16.	<p>Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikmaken van een digitale planningstool voor het registreren, plannen, monitoren en rapporteren van beveiligingsdiensten.</p> <p>Een eventuele planningstool maakt onderdeel uit van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer en blijft eigendom en onder beheer van Opdrachtnemer.</p> <p>Voor zover een digitale planningstool wordt ingezet, krijgt Opdrachtgever, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, kosteloos toegang tot de planningstool en de daarbij behorende functionaliteiten. Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor de beschikbaarheid, het onderhoud, de beveiliging en de gebruikersondersteuning van de planningstool. Alle kosten die samenhangen met het gebruik, beheer en onderhoud van de planningstool, inclusief licenties, hosting en ondersteuning, worden geacht volledig te zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven voor de beveiligingsdiensten. Voor het gebruik van de planningstool worden geen afzonderlijke kosten in rekening gebracht.</p> <p>In de implementatiefase van de Overeenkomst richten Opdrachtgever en Opdrachtnemer de planningstool gezamenlijk in, zodat deze aansluit op de processen, locaties en dienstsoorten van Opdrachtgever.</p>
E 17.	<p>Een digitale planningstool die wordt ingezet, ondersteunt het landelijk inroosteren van beveiligingsdiensten op meerdere locaties van de Opdrachtgever, inclusief het registreren van locatieprofielen en diverse dienstsoorten.</p>
E 18.	<p>Een digitale planningstool die wordt ingezet heeft de volgende basisfunctionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het registreren van aangevraagde diensten per locatie door Opdrachtgever; ▪ Het invullen op persoonsniveau van alle aangevraagde en geleverde diensten door Opdrachtnemer; ▪ Het genereren van inzichtelijke overzichten van geplande en geleverde inzet per locatie, per dienstsoort en per periode, ten behoeve van operationele sturing en contractmanagement; ▪ Het generen van overzichten van geleverde diensten t.b.v. de facturatie. <p>Een digitale planningstool die wordt ingezet dient gebruiksvriendelijk en toegankelijk te zijn.</p>
E 19.	<p>De dienstplanning wordt, voor zover gebruik wordt gemaakt van een digitale planningstool, geregistreerd in een systeem dat voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming (AVG), alsmede aan de van toepassing zijnde informatiebeveiligings- en privacyrichtlijnen van het CBR. Daarbij wordt aangesloten bij de geldende overheidsnormenkaders voor informatiebeveiliging, waaronder de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), voor zover deze op de dienstverlening van toepassing zijn.</p>

3 Eisen aan de Opdracht

Het CBR vertrouwt erop dat Inschrijver zijn expertise en ervaring aanwendt om de kwaliteit van de Dienstverlening te kunnen garanderen. Om al vanaf de eerste dag van de samenwerking bepaalde verwachtingen helder te hebben, volgt hieronder een overzicht van algemene (minimale) eisen bij het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze eisen zijn de basis van de Dienstverlening. Het CBR heeft de verwachting dat over deze eisen bij uitvoering van de Overeenkomst minimaal inhoudelijk contact is en het CBR maximaal ontzorgd wordt.

E 20.	Inschrijver is in staat om de gevraagde Diensten landelijk te leveren op alle betreffende locaties zoals opgenomen in bijlage NX – Locatiekenmerken, incl. eventuele mutaties gedurende de contractperiode. In deze bijlage zijn de locatiekenmerken weergegeven en staat ook aangegeven welke dienst op welke locatie in de huidige situatie van toepassing is.
E 21.	De Inschrijver beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers, zie bijlage S - Functie-eisen. Dit houdt in dat deze medewerkers conform planning op de locaties van de Opdrachtgever kunnen worden ingezet, alsook a.s.a.p. bij ad hoc-aanvragen en buiten planning gekwalificeerde medewerkers ingezet worden.
E 22.	Inschrijver accepteert dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen in de Dienstverlening, de locaties en inzet van personeel.
E 23.	Het op- en/of afschalen van dienstverlening en of locaties vindt ten alle tijden plaats op basis van de op dat moment geldende reguliere tarieven voor de verschillende diensten.
E 24.	Het CBR heeft te maken met wisselende pieken en dalen in examencapaciteit met als gevolg wisselende en additionele openingstijden. Opdrachtnemer garandeert dagelijkse continuïteit van de Dienstverlening met de nodige flexibiliteit.
E 25.	Inschrijver conformeert zich de interne procedures, werkmethodeken en processen van het CBR.
E 26.	Uitgangspunt van Opdrachtgever is dat de reguliere dienstverlening uitgevoerd wordt met eigen medewerkers van Opdrachtnemer. Indien er sprake is van inzet derden verwacht Opdrachtgever vooraf wordt geïnformeerd indien dit tijdelijk gebeurt (bijv. met inhuur/ inzet van derden). Opdrachtgever wordt voorafgaande schriftelijk geïnformeerd in de aanbieding wanneer het structurele dienstverlening betreft zoals bijv. alarm-afhandeling door PAC.
E 27.	Binnen het CBR staat veiligheid op nummer één (1), voor zowel kandidaten, medewerkers en bezoekers. Om de dagelijkse afname van examens en het werken op kantoor ook veilig en verantwoord te houden, zijn er bij het CBR-veiligheidseisen van toepassing. Het is daarbij van belang dat de Opdrachtnemer zich conformeert aan de veiligheidseisen en huisregels van het CBR.
E 28.	Het CBR verstrekt de middelen die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening (exclusief mobiele surveillance), aan het personeel van Opdrachtnemer. Het personeel van Opdrachtnemer dient zorgvuldig om te gaan met de verstrekte middelen.
E 29.	Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt de Opdrachtnemer de benodigde sleutels en toegangspassen en houdt zich aan het CBR-beleid voor sleutel- en passenbeheer. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Medewerkers of Opdrachtnemer tekenen bij ontvangst; ▪ Verlies of misbruik meldt de Opdrachtnemer direct aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. <p>Alle directe en indirecte kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze bepaling geldt voor alle vormen van Dienstverlening.</p>
E 30.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor beheer van de door het CBR ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen en een goede overdracht van

