

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

| Algemene eisen | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 1. | Bij het indienen van de offerte zal als vaststaand aangenomen worden, dat al hetgeen in het Programma van Eisen omschreven is, in de aanneemsom is begrepen. |
| 2. | Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar medewerkers en medewerkers van eventueel in te zetten onderaannemers, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer mag verstrekte bedrijfsinformatie alleen gebruiken voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan opdrachtgever geleverde diensten verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. |
| 3. | Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenplan dat in werking treedt op het moment dat Opdrachtnemer ten gevolge van overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Dit calamiteitenplan dient onder meer te voorzien in de voortzetting van de bedrijfsvoering in geval van gedeeltelijke of gehele uitval. Bij het niet nakomen van de verplichtingen wordt op kosten van Opdrachtnemer de dienstverlening elders ingehuurd. |
| 4. | De dienstverlening dient conform vigerende wet- en regelgeving uitgevoerd te worden. |
| 5. | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het dienstrooster van Opdrachtgever aan te brengen, indien zij dit nodig acht. Opdrachtnemer is gehouden hierin, voor zover redelijk en billijk wordt geacht, medewerking te verlenen, ook indien dit een vermindering van de contractomvang met zich meebrengt. Indien deze situatie zich voor mocht doen, zullen partijen tijdig met elkaar in overleg gaan. |

| Prijs en facturatie | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 6. | Uw aanbieding is gebaseerd op de aantallen van Opdrachtgever zoals in de aanbestedingsdocumenten genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afname garantie. |
| 7. | De door u geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn. |
| 8. | Het aangeboden uurtarief omvat alle kosten (inclusief reis- en overige vergoedingen). |
| 9. | De reistijd woon-/werkverkeer is niet inbegrepen in de uren van de inzetbaarheid. |
| 10. | De tarieven zijn vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (inclusief de optie jaren), behoudens de jaarlijkse prijsindexatie conform artikel 4 in de Overeenkomst. Overige prijsverhogingen dan de in de Overeenkomst toegestane indexaties worden niet geaccepteerd; zie ook de facturatie-eisen en het e-mailadres in de Overeenkomst |
| 11. | Structurele prijsdalingen tijdens de looptijd van deze overeenkomst zullen per direct door Opdrachtnemer worden doorgevoerd. |
| 12. | Facturering met betrekking tot de dienstverlening vindt plaats per maand, achteraf op basis van de door Opdrachtnemer geregistreerde en door Opdrachtgever goedgekeurde uren (daadwerkelijke inzet). Het overzicht dient digitaal aangeleverd (Excel/PDF) te worden. |
| 13. | In uw factuur dient Opdrachtnemer per locatie een uitsplitsing te maken in: <ul style="list-style-type: none">• datum van de dienstverleningen;• prijs per uur;• ingezette uren per tijdsblok ;• welke opdracht (soort categorie/dienst) en welk uurtarief. Eventuele extra werkzaamheden worden opgenomen in een aparte factuur per locatie. |

| | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Uw organisatie is verantwoordelijk voor de afdracht van de verschuldigde sociale premies, BTW en loonbelasting inclusief premies volksverzekeringen alsook andere noodzakelijke verzekeringen. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor mogelijke aanspraken in dit verband. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Communicatie en management | |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 15. | Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke op strategisch niveau verantwoordelijk is voor naleving van de afspraken en de uitvoering van de overeenkomst en tijdens kantooruren bereikbaar is (7.30 – 17.00 uur). Tevens is op managementniveau een persoon aangewezen die acteert als escalatieniveau. Opdrachtnemer dient de gegevens van deze personen in de aanbieding te vermelden. |
| 16. | <p>Het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze Opdracht in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.</p> <p><u>Minimumeisen per beveiligiger</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nederlands: CEFR B1 schriftelijk en B2 mondeling; Engels: CEFR B2 mondeling; |
| 17. | Opdrachtnemer verstrekt één keer per kwartaal managementrapportages met daarin een terugblik op het afgelopen kwartaal en voornemens voor het komende kwartaal. Deze rapportage dient binnen twee weken na het einde van de periode digitaal te worden aangeleverd. Indien Opdrachtgever meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met de Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. |
| 18. | <p>In de kwartaalrapportages wordt ten minste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; extra openingen en sluitingen; incidenten; de gemiddelde inzet per medewerker in het afgelopen kwartaal uitgedrukt in FTE per medewerker; inzet aantal uren; overzicht inzet extra uren; percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; mutaties in het medewerkersbestand; een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen; SLA-overzicht alarmopvolging, inclusief relevante percentielen (bijv. P90 of P95), aantallen uitrukken en definities van start- en stopmomenten van de meting. overige relevante informatie. |
| 19. | Aangezien er verschillende diensten worden uitgevoerd en meerdere medewerkers worden ingezet bij Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer een (meewerkend)teamleider/ locatiemanager in te zetten die het geheel aan werkzaamheden en bijbehorende zaken voor Opdrachtgever coördineert. |
| 20. | <p>De taken van de (account)manager/teamleider omvatten minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> hij/zij is de directe gesprekspartner voor de verantwoordelijke van Opdrachtgever en fungeert als vast aanspreekpunt voor alle zaken met betrekking tot de overeenkomst en de uitvoering ervan; coördinatie van alle werkzaamheden/diensten van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever, zowel reguliere werkzaamheden als incidenten en afroepdiensten; begeleiding en training tijdens de dienstuitvoering van nieuwe medewerkers; bijhouden van de instructie map(pen); bijhouden van de memo's; controle van de "ronde registratie"; |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • proactief meedenken over procesverbetering, kwaliteitsverhoging, efficiëntie en kostenbesparing; • het permanent verbeteren en actueel houden van rand voorwaardelijke voorzieningen zoals behoud van kennis en kunde van medewerkers, procedures, werkinstructies en de gewenste kwaliteit (functioneren en beoordelen); • overleg/contact met de vaste contactpersoon van Opdrachtgever; • zorgen dat het beveiligingsteam op de hoogte is van het veiligheidsplan van ESH/ISH en de updates van het plan. <p>De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> |
| 21. | De (account)manager of diens vervanger is op werkdagen tussen 8:30 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar. |
| 22. | De persoon die Opdrachtnemer, in het kader van de overeenkomst als (account)manager/teamleider wenst voor te stellen, zal tijdens de implementatiefase in een persoonlijk gesprek worden voorgesteld. |
| 23. | Opdrachtnemer erkent dat de uitvoering van de dienstverlening verwerking van persoonsgegevens kan omvatten, waaronder maar niet beperkt tot camerabeelden, toegangsregistraties, alarm- en storingsgegevens en relevante logbestanden. Bij gunning sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst waarin onder meer de rollen, doeleinden van verwerking, bewaartermijnen, sub verwerkers, beveiligingsmaatregelen, logging en retentie van camerabeelden, meldplicht datalekken en exit-dataretour zijn vastgelegd. Inschrijver verklaart met het indienen van de inschrijving akkoord te zijn met deze verplichting. |

| Aansprakelijkheid | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 24. | Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van een onjuiste werking van door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening/apparatuur en onjuiste handelingen bij de uitvoering van de dienstverlening. |
| 25. | Opdrachtgever verstrekt sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes aan de Opdrachtnemer voor toegang tot de panden en/of ruimten. Uitgifte van sleutels vindt plaats volgens het sleutelplan dat geldig is. |
| 26. | Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en gebruik van deze sleutels/druppels/toegangspassen/beveiligingscodes. Bij misbruik of verlies is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de als gevolg daarvan door Opdrachtgever geleden schade. Bij verlies of misbruik dient Opdrachtnemer hier direct melding van te maken bij Opdrachtgever. |

