

Bijlage 2 - Programma van Eisen - Beveiligings- en alarmcentralediensten opvanglocaties Oekraïense ontheemden

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure. U dient hiervoor een akkoordverklaring te ondertekenen.

Akkoordverklaring Programma van Eisen	
Ondergetekende verklaart hierbij dat: • Het Programma van Eisen (dit document) volledig is ontvangen, gelezen en begrepen. • Aan alle gestelde eisen zal worden voldaan gedurende de uitvoering van de opdracht.	
Bedrijfsnaam:	
Naam tekenbevoegde:	
Functie:	
Plaats en datum:	
Handtekening	

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer en eventuele de door hem in te schakelen onderaannemer(s) voldoen zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving, zoals de Wpbr en de algemeen verbindend verklaarde cao (hierna: cao). Dit betreft steeds de laatst overeengekomen (algemeen verbindend verklaarde) cao, ook al is deze verlopen.
Eis 2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct en proactief over de effecten van wijzigingen van relevante wet- en regelgeving en andere (bijvoorbeeld cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van (Personeel van) Opdrachtnemer, als deze zich voordoen en invloed hebben op de Overeenkomst.
Eis 3	Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening te leveren op de betreffende locaties zoals opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en specifiek in het Prijzenblad (bijlage 4). In deze bijlage zijn op tabblad 2 de locaties weergegeven.
Eis 4	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van Opdrachtgever in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn personeel inclusief onderaannemers zich aan deze verplichting zullen houden.

2. Beveiliging op locatie	
Eis 1	Opdrachtnemer levert dienstverlening op gebied van beveiliging, waarbij de uren zijn gespecificeerd in het Prijzenblad (bijlage 4). Opdrachtnemer realiseert zich dat de gegevens zoals opgenomen in deze bijlage van toepassing zijn op moment van publiceren van deze aanbesteding en dat dit gedurende de looptijd kan wijzigen. Zie hiervoor de herzieningsclausule.
Eis 2	Opdrachtgever zal optreden als regiehouder. Dit houdt in dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering en kwaliteit van de Dienstverlening binnen de door Opdrachtgever gestelde kaders. Opdrachtgever zal te allen tijde de eindverantwoordelijkheid behouden.

Eis 3	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening en is verantwoordelijk voor het opstellen van een sluitende planning voor de inzet van beveiligers op de verschillende locaties bij deze opdracht. Dit omvat: • Het waarborgen van een continue bezetting volgens de afgesproken dienstroosters, inclusief vervanging bij ziekte, verlof of uitval. • Het verzorgen van de operationele aansturing van het personeel, inclusief het instrueren, begeleiden en controleren van de uitvoering van de werkzaamheden. • De wijze van dagelijkse aansturing van het personeel wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld en periodiek geëvalueerd.
Eis 4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het delen en naleven van de werkinstructies, inclusief eventuele training van medewerkers indien nodig. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers alleen worden ingezet op locaties waarvoor zij aantoonbaar gekwalificeerd en geïnstrueerd zijn.
Eis 5	Van de teamleider van Opdrachtnemer (operationeel contactpersoon) wordt verwacht dat deze zorgt voor: • De operationele coördinatie van dagelijkse beveiligingsactiviteiten op de locaties; • Toezien op naleving van protocollen- en werkinstructies; • Aansturen, coachen motiveren van beveiligingsmedewerkers; • Zorgdragen voor een optimale personeelsbezetting; • Fungeren als operationeel aanspreekpunt voor Opdrachtgever en Personeel van Opdrachtnemer op de werkvloer; • Communiceren van operationele instructies- en ad-hoc wijzigingen naar Personeel van Opdrachtnemer; • Operationeel eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever bij incidenten en calamiteiten; • Coördineren van de afhandeling van incidenten volgens geldende procedure; • Zorgen voor de dagelijkse briefing van de beveiligers en debriefing in geval van incidenten- en calamiteiten; • Evalueren van incidenten met de beveiligers en Opdrachtgever adviseren over verbetermaatregelen; • Toezien op de kwaliteit van dienstverlening en klanttevredenheid; • Signaleren van opleidingsbehoeften en ondersteunen bij trainingen; • Inwerken van nieuwe medewerkers en uitvoeren van voortgangsgesprekken; • Focust zich op de groepsdynamiek van de beveiligers; • Afstemming met Opdrachtgever over bewonersveiligheid, incidenten en preventieve maatregelen.