	deze zaken aan het einde van de contractperiode. De 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.
E 31.	Toegang tot de locaties is voor Opdrachtgever een belangrijk aspect in dienstverlening naar onze klanten. Het is essentieel dat Opdrachtnemer borgt dat uitgevraagde dienstverlening m.b.t. open-sluiten van locaties conform planning wordt uitgevoerd. Zie hiervoor bijlage NX – Locatiekenmerken.
E 32.	Openings- en sluitingstijden van locaties kunnen door Opdrachtgever worden aangepast door bijvoorbeeld vakanties, dit wordt op tijd door Opdrachtgever kenbaar gemaakt in de planning. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te kunnen gaan.
E 33.	Opdrachtnemer voert een controlerende rondte uit binnen het afgesproken tijdsvenster. De gemaakte kosten die betrekking hebben op de uitvoering van de controlerondes worden niet vergoed door Opdrachtnemer indien de controlerende rondte niet binnen het afgesproken tijdsvenster is uitgevoerd, tenzij dit te wijten is aan Opdrachtgever.

4 Eisen aan personeel - algemeen

E 34.	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijn de cao en arbeidstijdenwet wordt nageleefd en het in te zetten Personeel van Opdrachtnemer zal verlonen conform de cao van de uitgevraagde functie.
E 35.	<p>Alle in te zetten medewerkers dienen minimaal beschikking te hebben over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een beveiligingsdiploma (minimaal Beveiliging MBO-2); ▪ een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen (BHV en reanimatie diploma); ▪ een geldig EHBO-diploma; ▪ is in het bezit van een geldig certificaat met betrekking tot bediening van de Automatische Externe Defibrillator (AED).
E 36.	<p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen te beschikken over een geldige (grijs/groen/blauw/oranje of geel) beveiligingslegitimatie, uitgezonderd functies waarin dit specifiek niet van toepassing is zoals verkeersregelaar.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk en draagt alle kosten voor de aanvraag en het in stand houden van de noodzakelijke documenten om de reguliere dienstverlening te kunnen en mogen uitvoeren.</p>
E 37.	<p>Voorafgaand aan inzet bij het CBR kan in bepaalde functies aan de medewerker van de Opdrachtnemer worden gevraagd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een geheimhoudingsformulier ondertekenen en of een verklaring van integriteit ondertekenen. <p>Deze getekende formulieren worden beheerd door Opdrachtnemer en zijn ten alle tijden direct opvraagbaar door Opdrachtgever.</p>
E 38.	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.
E 39.	Medewerkers van opdrachtnemer en personen die in opdracht van opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor het CBR houden zich op de locaties aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van het CBR in acht.
E 40.	<p>Het inwerken van Personeel t.b.v. alle soorten dienstverlening geschiedt op kosten van Opdrachtnemer tenzij anders is overeengekomen.</p> <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen in gezamenlijk overleg tijdens de implementatie vast welke inwerktijd en kennis vaardigheden noodzakelijk zijn om de werkzaamheden voor de afzonderlijke diensten goed en zelfstandig te kunnen uitvoeren.</p>
E 41.	<p>Voordat nieuwe medewerkers van Opdrachtnemer bij het CBR starten kan er een selectieproces en/of intakegesprek plaatsvinden met Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepalen bij de implementatie in gezamenlijk overleg voor welke functie en locaties dit van toepassing is.</p> <p>Op basis van het intakegesprek wordt door Opdrachtgever bepaald of het personeel kan worden ingezet. Het selectieproces verloopt als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer verstuurd uiterlijk 10 werkdagen voor de start van de werkzaamheden een CV van werknemer aan Opdrachtgever. 2. Opdrachtgever plant een afspraak in voor een intakegesprek met contactpersoon bij de desbetreffende divisie; 3. Tijdens het gesprek wordt beoordeeld of: <ul style="list-style-type: none"> - Medewerker aan de gevraagde kwalificaties voldoet;

	<ul style="list-style-type: none"> - Medewerker binnen het team past. 4. Bij een positief resultaat zal de het CBR de medewerker op hoofdlijnen een korte uitleg over de locatie geven en waar deze zich op zijn eerste inwerk dag dient te melden, en wat de inwerkperiode is. 5. Aan het einde van het inwerktraject geeft het CBR aan of dit traject naar tevredenheid is afgerond en geeft hij toestemming tot het daadwerkelijk inzetten van de medewerker in de uitvoering van de Opdracht.
E 42.	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het CBR in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel inclusief onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.
E 43.	Personeel van Opdrachtnemer dient volledig te voldoen aan de functie-eisen, zie bijlage N – functie-eisen.
E 44.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dragen op de locaties van het CBR verplicht het herkenbare en representatieve uniform van Opdrachtnemer conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (Wpbr) met beveiligingslogo. Alle werkkleding wordt verstrekt en bekostigd door de opdrachtnemer. Met uitzondering van de mobiele surveillance (alleen alarmopvolging).
E 45.	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.
E 46.	De navolgende voorwaarden zijn van toepassing wanneer het personeel van Opdrachtnemer op specifiek verzoek van Opdrachtgever aanvullende opleidingen en trainingen volgt; <ul style="list-style-type: none"> A. opleidingen en trainingen vinden buiten de dienstroosters van Opdrachtgever plaats, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever; B. de kosten voor opleidingen en trainingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer tenzij anders overeengekomen; C. ten aanzien van de CBR-trainingen voor beveiligers zijn de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever en de bestede opleidingsuren voor rekening van Opdrachtnemer; D. opleidingen en trainingen zullen geen invloed op de bezetting op de locaties van Opdrachtgever hebben; E. het volgen van opleidingen en trainingen zal niet als argument worden gebruikt voor het niet kunnen leveren van diensten.
E 47.	Wanneer personeel van Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Opdracht niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties dient Opdrachtnemer dit personeel te vervangen. Bovenstaande geldt voor zowel uitvoerende medewerkers als voor medewerkers in regiefuncties.
E 48.	Personeel van Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal, minimaal niveau B1, voldoende voor het uitvoeren van de Dienstverlening. Deze beheersing dient te zijn in woord en geschrift, overeenkomend met het niveau van de functie.
E 49.	De dienstverlening is een samenhang van beveiliging, hospitality en in sommige situaties de-escalatie. Dit samenspel vraagt voor een aantal diensten, gezien de doelgroep een bepaalde senioriteit en overtuigingskracht.
E 50.	Het personeel van Opdrachtnemer dient bij incidenten en afwijkingen in de dienstverlening een rapportage op te stellen, waarin alle zaken die betrekking hebben op de beveiliging en veiligheid en de genomen maatregelen worden vermeld en rapporteren dit schriftelijk einde dienst aan CBR via de Servicedesk.
E 51.	Indien het CBR een veiligheidsonderzoek wenst uit te voeren naar een of meer in te zetten medewerkers, zal Opdrachtnemer haar volledige medewerking hieraan verlenen.