Eis 6	Opdrachtgever eist dat de teamleider van Opdrachtnemer minimaal één (1) keer per kwartaal een onaangekondigde ronde langs de locaties doet en de naleving op afspraken controleert (bijv. in de vorm van een werkplekonderzoek). De planning van deze ronde dient van de voren gedeeld te worden met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zelf periodiek onderzoek doen onder de bewoners. Dit kan zijn in de vorm van een enquête.
Eis 7	<u>Kwalificatie- en inzetbaarheidsoverzicht medewerkers</u> Opdrachtnemer dient op aanvraag een actueel overzicht te kunnen verstrekken van de kwalificaties en inzetbaarheid van alle medewerkers. Dit overzicht bevat minimaal de volgende elementen: • Naam medewerker. • Functie/rol. • Relevante certificeringen, diploma's en trainingen. • Datum van laatste training of herhalingstraining. • Locaties waarvoor de medewerker inzetbaar is. • Beperkingen of bijzonderheden m.b.t. inzetbaarheid.
Eis 8	Opdrachtnemer is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de werkinstructies. Opdrachtgever verwacht dat er een proactieve rol wordt genomen door Opdrachtnemer wanneer instructies ontbreken, onjuist zijn of niet werkbaar blijken.
Eis 9	Omdat de beveiligers onderdeel worden van het locatieteam vindt Opdrachtgever het belangrijk dat bewoners vaste gezichten zien gedurende de dag. Dit zorgt voor herkenbaarheid, vertrouwen en binding met de locatie en bewoners. Tussen de bewoners en de beveiligers zal een vertrouwensband opgebouwd (moeten) worden en hierbij is het noodzakelijk dat er met een vast team gewerkt wordt. Opdrachtnemer werkt daarom met een team vaste beveiligers. Het vaste beveiligingsteam wordt ingewerkt op de verschillende locaties en is het verlengstuk van de eigen ambtelijke organisatie.
Eis 10	In geval van (dreigende) uitval van personeel van Opdrachtnemer (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige en adequate vervanging binnen twee uur. In geval van dreigende uitval van personeel informeert opdrachtnemer de locatiecoördinator van de betreffende locatie.
Eis 11	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever maand- of kwartaalroosters van het in te zetten personeel per locatie. Wanneer er wijzigingen plaatsvinden in het team van in te zetten beveiligers, dan wordt Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld (uiterlijk twee weken van tevoren). Dit geldt niet voor ziekte en uitval personeel.
Eis 12	Wanneer Opdrachtgever een beveiligster (met redenen onderbouwd) niet passend vindt op de locatie of in het team, dan stelt Opdrachtnemer binnen één week een nieuwe kandidaat voor. Bij vervanging van een beveiligster heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een klikgesprek te eisen.

Eis 13	De inzet van aspirant-beveiligers is toegestaan mits dit vooraf duidelijk afgestemd is met Opdrachtgever, zodat duidelijk is wat van de aspiranten verwacht kan worden en hoe Opdrachtnemer in de begeleiding voorziet. De aspiranten dienen altijd boven de sterkte te worden ingezet en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 14	Opdrachtnemer zet eventuele stagiaires alleen in boven de sterkte en alleen onder begeleiding van een praktijkbegeleider. Uren van stagiaires worden nooit doorbelast aan Opdrachtgever.