5 Eisen aan personeel per dienstverlening

In dit onderdeel zijn eisen per dienst opgenomen, de functieprofielen worden separaat in bijlage S – Functie-eisen gedeeld.

5.1 Personele bezetting

E 52.	Voor de uitvoering van de dienstverlening wordt een vast team aan medewerkers ingezet.
E 53.	Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door het CBR 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.
E 54.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en regelmatig rouleren tussen de eventuele locaties van het CBR, zodat ze vertrouwd blijven met bijbehorende specifieke kenmerken.
E 55.	Indien niet anders aangegeven dienen de pauzes van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers in onderling overleg binnen het team op locatie (dus in overleg met de CBR medewerkers) te worden opgevangen, zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft.

5.2 Specifieke eisen - Rijgeschiktheid Educatieve Maatregelen

E 56.	Opdrachtnemer garandeert een 100% dekking op de beveiligingsdiensten voor de Educatieve Maatregelen (cursussen die gericht zijn op gedragsveranderingen inzake rijden onder invloed en/of gevaarlijk rijgedrag). Indien er geen beveiliging aanwezig is kan de educatieve maatregel niet starten. Eventuele financiële consequenties voortvloeiend aan het niet door kunnen gaan van de EM worden doorberekend aan Opdrachtnemer.
E 57.	De kennis en vaardigheden van het in te zetten personeel zal door de Opdrachtnemer worden getoetst voordat personeel wordt ingezet bij het CBR. Specifieke kennis om als 'host' en in escalerende situaties te kunnen optreden bij de Educatieve Maatregelen (EM) wordt getoetst door het CBR.
E 58.	Representatief, klantvriendelijk en communicatief sterk (mondeling en schriftelijk) met het vermogen om te de-escaleren en in te grijpen als de situatie daar om vraagt.
E 59.	Op de hoogte van relevante werkprocessen, systemen, alarmeringen en onderlinge afspraken met trainers.
E 60.	Het periodiek deelnemen aan de training die gegeven wordt door de uitvoerende organisatie van de educatieve maatregelen. Het is noodzakelijk om kennis te hebben en houden van deze specifieke trainingen om passend en de-escalierend te werk te kunnen gaan.
E 61.	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen voor deze specifieke taak tijdens hun pauze op de locatie van het CBR te blijven, zodat zij in geval van incidenten direct oproepbaar en beschikbaar zijn. Dit betekent dat de pauze onderdeel is van de te factureren werktijd.
E 62.	<p>Specifiek en afwijkend voor EM en als zodanig ook opgenomen in de planning geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Eén (1) uur vóór aanvang cursus dient een beveiliging aanwezig te zijn tot een half uur na afloop van de cursus. <p>De educatieve maatregelen starten doorgaans om 09.00 uur tot uiterlijk 18.00 uur, in sommige gevallen zijn de educatieve maatregelen eerder beëindigd. In de aanvraag wordt aangegeven wat de start- en eindtijden zijn. Dit betekent dat ook bij eventuele uitloop van de trainingen de medewerker van de Opdrachtnemer op locatie zal blijven conform bovenstaande tijden.</p>

5.3 Specifieke eisen - Receptie

Het CBR heeft op dit moment vijf (5) locaties een bemande receptie.

E 63.	Opdrachtnemer garandeert een 100% dekking op de beveiligingsdiensten voor de receptie.
E 64.	Het CBR verwacht van Opdrachtnemer dat voor de Receptie ingewerkt personeel wordt ingezet. Om deze verwachting goed in te kunnen vullen, verwacht Opdrachtgever dat dit wordt ingevuld middels een vaste, herkenbare en structureel in te zetten poule van medewerkers. Opdrachtnemer beschikt over een flexibele poule om binnen drie (3) uur te schakelen bij verzuim van CBR medewerker (hospitality).
E 65.	Representatief, klantvriendelijk en communicatief sterk (mondeling en schriftelijk).
E 66.	Basisvaardigheid in telefonische omgang en baliewerkzaamheden.
E 67.	De beveiliging is representatief, communicatief vaardig en in staat om een balans te houden tussen gastvrijheid en beveiligende autoriteit. De beveiliging beheert de receptie- en toegangsprocessen, registreert bezoekers, voert toegangscontrole uit, bedient telefoon- en beveiligingssystemen en ondersteunt bij incidenten en calamiteiten. EHBO/BHV is daarom vereist. De beveiliging dient de Nederlandse taal goed te beheersen en basiscommunicatie in het Engels te kunnen voeren.
E 68.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder receptie werkzaamheden, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan. De betreffende receptie moet op werkdagen te allen tijde bemand zijn, onder meer voor de volgende taken: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informeren van klanten; ▪ Verkoop van fysieke gezondheidsverklaringen; ▪ Toelaten van cursisten; ▪ Bediening van de brandmeldcentrale; ▪ Aanmelden en ontvangen van bezoekers; ▪ Ondersteuning bij rijtesten en DPR-examens; ▪ Ontvangst van leveranciers.