3. Personeel	
Eis 1	Opdrachtnemer garandeert dat de van toepassing zijnde (algemeen verbindend verklaarde) cao wordt nageleefd en het in te zetten personeel van Opdrachtnemer zal verlonen volgens cao van de uitgevraagde functie.
Eis 2	Personeel ingezet door Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van het diploma Beveiligers niveau 2 (grijze pas). Personeel dient de grijze pas tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden, desgevraagd aan Opdrachtgever te kunnen tonen. Inzet van personeel met een Evenementendiploma (blauwe pas) is niet toegestaan.
Eis 3	Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de start van de dienstverlening van iedere in te zetten medewerker een kopie van de grijze pas. Dit geldt ook voor nieuwe medewerkers die gedurende de Overeenkomst worden ingezet.
Eis 4	Het inwerken van personeel geschiedt op kosten van Opdrachtnemer. Dit is gedurende de gehele looptijd van het contract het geval. Iedere nieuwe beveiligers dient minimaal een dagdeel (4 uur) boven de sterkte te worden ingewerkt door een collega beveiligers en/of teamleider op de desbetreffende locatie.
Eis 5	Opdrachtnemer is bekend met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (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 Opdrachtgever voor de gevolgen van het niet nakomen van verplichtingen op grond van de Wav.
Eis 6	Opdrachtnemer waarborgt dat het ingezette personeel de Nederlandse taal beheerst op ten minste niveau B1, zowel mondeling als schriftelijk.
Eis 7	Aanvullend beschikt Personeel van Opdrachtnemer over voldoende praktische basiskennis van de Engelse taal in woord (tenminste A2). Het niveau dient zodanig te zijn dat personeel van Opdrachtnemer met weinig moeite een eenvoudig gesprek kan voeren in het Engels.
Eis 8	Op alle locaties is het Personeel van Opdrachtnemer in bezit van een geldig BHV diploma of is dit bereid te behalen binnen twee maanden na aanvang van dienst en

3. Personeel	
	volgt de daarbij behorende herhalingscursussen om de certificaten te behouden. Opdrachtnemer dient deze cursussen te regelen en te betalen voor het personeel. Opdrachtnemer dient te BHV certificaten van alle in te zetten beveiligers te overleggen aan Opdrachtgever voor aanvang van dienst. Als er geen medewerkers van Opdrachtgever aanwezig zijn, dan dient de beveiligers op locatie de rol van ploegleider op zich te nemen en is dus o.a. verantwoordelijk voor een eventuele ontruiming van de locatie.
Eis 9	Het in te zetten Personeel is zich ervan bewust dat zij een verlengstuk zijn van Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de dienstverlening. Van het in te zetten personeel wordt verwacht dat zij enthousiast, service- en klantgericht en proactief zijn. Zij begroeten onze medewerkers, bewoners en bezoekers hartelijk en geven hun het gevoel welkom te zijn.
Eis 10	Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van deze opdracht beschikt over onderstaande competenties: • Een klantgerichte en dienstverlenende instelling; • Proactieve houding tijdens de werkzaamheden; • Rapporteert helder en duidelijk over gebeurtenissen: kernachtig, essentieel, volledig en nauwgezet; • Is communicatief vaardig en legt makkelijk contact met bezoekers, collega's en onderhoudt contact; • Is tijdens gesprekken duidelijk en daadkrachtig en weet personen te motiveren en te overtuigen op een klantvriendelijke manier; • Is in staat zowel individueel als in teamverband te werken binnen de gestelde kaders; • Zet eigen observaties van afwijkend gedrag altijd om in passende acties door middel van een klantvriendelijk gesprek; • Kan de-escalerend te werk gaan en heeft een hoog oplossend vermogen binnen de gestelde kaders van de huisregels van Opdrachtgever ter bevordering van de sociale veiligheid en ter voorkoming van calamiteiten en agressie; • Kent de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever; • Is tijdens de uitvoering van de dienst actief op zoek naar kleine afwijkingen en verstoringen en handelt bij constatering in overeenstemming de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever.

3. Personeel	
Eis 11	Personeel van Opdrachtnemer is in staat onderstaande algemene beveiligingstaken uit te voeren: • Het professioneel en gastvrij ontvangen van bezoekers; • Het naleven van de protocollen en huisregels van de locatie(s) ((deze worden na gunning gedeeld met de winnende partij)); • Bewoners en bezoekers actief informeren en aanspreken; • Surveilleren in en om het object; • Het toezien op en handhaven van de algemene rust op locatie; • Proactief herkennen van afwijkend gedrag; • Herkennen van verdachte indicatoren; • Kunnen omgaan met situaties van discriminatie of culturele spanningen tussen bewoners en richting personeel. • Kunnen omgaan met en kennis hebben van verschillende kwetsbare (zorg)groepen. • Beveiligers moeten neutraal en professioneel blijven richting bewoners én buurtbewoners, ook als er weerstand is of media-aandacht speelt. • Waar van toepassing kunnen bedienen van camera-apparatuur en bekijken van de camerabeelden gedurende openingstijden van het gebouw; • Handelen volgens geldende interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever (deze kunnen per locatie verschillen); • Indien de Opdrachtgever het wenselijk acht proactief deelnemen aan vergaderingen welke gerelateerd zijn aan de beveiligingswerkzaamheden; • Rapporteren middels een dagrapportage conform nader te bepalen afspraken; • Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers; • Telefoon beantwoorden; • Ontvangen van niet-risicovolle goederen en post; • Het verrichten van toegangscontrole en het bijhouden van de presentielijst.
Eis 12	Personeel van Opdrachtnemer is daar waar van toepassing in staat onderstaande additionele beveiligingstaken uit te voeren: • Vervullen van een actieve of ondersteunende rol in BHV-organisatie van Opdrachtgever, waaronder overzicht en toezicht houden tijdens een ontruiming van een locatie; • Bieden van logistieke ondersteuning ten behoeve van afhandeling goederen; • Taken als beheerder BMI uitvoeren waaronder controletesten; continu blijven informeren van Opdrachtgever bij het ontstaan van dreigende situaties of risico's.

Met opmerkingen [NV1]: Waarom niet als bijlage meesturen bij de aanbesteding?

Met opmerkingen [LM2R1]: Omdat alle gepubliceerde stukken openbaar zijn. Dat willen we niet met deze stukken.

3. Personeel	
Eis 13	Personeel dat wordt ingezet op locaties met een brandmeldinstallatie is in het bezit van een diploma beheerder BMI. Als er meer personeel van Opdrachtnemer op eenzelfde locatie aanwezig is, dient er minimaal één (1) medewerker van Opdrachtnemer over dit diploma/certificaat te beschikken. Dit moet aantoonbaar zijn voor aanvang dienst, indien gevraagd.
Eis 14	Al het personeel van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers draagt hetzelfde uniform, met uitzondering van alarmopvolgingsdienst. Alle bedrijfskleding/uniformen zijn representatief en herkenbaar met het bedrijfslogo van Opdrachtnemer, daar waar van toepassing conform Wpbr. Daar waar noodzakelijk draagt Opdrachtnemer zorg voor de benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en is verantwoordelijkheid voor het gebruik hiervan.
Eis 15	Voor onderlinge communicatie verstrekt Opdrachtnemer de benodigde bedrijfsmiddelen zoals laptop/computer, mobiele telefoons, portofoons, e.d. aan het in te zetten personeel. Het gebruik van privé mobiele telefoons door personeel van Opdrachtnemer voor uitvoering van de dienstverlening is niet toegestaan. Daar waar het voor de uitvoering van werkzaamheden in de functie specifiek op locatie noodzakelijk is, stelt Opdrachtgever bedrijfsmiddelen ter beschikking (zoals een laptop).

4. Alarmcentrale en bijbehorende dienstverlening	
Eis 1	De Particuliere alarmcentrale (PAC) van Opdrachtnemer is bij Inschrijving en gedurende de gehele Overeenkomst aantoonbaar gecertificeerd volgens het CCV-certificatieschema PAC of gelijkwaardig.
Eis 2	Opdrachtnemer draagt zorg voor de programmering en testen van de aanwezige inbraak en/of brandmeldcentrales per object naar de meldkamer (PAC) op een zodanige wijze dat deze per de ingangsdatum van de Overeenkomst operationeel zijn.
Eis 3	Opdrachtnemer realiseert alarmaansluitingen van de locaties, zoals vermeld in het Prijzenblad (bijlage 4) bij één (1) meldkamer. Opdrachtgever neemt de kosten voor het eventueel omprogrammeren van de alarminstallaties voor haar rekening, in het geval er geen inloggegevens/codes beschikbaar zijn. Wel dient de Opdrachtnemer de coördinatie en de planning van het omprogrammeren op zich te nemen en daarin af te stemmen met de huidige leverancier.