5.4 Specifieke eisen - Theorie Handscanners

E 69.	Het vooraf volgen van eendaagse training t.b.v. handscanner die gegeven wordt door Opdrachtgever is verplicht en noodzakelijk om kennis te hebben van deze specifieke dienstverlening. De training wordt gegeven op locaties van het CBR (Eindhoven, Zwolle, Utrecht of Amsterdam). Na deelname ontvangt medewerker een scan-pas, alleen in het bezit van deze scan-pas kan en mag de medewerker deze dienst invullen.
E 70.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder handscan werkzaamheden, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, het volgende wordt nageleefd: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De rol vereist gezag, servicegerichtheid en samenwerking; ▪ Bedient de Handscanner zoals in opleiding geleerd; ▪ Houdt een actieve houding gedurende de werkdag; ▪ Weet hoe te de-escaleren; ▪ Stelt kandidaten op hun gemak en heet ze welkom; ▪ Staat open voor feedback en instructies; ▪ Toont lerend vermogen.
E 71.	De medewerkers van opdrachtnemer werken in deze dienst in de publieke ruimte en met veel kandidaten (gasten van het CBR) en daarom is het noodzakelijk dat ze enthousiast, service- en klantgericht, proactief en een 'hospitality DNA' hebben. De medewerkers kunnen de-escalerend te werk gaan en hebben een hoog oplossend vermogen binnen de gestelde kaders van onze huisregels. Zijn duidelijk maar altijd vriendelijk.

5.5 Specifieke eisen - Mobile Surveillance

E 72.	Wanneer de mobiele surveillance wordt ingezet dient Opdrachtnemer per incident een rapportage per email binnen acht (8) uur naar de Opdrachtgever te versturen. De rapportage dient alle bijzonderheden te bevatten zoals bijvoorbeeld datum en tijd melding, aankomsttijd, vertrektijd en inhoudelijke bijzonderheden.
E 73.	De voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van mobiele surveillance, dienen als zodanig herkenbaar te zijn.
E 74.	<p>De responsetijd door een mobiele surveillant zijn afhankelijk van het type prioriteit en bedraagt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Type 1 heeft een responsetijd van <u>maximaal 15 minuten</u> Omvat alarmmeldingen zoals inbraakalarm met 2 of meerdere actieve melders geactiveerd, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm en paniekalarm (paniek-knop bij RV, Theorie en EM) waarbij directe assistentie op locatie nodig is. ▪ Type 2 heeft een responsetijd van <u>maximaal 30 minuten</u> Omvat overige alarmmeldingen, waaronder inbraakalarm met 1 actieve melder geactiveerd, technische meldingen, voor de mobiele surveillance. ▪ Type 3 heeft een responsetijd van <u>maximaal 60 minuten</u> Betreft de eerste opvang bij verhoogde dreiging op objecten/locaties van de opdrachtgever. De medewerker van de mobiele surveillance blijft aanwezig totdat er een structurele oplossing is gerealiseerd, en dit type omvat ook het openen en sluiten van locaties op ad-hoc en afroep basis.
E 75.	<p>Bij een alarmopvolging verricht de mobiele surveillant minimaal de volgende handelingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen; B. Aanwezig blijven en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling de afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies per locatie; C. Ondersteunen van hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein; D. In geval van onregelmatigheden, dreiging en calamiteiten dient de van toepassing zijnde calamiteitendienst te worden verwittigd; E. Rapportage maken van de afhandeling van de melding. In de incidentrapportages wordt ten minste opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Datum en tijdstip melding; - Object; - Aankomsttijd en vertrektijd; - Naam surveillant; - Oorzaak van het alarm; - Uitgevoerde handelingen. <p>De rapportage dient verstuurd te worden naar de Servicedesk via facilitair@cbr.nl.</p>
E 76.	<p>Indien de mobiele surveillant niet binnen de geëiste responsetijden van ter plaatse is, worden de gemaakte kosten van Opdrachtnemer niet betaald door het CBR. Iedere factuurperiode wordt door leverancier een overzicht aangeleverd van inzet (datum/ locatie/ tijd), prio en werkelijke reactietijd. Opdrachtnemer past de periodieke factuur aan naar de geleverde diensten welke daadwerkelijk binnen de afgesproken tijdstermijn van resp. 15 min., 30 min. en 60 min. zijn geleverd.</p>

5.6 Specifieke eisen - Persoonsbeveiliging

E 77.	Beschikt over een geldige beveiligingspas.
E 78.	Is in het bezit is van een geldige VOG.
E 79.	Zowel mondeling als schriftelijk communicatief sterk.
E 80.	Kan effectief rapporteren, signaleren en escaleren conform de geldende procedures.
E 81.	Werkt servicegericht en kan effectief samenwerken met medewerkers, diens leidinggevenden en externe (keten)partners.
E 82.	Kan professioneel en beheerst de-escalerend optreden.
E 83.	Draagt voorgeschreven bedrijfskleding en onderhoudt een representatieve en verzorgde uitstraling.
E 84.	Beschikt over de juridische basiskennis die noodzakelijk is voor uitvoering van beveiligingswerkzaamheden.

5.7 Specifieke eisen - Specialistische beveiliging

E 85.	Beschikt over een geldige beveiligingspas.
E 86.	Is in het bezit is van een geldige VOG.
E 87.	Zowel mondeling als schriftelijk communicatief sterk
E 88.	Kan rapportages opstellen die direct en ongewijzigd kunnen worden doorgestuurd aan politie, gemeenten en/of het Openbaar Ministerie.
E 89.	Kan nauwkeurig, objectief en volgens vooraf vastgestelde communicatielijnen rapporteren.
E 90.	Kan afwijkend gedrag, risico-indicatoren en relevante bewegingen vroegtijdig signaleren en vastleggen.
E 91.	Kan effectief escaleren conform procedure en weet tijdig de juiste partijen te informeren.
E 92.	Kan langdurig en geconcentreerd observeren zonder de operationele integriteit of proportionaliteit te schaden.
E 93.	Handelt discreet en zorgvuldig binnen de kaders van privacy, proportionaliteit en noodzakelijkheid.