4. Alarmcentrale en bijbehorende dienstverlening

Eis 4	De PAC moet minimaal de navolgende meldingen (telefonisch/ technisch) kunnen ontvangen en dienstverlening kunnen bieden en verwerken: Inbraakalarm, brandalarm, sabotagealarm, persoonsgebonden alarm, liftopsluiting, overvalalarm, (technische) storingen en technische alarmen, gebouwbeheersysteem (GBS).
-------	--

5. Alarmopvolging

Eis 1	Opdrachtnemer is na ontvangst van een alarmmelding vanuit de meldkamer binnen dertig (30) minuten ter plaatse. Als de aanrijtijd niet gehaald wordt, zal de facturatie conform de staffel worden berekend, zoals omschreven in onderstaande tabel. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percentage aanrijtijden AOV-facturatie</th><th>Factuur in %</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aanrijtijden <30 minuten</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Aanrijtijden >30 - <45 minuten</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>Aanrijtijden >45 minuten</td><td>0%</td></tr> </tbody> </table>	Percentage aanrijtijden AOV-facturatie	Factuur in %	Aanrijtijden <30 minuten	100%	Aanrijtijden >30 - <45 minuten	75%	Aanrijtijden >45 minuten	0%
Percentage aanrijtijden AOV-facturatie	Factuur in %								
Aanrijtijden <30 minuten	100%								
Aanrijtijden >30 - <45 minuten	75%								
Aanrijtijden >45 minuten	0%								
Eis 2	Opdrachtnemer voert bij elke alarmmelding een buiten- en een binnencontrole uit.								
Eis 3	Bij meerdere meldingen vanuit één (1) locatie per nacht/week waaruit kan blijken dat er een defect of storing in het inbraaksysteem aanwezig is, neemt Opdrachtnemer binnen twaalf (12) uur contact op met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.								
Eis 4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van een sleutelkluis, waarin de sleutels veilig kunnen worden opgeborgen. Deze kluis dient verankerd en aantoonbaar inbraakwerend te zijn. Daarnaast draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat alle surveillanceauto's voorzien zijn van track- en tracesysteem, waaruit rapportages getoond kunnen worden.								
Eis 5	De centralist (de persoon in de PAC) die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen beschikt over de juiste competenties als bedoeld in de Wpbr en is in bezit van een diploma centralist.								

6. Overnameverplichting	
Eis 1	Daar waar de wet 'Overgang van Onderneming' voorschrijft, is het de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om dit volgens de bepalingen van de cao ten aanzien van contractwisseling en de wettelijke bepalingen en in samenspraak met de latende partij uit te voeren. Op dit moment is er geen personeel dat vanuit de cao kan worden overgenomen ten behoeve van de te sluiten Overeenkomst.

7. Implementatie	
Eis 1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de dienstverlening na definitieve gunning. De implementatie dient te worden uitgevoerd volgens het door de Opdrachtnemer na voorlopige gunning (binnen zeven kalenderdagen) in te dienen Implementatieplan. Dit plan wordt na definitieve gunning verder uitgewerkt, waarbij Opdrachtnemer penvoerder is. Opdrachtgever dient vooraf aan de daadwerkelijke implementatie akkoord te gaan met de inhoud van het Implementatieplan.
Eis 2	In het Implementatieplan komt ten minste naar voren: • Planning implementatie; • kennismaking met de locaties en locatiebeheerders; • kennismaking in te zetten beveiligingsteam; • inwerkproces medewerkers; • locatiehandboeken nalopen en indien nodig wijzigen; • programmeren alarminstallaties en alarmaansluitingen; • voorstel dag- en kwartaalrapportages;
Eis 3	Om de overdracht in goede banen te leiden en risico's te vermijden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode zullen moeten plaatsvinden. De implementatiemanager is het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de latende partij en managet en/of coördineert alle benodigde activiteiten ten behoeve van de implementatie- en transitieperiode op effectieve wijze. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van gelijksoortige contracten.
Eis 4	Tijdens de implementatieperiode worden alle voorbereidingen getroffen door Opdrachtnemer om een soepele overgang te bewerkstelligen voor Opdrachtgever en personeel als Opdrachtnemer. Op 1 juli 2026 dient Opdrachtnemer volledig operationeel te zijn.

Met opmerkingen [NV3]: Vooraf aan wat? De gunning?

Met opmerkingen [ML4R3]: Nee vooraf aan start van implementatie. Het plan wordt ingediend na voorlopige gunning.

Eis 5	Gedurende de implementatie- en transitieperiode zal, wekelijks of zo vaak als dat nodig is, overleg plaatsvinden tussen diverse contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Eis 6	Wekelijks worden minimaal de hieronder genoemde onderdelen gerapporteerd aan Opdrachtgever: • Planning; • Personele inzet en continuïteit; • Kwaliteitsborging; • Werkinstructies; • Samenwerking en afstemming met Opdrachtgever en andere relevante partners; • Incidentmeldingen; • Plan van aanpak komende week.
Eis 7	Onderdeel van het implementatieproces is een kick-off waarbij een kennismakingsmoment plaatsvindt tussen Opdrachtgever en het team van in te zetten beveiligers, teamleider en accountmanager. Hierbij worden o.a. ervaringen van de afgelopen jaren gedeeld en verwachtingen voor de toekomst besproken. De kick-off dient als start voor de (intensieve) samenwerking.
Eis 8	De latende partij en Opdrachtnemer dragen in onderling overleg zorg voor eventuele overname (transitie) van personeel (met inachtneming van de relevante toepasselijke regelgeving). Van de latende partij en Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij waar nodig samenwerken en zorgdragen voor een (kwalitatief) continue dienstverlening aan Opdrachtgever.
Eis 9	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor de dienstverlening zal in de implementatieperiode op de hoogte gebracht worden van de interne procedures, werkmethodeken en processen van Opdrachtgever. Alle personeel van Opdrachtnemer dient vanaf de start van de uitvoerende werkzaamheden hierop ingewerkt te zijn en zal op de ingangsdatum van de Overeenkomst zelfstandig de beveiligingstaken moeten kunnen uitvoeren.

8. Communicatie en rapportages

Eis 1	Opdrachtnemer dient vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week telefonisch bereikbaar te zijn voor het behandelen van aanvragen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten en calamiteiten.
Eis 2	Opdrachtnemer heeft een vast contactpersonen aangesteld op tactisch/strategisch (hierna: accountmanager) en operationeel niveau (hierna: teamleider) als aanspreekpunt die telefonisch en per e-mail bereikbaar is tijdens de uitvoering van de dienstverlening (kantooruren (08.30-17.00 uur). Bij afwezigheid van deze personen zorgt Opdrachtnemer voor een (vast) vervangend aanspreekpunt.

8. Communicatie en rapportages	
Eis 3	Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst vindt periodiek op verschillende niveaus overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Waarbij ten minste: • elk kwartaal een tactisch/strategisch overleg met de accountmanager van Opdrachtnemer. Indien gewenst sluit teamleider van Opdrachtnemer ook aan bij het kwartaal overleg. • maandelijkse operationele overleggen tussen de teamleider van Opdrachtnemer en de locatiecoördinatoren van Opdrachtgever. Dit betreft een voortgangsoverleg waarin de stand van zaken op de specifieke locaties wordt besproken, zoals bezetting, mutaties rooster, calamiteiten, dagrapporten, klachten. De frequentie van de overleggen kan naar behoefte op- of af afgeschaald worden.
Eis 4	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. Opdrachtgever deelt mede of het de schriftelijke vastlegging accordeert en, zo niet, welke wijzigingen dienen te worden aangebracht.
Eis 5	Het tactisch/strategisch overleg vindt één keer per kwartaal plaats. Opdrachtnemer is aan het begin van het jaar verantwoordelijk voor het plannen van deze overleggen van het betreffende jaar. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden en/of terug dienen te komen in de rapportage: • Tevredenheid over de dienstverlening/kwaliteit van de dienstverlening; • Verloop van medewerkers; • klachtenregistratie en klachtenbehandeling; • analyse van de dagrapportages incl. verbeter- en aandachtspunten; • financiële resultaten (kosten per locatie); • Social return verplichting; • optimalisatievoorstellen; • incidenten (aantal meldingen, soort melding (bijv. agressie- en geweldincidenten, overlast, vernieling en dergelijke) incl. (eventueel) verbeterplan per locatie; • eventuele knelpunten; • alarmmeldingen en aanrijtijden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de onderwerpen van het kwartaaloverleg wijzigen naar behoefte.
Eis 6	Opdrachtnemer levert dagrapportages via de mail in de vorm van een dienstrapport. Dienstrapporten worden binnen 2 uur nadat de dienst is afgerond bij Opdrachtgever aangeleverd. Dienstrapporten zijn opgesteld conform een met Opdrachtgever afgestemde format.