5.8 Specifieke eisen overige diensten - Rijvaardigheid & Theorie - Verkeersregelaar/ parkeerbeheer

E 94.	In het bezit van een geldig certificaat "Bevoegd verkeersregelaar".
E 95.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder overige diensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende vaardigheden worden verstaan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Draagt kleding die voldoet aan de geldende kledingvoorschriften en is altijd representatief gekleed; ▪ Vaardig in het duidelijk communiceren met weggebruikers. ▪ Kan de-escalerend werken met klanten en derden.

7 Eisen aan Communicatie, klachten en meldingen

E 96.	Opdrachtnemer heeft een single point of contactpersoon aangesteld op strategisch/tactisch niveau als contract-Aanspreekpunt, welke verantwoordelijk is voor de naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst.
E 97.	<p>De gevraagde diensten hebben een landelijke dekking. Voor Opdrachtgever is het van belang dat opdrachtnemer een of meerdere (meewerkend)teamleider(s)/locatiemanager(s)/aanspreekpunten aangesteld die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor het CBR overkoepeld coördineert. Deze persoon dient te beschikken over de juiste kwalificaties en competenties, welke nodig zijn om deze rol op een juiste manier te vervullen.</p> <p>Daarnaast is er op tactisch en operationeel niveau een directe lijn die telefonisch en per e-mail goed bereikbaar is voor de uitvoering van de operationele dienstverlening.</p> <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen tijdens de implementatie zorgdragen voor een juiste afstemming met de diverse personen. Hierbij kan het zijn dat de aanspreekpunten per locaties, gebundeld worden voor een regio en daarmee de Opdrachtnemer de communicatie houdt.</p>
E 98.	<p>De taken van de teamleider/ locatie manager omvatten minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke functionaris van het contract 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 het CBR, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten; ▪ Begeleiding tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers; ▪ Bijhouden van de memo's; ▪ Proactief meedenken over procesverbetering, kwaliteitsverhoging, efficiëntie en kostenbesparing; ▪ Het permanent verbeteren en actueel houden van randvoorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen); ▪ Indien nodig (dagelijks) overleg/contact met de vaste contactpersonen van het CBR; ▪ Diverse andere voorkomende werkzaamheden.
E 99.	<p>De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; ▪ Tactisch niveau escaleert altijd op strategisch niveau. <p>Als er een geschil is ontstaan, zal indien passend, de escalatiestructuur zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Bij overschrijding van fatale termijnen of wanneer er sprake is van een andere situatie waarbij direct verzuim optreedt hoeft het CBR bovenstaande escalatiestructuur niet te doorlopen. Als het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil is op strategisch niveau geëscaleerd, dan wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering.</p>
E 100.	Via een FMIS systeem (Topdesk) worden klachten, wensen, informatieaanvragen en storingen via de facilitaire Servicedesk gemeld, geregistreerd en afgehandeld. De Servicedesk vormt een schakel tussen de melder en Opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht om dit proces te optimaliseren. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij proactief meedenkt over toekomstige FMIS-ontwikkelingen en verbeteringen. Responsetijden anders dan in het Programma van Eisen opgenomen, worden gedurende de implementatiefase in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.

E 101.	<p>Het CBR hecht grote waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening en heeft daarom de vastgestelde termijnen als kritische prestatie indicator benoemd richting haar afnemers voor de klachtenprocedure. Aangezien de werknemers van de Opdrachtnemer namens het CBR diensten uitvoeren worden deze termijnen hier ook als eis opgenomen in dit programma van eisen.</p> <p>Termijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Binnen één (1) werkdag wordt door de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging van de ontvangen melding/klacht verzonden naar CBR. ▪ Binnen vijf (5) werkdagen wordt een schriftelijke afdoening van de ontvangen melding/klacht per mail verzonden naar CBR met daarin een weergave van feiten die tijdens het klachtonderzoek zijn komen vast te staan en conclusies die aan de hand daarvan zijn getrokken.
--------	--

8 Eisen communicatie, managementrapportage en prestatiemeting

E 102.	<p>De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen het CBR en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch). In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen en de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen het CBR en Opdrachtnemer. Het CBR wil inspraak bij de inzet en eventueel vervanging van sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer en bij invulling van de rol van de accountmanager.</p>																				
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Niveau</th> <th>Frequentie (minimaal)</th> <th>Deelnemer(s) Opdrachtnemer</th> <th>Deelnemer(s) het CBR</th> <th>Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operationeel</td> <td>Dagelijks</td> <td>Opdrachtnemer (meewerkend)team leider(s)/ locatiemanager(s)/ aanspreekpunten t.b.v. planning</td> <td>locatieverantwoordelijke receptie, EM en theorie</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang operationele Dienstverlening ▪ Incidentenafhandeling ▪ Planning/projecten ▪ (Nieuw) in te zetten personeel ▪ Opvallende observaties </td> </tr> <tr> <td>Tactisch</td> <td>Eén keer per kwartaal</td> <td>Accountmanager Opdrachtnemer</td> <td>Contract- en leveranciersmanager</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevante ontwikkelingen ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren ▪ Evaluatie samenwerking ▪ Facturering ▪ Voortgang ▪ Issues en incidenten ▪ Verbetervoorstellen/klanttevredenheid </td> </tr> <tr> <td>Strategisch</td> <td>Eén keer per jaar</td> <td>Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer</td> <td>Manager I&FZ, Manager FSVO en contract- en leveranciersmanager</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▪ (Organisatie) ontwikkelingen ▪ Samenwerking ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Visie en bijdrage op doelstellingen ▪ Ontwikkelingen prestaties ▪ Budget versus realisatie ▪ Formele wijzigingen contractstatus ▪ Goedkeuren jaarplanning </td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen	Operationeel	Dagelijks	Opdrachtnemer (meewerkend)team leider(s)/ locatiemanager(s)/ aanspreekpunten t.b.v. planning	locatieverantwoordelijke receptie, EM en theorie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang operationele Dienstverlening ▪ Incidentenafhandeling ▪ Planning/projecten ▪ (Nieuw) in te zetten personeel ▪ Opvallende observaties 	Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contract- en leveranciersmanager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevante ontwikkelingen ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren ▪ Evaluatie samenwerking ▪ Facturering ▪ Voortgang ▪ Issues en incidenten ▪ Verbetervoorstellen/klanttevredenheid 	Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, Manager FSVO en contract- en leveranciersmanager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Organisatie) ontwikkelingen ▪ Samenwerking ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Visie en bijdrage op doelstellingen ▪ Ontwikkelingen prestaties ▪ Budget versus realisatie ▪ Formele wijzigingen contractstatus ▪ Goedkeuren jaarplanning
Niveau	Frequentie (minimaal)	Deelnemer(s) Opdrachtnemer	Deelnemer(s) het CBR	Onderwerpen																	
Operationeel	Dagelijks	Opdrachtnemer (meewerkend)team leider(s)/ locatiemanager(s)/ aanspreekpunten t.b.v. planning	locatieverantwoordelijke receptie, EM en theorie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang operationele Dienstverlening ▪ Incidentenafhandeling ▪ Planning/projecten ▪ (Nieuw) in te zetten personeel ▪ Opvallende observaties 																	
Tactisch	Eén keer per kwartaal	Accountmanager Opdrachtnemer	Contract- en leveranciersmanager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relevante ontwikkelingen ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Kritische Succesfactoren en Kritische Prestatie Indicatoren ▪ Evaluatie samenwerking ▪ Facturering ▪ Voortgang ▪ Issues en incidenten ▪ Verbetervoorstellen/klanttevredenheid 																	
Strategisch	Eén keer per jaar	Directievertegenwoordiger van de Opdrachtnemer	Manager I&FZ, Manager FSVO en contract- en leveranciersmanager	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Organisatie) ontwikkelingen ▪ Samenwerking ▪ Evaluatie/beoordeling contract ▪ Visie en bijdrage op doelstellingen ▪ Ontwikkelingen prestaties ▪ Budget versus realisatie ▪ Formele wijzigingen contractstatus ▪ Goedkeuren jaarplanning 																	
E 103.	<p>Het CBR is vrij om de frequenties en het aantal functionarissen op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.</p>																				
E 104.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg. Dit geldt voor elk overleg, op elk niveau. Het CBR deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.</p>																				
E 105.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het kwaliteits- en risicomangement, waarbij het CBR controleert of de Opdrachtnemer dit uitvoert conform de eisen uit de Aanbestedingsstukken. Ondanks dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het kwaliteits- en risicomangement zal Opdrachtgever zelf ook de kwaliteit van de</p>																				

	<p>Dienstverlening op verschillende manieren meten om het kwaliteits- en risicomanagement van Opdrachtnemer te valideren. Denk hierbij aan bijvoorbeeld mystery visits en kwaliteitsaudits. Resultaten worden besproken tijdens een tactisch overleg.</p> <p>Om de objectiviteit te waarborgen worden de metingen vooraf niet kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Het CBR informeert de Opdrachtnemer over de behaalde resultaten. De score geeft input voor een eventuele verlenging van de contractduur of een ontbinding van de Overeenkomst.</p>
E 106.	<p>Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract.</p> <p>Deze managementinformatie wordt aangeleverd op drie (3) niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maandelijks operationele managementrapportages op locatieniveau voor de specifieke diensten zoals receptie, EM en theorie; ▪ Elk kwartaal tactische managementrapportages voor de contractmanager. ▪ Elk jaar een jaarrapportage voor de contractmanager, manager FSVO en Manager I&FZ. <p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).</p> <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de operationele managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang operationele Dienstverlening; ▪ Incidenten en klachten afhandeling; ▪ Planning/projecten; ▪ (Nieuw) personeel; ▪ Opvallende observaties; ▪ Trend- en incidentanalyse. <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de tactische managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Algemeen (denk hierbij aan: volumes, verbeterpunten, planning et cetera); ▪ Kwaliteit van de desbetreffende Dienstverlening (denk hierbij aan: beleving, aantal en soort meldingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen, et cetera); ▪ Financieel (denk hierbij aan: facturatie, openstaande facturen, meer- en minderwerk, et cetera); ▪ Acties en verbeterpunten; ▪ Openstaande facturen; ▪ Overzicht klachten en meldingen; ▪ Planning; ▪ Personeelsmutaties. <p>De onderwerpen die het CBR minimaal terug wil zien in de jaarrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ontwikkelingen organisatie Opdrachtnemer; ▪ Trends en ontwikkelingen sector; ▪ Communicatie en samenwerking; ▪ Terugblik en vooruitblik op de samenwerking; ▪ Samenvatting omzetontwikkeling, trends, analyses over het gehele jaar; ▪ Inzet Social Return met behaald resultaat over het afgelopen jaar; ▪ Uitkomsten KPI metingen over het jaar.
E 107.	<p>Opdrachtgever 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.</p>
E 108.	<p>Opdrachtnemer levert een voorbeeld aan hoe de managementinformatie eruit gaat zien. Opdrachtgever dient de inhoud en opzet van deze rapportage goed te keuren. Indien Opdrachtgever gedurende het contract aanpassingen of zaken wilt toevoegen aan de rapportage zal Opdrachtnemer dit aanpassen.</p>