8. Communicatie en rapportages	
Eis 7	Opdrachtnemer levert twee weken voorafgaande aan het tactische overleg de managementrapportages in Excel aan. Eventuele bijlagen dienen te worden aangeleverd in Word/PDF.
Eis 8	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de regie neemt in het opstellen en aanleveren van de rapportages en de kwaliteit daarvan waarborgt. Gedurende de implementatieperiode stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de definitieve (inhoud en vorm van) rapportages vast.
Eis 9	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Opdrachtnemer dient de klachtenprocedure na gunning in te dienen.

9. Informatieoverdracht bij beëindiging Overeenkomst	
Eis 1	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk bij (al dan niet vroegtijdige) ontbinding of bij afloop van de Overeenkomst de overdracht naar een opvolgende partij in goede banen te leiden. Op locatieniveau wordt een exit rapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.
Eis 2	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging dient Opdrachtnemer zijn medewerkers te informeren over de beëindiging.
Eis 3	Tijdens de overgang naar de opvolgende partij bij contractbeëindiging is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen volgens dit Programma van Eisen. De al geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd.

10. MVOI	
Eis 1	Ten aanzien van het in te zetten wagenpark voor uitvoering van de Dienstverlening voldoet Opdrachtnemer minimaal aan hetgeen is opgenomen in de Aanbestedingsleidraad onder paragraaf Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) (Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 2 Duurzaam Inkopen).
Eis 2	Bij de uitvoering van de opdracht dient 5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.

10. MVOI	
Eis 3	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via e-mailadres projectSROI@leiden.nl. Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de gekapitaliseerde social return eis.
Eis 4	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de social return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 5	In verband met de aard van de onderhavige Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 6	De toets of in totaal 5% van de waarde van de Overeenkomst door de Opdrachtnemer is besteed aan de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt vindt achteraf, na oplevering van de laatste (nadere) opdracht, plaats door de projectleider Social Return. Periodiek wordt de voortgang van de social return verplichting besproken tijdens overleggen.
Eis 7	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de social return verplichting. In geval van overtreding van de social return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de social return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen social return bevorderen.

11. Tarieven	
Eis 1	De Dienstverlening wordt verricht tegen de tarieven zoals opgegeven door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 4).

Eis 2	Opdrachtnemer mag naast de door hem bij Inschrijving geoffreerde (uur)tarieven en vergoedingen geen andere kosten in rekening brengen. Opdrachtnemer baseert de prijsstelling op all-in tarieven waarin alle kosten verdisconteerd dienen te zijn. Zoals, maar niet uitsluitend, salariskosten, sociale lasten, algemene kosten, reis- en verblijfkosten, parkeerkosten*, implementatiekosten verschuivingskosten, autokosten, opleidingskosten, kosten voor hulpmiddelen en overige kosten die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de dienstverlening. *Indien er bij de locatie parkeergelegenheid is op het terrein, dan kan Personeel van Opdrachtnemer daar gebruik van maken. In alle andere gevallen zijn de kosten voor Opdrachtnemer. Op dit moment kan alleen niet worden geparkeerd bij locatie Lange Mare.
Eis 3	(Lunch)pauzes en andere onderbrekingen zijn niet declarabel.