	<p>Daarnaast heeft Opdrachtnemer levert op verzoek van de contractmanager maatwerkrapportages, past de rapportages aan naar de eisen van de contractmanager en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking aan de contractmanager.</p>
<p>E 109.</p>	<p>Het CBR heeft Kritische Succes Factoren (KSF) opgesteld voor de Dienstverlening:</p> <p>Overkoepelend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operational excellence; • Kwaliteitsimpuls; • Resultaatgerichte samenwerking; • Meerwaarde Opdrachtnemer; • Business control; • Duurzaamheid. <p>Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte als stuurgerichte KPI's.</p> <p>De KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hiervoor al een voorzet gedaan en vormt deze voorzet het uitgangspunt. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaalt dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit wordt als agendapunt besproken tijdens het volgende tactische overleg.</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in bijlage O. Het KPI-model wordt in de implementatiefase definitief gemaakt. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en vastgelegd.</p> <p>Het CBR behoudt zich daarnaast het recht om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen CBR en Opdrachtnemer.</p>
<p>E 110.</p>	<p>Stappen bij het niet behalen van KPI's.</p> <p>Stap 1 – Signalering & verbeteractie Afwijkingen worden inzichtelijk gemaakt via rapportages. De Opdrachtnemer voorziet iedere afwijking van een toelichting op oorzaak en context. Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende meetmomenten niet wordt behaald, of sprake is van een significante afwijking met directe impact op de dienstverlening, geldt het volgende: De Opdrachtnemer stelt binnen tien (10) werkdagen een verbeteractie op. Deze bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een analyse van de oorzaak; ▪ de te nemen maatregelen; ▪ de verantwoordelijke functionaris; ▪ de termijn waarbinnen verbetering wordt gerealiseerd. <p>De verbeteractie wordt besproken en afgestemd met het CBR.</p> <p>Stap 2 – Aangescherpt toezicht Indien de verbeteractie niet tijdig of onvoldoende effect heeft, of dezelfde KPI opnieuw niet wordt behaald, kan het CBR besluiten tot aangescherpt toezicht. Dit kan onder meer bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ een verhoogde (bijvoorbeeld wekelijkse) rapportagefrequentie voor de betreffende KPI; ▪ aanvullende overlegmomenten gericht op voortgang en borging; ▪ tijdelijke aanvullende afspraken over werkwijze, inzet of aansturing. <p>Stap 3 - Ingebrekestelling - schadevergoeding</p>

	<p>Indien de Opdrachtnemer ondanks eerdere maatregelen niet voldoet aan de KPI's of de verbeteringen uit het actieplan onvoldoende realiseert, kan de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke worden gesteld. De Opdrachtgever stelt daarbij een redelijke termijn waarbinnen herstel dient plaats te vinden.</p> <p>De kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van de afspraken, waaronder verstoringen in de operatie, kunnen aan de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.</p>
E 111.	<p>Ieder jaar wordt een Klanttevredenheid (KTO) uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Het KTO zal voorafgaand in samenspraak met de contractmanager worden afgestemd. Indien sprake is van een negatieve uitkomst dienen verbeteringen worden doorgevoerd door middel van een verbeterplan wat voorafgaand is afgestemd met de Opdrachtgever.</p>
E 112.	<p>Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode processen optimaliseren en de dienstverlening waar mogelijk verbeteren. Om deze reden dient Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks minimaal twee (2) verbetervoorstellen in te dienen gerelateerd aan het primair proces bij de Opdrachtgever welke meerwaarde heeft voor zowel de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer. De verbetervoorstellen zijn onderdeel van de dienstverlening en zullen met Opdrachtgever worden getoetst op haalbaarheid en waar mogelijk worden geëffectueerd. Opdrachtnemer zal voor de voorstellen geen kosten in rekening brengen. De voorstellen doen geen afbreuk aan het gestelde in het Programma van Eisen.</p>

9 Eisen financieel

E 113.	De Dienstverlening wordt verricht tegen de prijzen en tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in Bijlage L – Prijzenblad.
E 114.	De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
E 115.	Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen en verwachte ureninzet van Opdrachtgever, zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie.
E 116.	Voor deze Dienstverlening wordt uitgegaan van 260 werkbare dagen per jaar. Het aantal werkbare dagen kan wijzigen. Sluitingsdagen en (gedeeltelijke) bedrijfssluiting in verband met feestdagen of kerstvakantie zijn centraal georganiseerd. De behoefte voor de Dienstverlening gedurende deze periodes wordt tijdig door Opdrachtnemer geïnventariseerd en bepaald op basis van de behoefte van de eindgebruikers/of per locatie.
E 117.	<p>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, Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100), bedrijfstakken/branches (SBI 2008), 80 – beveiligings- en opsporingsdiensten, Cao-lonen per uur incl. bijz. beloningen, welke na afloop van het eerste contractjaar voor het eerst mag worden doorgevoerd, waarbij de volgende rekenmethode wordt gehanteerd:</p> <p>$(\text{indexcijfer nieuwe maand} - \text{indexcijfer oude maand}) / \text{indexcijfer oud maand} \times 100\%$</p> <p>Als nieuwe maand wordt gehanteerd het meest recente prijsindexcijfer van de maand april van het dan lopende jaar, als oude maand wordt het cijfer van de dezelfde maand van het jaar voorafgaande aan het lopende jaar gehanteerd. De voor indexering gekozen maand, dient tevens voor de volgende indexeringen gehanteerd te worden. De indexeringsperiode beslaat zodoende altijd 12 opeenvolgende maanden.</p> <p>De prijswijziging dient uiterlijk twee maanden tevoren kenbaar te worden gemaakt.</p> <p>Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p>
E 118.	De reistijd woon-/werkverkeer is niet inbegrepen in de uren van de inzetbaarheid.
E 119.	Als door omstandigheden, die zijn toe te rekenen aan het CBR, overeengekomen werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, wordt in overleg tussen beide partijen in alle redelijkheid en billijkheid bepaald wat de meest passende oplossing hiervoor is.
E 120.	<p>Opdrachtgever is in staat om, indien incidenteel of structureel meer- en/of minderwerk gevolgen heeft voor de personele organisatie van Opdrachtnemer, hierop flexibel in te spelen. Als door gevolg van onvoorziene omstandigheden zoals natuurrampen, pandemie of een nationale crisissituatie de normale bedrijfsvoering wordt gehinderd, staat het voor het CBR vrij om de Dienstverlening verregaand aan te passen dan wel tijdelijk stop te zetten.</p> <p>Opdrachtgever treedt voorafgaand aan het besluit in contact met de Opdrachtnemer om over dit besluit afspraken te maken. Opdrachtnemer brengt voor deze (tijdelijke) shut-down geen kosten in rekening bij het CBR. Wel zullen het CBR en Opdrachtnemer nauw met elkaar in contact blijven om te blijven focussen op wat wel mogelijk is tijdens een (tijdelijke) shut-down.</p>

10 Eisen facturatie

E 121.	Er wordt een aangewezen verantwoordelijke gesteld voor vragen over de factuur, danwel het proces.
E 122.	De factuur dient volledig controleerbaar te zijn op basis van de uitgevraagde en geleverde dienst.
E 123.	Per dienstsoort per locatie ontvangt de opdrachtnemer één (1) verzamelfactuur met de uitgevoerde diensten van die maand.
E 124.	Facturatie vindt plaats per vier (4) weken of maand, <3 weken na einde periode/ laatste werkdag.
E 125.	De factuur dient aangeleverd te worden met de volgende specificaties: <ul style="list-style-type: none"> - Inkoopordernummer; - Type dienst; - De betreffende locaties; - De periode waarin de diensten zijn uitgevoerd; - Het uurtarief. <p>Opdrachtnemer levert maandelijks een urenspecificatie mee in Excel/CSV-formaat. Uren dienen herleidbaar te zijn. De inkoopfacturen dienen in PDF worden verstuurd naar: crediteurenadministratie@cbr.nl</p>
E 126.	Afwijkingen in geplande vs. uitgevoerde uren dienen voor facturatie afgestemd te zijn met de opdrachtgever. Indien nodig wordt het bedrag wat te veel in rekening is gebracht gecrediteerd.
E 127.	Te laat ingediende facturen zonder vooraf gemelde reden kunnen worden afgewezen of verrekend in de volgende periode.
E 128.	Als betalingstermijn geldt 30 dagen na ontvangst van factuur.

11 Eisen inzake privacy

E 129.	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst alle door hem geleverde Diensten voldoen en blijvend zullen voldoen aan het gestelde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
--------	---

12 Eisen inzake de implementatie van de overeenkomst

Het CBR acht het van belang dat de implementatie gestructureerd verloopt en dat de bedrijfsprocessen van het CBR niet door of tijdens de implementatie worden verstoord. De eisen ten aanzien van de implementatie zijn:

E 130.	Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor zowel het CBR als de latende dienstverlener. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten. Gedurende de transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse factoren van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
E 131.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de implementatie van de opdracht. Deze implementatie dient plaats te vinden conform het implementatieplan dat door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving wordt ingediend. Tijdens de implementatieperiode wordt dit plan, onder leiding van de Opdrachtnemer, nader uitgewerkt.
E 132.	Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve samenwerking 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.
E 133.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige contractanten van het CBR te bespreken of zij bij het CBR willen blijven werken en eventueel de arbeidsvoorwaarden vast te stellen. De cao voor de desbetreffende dienst is hierbij van toepassing. Als de loonkosten (uren, dan wel brutoloon) van de latende partij afwijken van de loonkosten die de Opdrachtnemer heeft begroot en/of heeft aangeboden, komen de eventuele meerkosten voor rekening van de Opdrachtnemer.
E 134.	Minimaal twee weken voor aanvang van de Dienstverlening dient Opdrachtnemer een overzicht aan het CBR ter inzage aan te leveren met daarin opgenomen de gegevens van de medewerkers (inclusief CV en kopie van de vereiste verklaringen, certificaten en diploma's) die kunnen worden ingezet.
E 135.	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet in de Opdracht zal in de implementatieperiode op de hoogte gebracht worden van de interne procedures, werkmethodeken en processen en leert om te gaan met de voorzieningen en systemen waarmee gewerkt moet worden. Het personeel dient vanaf de start van de uitvoerende werkzaamheden hierop ingewerkt zijn.
E 136.	De Opdrachtnemer accepteert dat de latende dienstverlener van de beveiligingsdienstverlening tijdens de periode van implementatie tot de operationele ingangsdatum van de Overeenkomst aan het CBR blijft leveren.
E 137.	De Opdrachtnemer garandeert dat de continuïteit van dienstverlening aan het CBR tijdens de implementatie niet worden verstoord.

13 Exit plan

Het CBR streeft naar een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer. Mocht de samenwerking eindigen, bij afloop of tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, dan zijn heldere afspraken essentieel. Daarom heeft het CBR-basiseisen opgesteld. De Opdrachtnemer verleent alle benodigde medewerking voor een soepele overgang naar een nieuwe Overeenkomst of nieuwe Opdrachtnemer.

E 138.	De exit regeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst. Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan de exit regeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.
E 139.	Tijdens de overgang naar de nieuwe leverancier bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer alle medewerkers die werkzaam zijn bij opdrachtgever, tijdig en zorgvuldig te informeren over de beëindiging. Door medewerkers te informeren en ondersteuning te bieden zal een overgang naar een nieuwe Opdrachtnemer beter verlopen. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers die overgaan naar de nieuwe Opdrachtnemer ter zijde staan en eventuele vragen omtrent de overgang beantwoorden.
E 140.	Tijdens de overgang naar de nieuwe contractpartner bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit PvE. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Wanneer de overgang van de contractdiensten niet op 1 vaste datum is, borgt Opdrachtnemer de continuïteit van de diensten tot aan het werkelijk moment van overgang.
E 141.	Bij einde Overeenkomst wordt door een door Opdrachtnemer aangewezen onafhankelijke partij een nulmeting gedaan voordat overdracht van Dienstverlening plaatsvindt. Eventuele constatering van achterstallige werkzaamheden ten opzichte van de gecontracteerde Dienstverlening worden voor overdracht door of voor rekening van Opdrachtnemer opgelost.
E 142.	Door opdrachtnemer wordt op locatieniveau een exit rapport beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken t.b.v. de uitgevoerde dienstverlening zichtbaar zijn.