| Opstart en implementatie | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 27. | Opdrachtnemer stemt in op een professionele en constructieve wijze samen te werken 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. |
| 28. | Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde uit de overeenkomst, kan Opdrachtnemer aansprakelijk kan worden gesteld voor de schade welke voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het niet (op tijd) leveren van gekwalificeerde, ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde beveiligingsmedewerkers. |
| 29. | Voordat met de uitvoering van de overeenkomst een aanvang wordt gemaakt, dient Opdrachtnemer, zijn personeel en de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden zich tijdig en adequaat op de hoogte te stellen van de omstandigheden op de locaties van Opdrachtgever waar de diensten moet worden verricht en van de inhoud van de ter plaatse geldende voorschriften en procedures, huisregels en terreinreglement. |
| 30. | Opdrachtnemer bevestigt dat Opdrachtnemer voor de ingangsdatum van de overeenkomst (en de uitvoering van de werkzaamheden) een overzicht van de in te zetten medewerkers, voorzien van alle gegevens en bijlagen overhandigt aan Opdrachtgever. |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31. | Inwerken van nieuw personeel tijdens de opstartperiode geschiedt conform een door Opdrachtnemer in te dienen inwerkplan. Dit plan wordt na gunning verstrekt en afgestemd met Opdrachtgever. |
| 32. | <p>Uiterlijk twee (2) weken voor start van het contract moeten twee afzonderlijke doormeldingstesten succesvol worden uitgevoerd en gelogd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmmeldingstest (bijv. inbraak-, paniek- of technisch alarm) met registratie van logtijden. • Storingsmeldingstest (bijv. sabotage-, lijn- of voedingsstoring) met registratie van logtijden. <p>Beide meldtypen moeten de PAC correct bereiken, conform de vastgestelde protocollen. De PAC-koppeling wordt pas geaccepteerd wanneer beide tests succesvol zijn afgerond.</p> |

| Dienstverlening | |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 33. | De structurele werkzaamheden bij Opdrachtgever bestaan uit het uitvoeren van toegangscontrole, cameratoezicht (VMS-bediening) en surveillancerondes tijdens openingstijden. Daarnaast omvatten de structurele werkzaamheden de dagelijkse opening- en sluitingsrondes van ruimten die tijdens de dagdienst geopend dienen te zijn, alsook het uitvoeren van de brandronde. De onderdelen van de opdracht zijn nader gespecificeerd in paragraaf 2.2 van de Aanbestedingsleidraad. |
| 34. | Naast de structurele werkzaamheden dient de Opdrachtnemer op ad-hoc-basis en op afroep extra diensten te kunnen leveren. Deze werkzaamheden zijn aanvullend op de structurele werkzaamheden en worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende minimale afname conform CAO. |

| Kwaliteit | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 35. | <p>In het eerste contract jaar zal elke drie maanden een evaluatie van de dienstverlening plaatsvinden. Hierna zal deze frequentie verlaagd worden tot een keer per zes maanden. Binnen dit overleg dienen de volgende zaken aan de orde te komen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • bijzonderheden van bij de dienstverlening (risicosituaties op locaties, bijzondere incidenten, communicatie); • verbetervoorstellen (kostenbesparing, kwaliteitsverhoging) • klachten en opmerkingen en genomen acties; • het overleggen van managementinformatie. |
| 36. | Opdrachtnemer komt zowel op eigen initiatief als op verzoek van Opdrachtgever met voorstellen voor een efficiëntere uitvoering van de dienstverlening. Dit onderwerp dient in ieder geval in ieder kwartaaloverleg door u aan de orde te worden gesteld. |
| 37. | Opdrachtgever zal op regelmatige basis controleren of Opdrachtnemer de verplichtingen volgend uit de overeenkomst naar behoren uitvoert. Indien Opdrachtgever hierbij constateert dat Opdrachtnemer haar verplichtingen niet conform afspraken nakomt, kan zij op basis van de Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever niet-nakoming inroepen. Conform hetgeen vastgelegd is in de Inkoopvoorwaarden heeft Opdrachtgever diverse mogelijkheden om alsnog nakoming in te roepen of de overeenkomst te ontbinden. |

| Specifieke eisen meldkamer- en baliediensten | |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 38. | <p>Onder meldkamer- en baliediensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, worden de volgende werkzaamheden verstaan (niet gelimiteerd):</p> <ul style="list-style-type: none"> • het bedienen van de elektronische beveiligingsinstallatie, waaronder CCTV; • het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, de fietsenstalling en parkeerterrein etc.; • het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • het verrichten van benodigde handelingen op het beveiligingspaneel en brandmeldcentrale; • het opvolgen van interne alarmmeldingen; • het ontvangen, registreren, aanmelden en verwijzen van gasten / bezoekers; • het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers; • het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane, of in beslag genomen voorwerpen; • het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren / besturen van de bewakingscamera's; • het uitvoeren van een helpdesk / informatiepunt aangaande algemene inlichtingen; • het verzorgen van de uitgifte en registratie van bij Opdrachtgever in gebruik zijnde sleutels en passen; • het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van opdrachtgever en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; • het nemen van eerste maatregelen en waarschuwen van contactpersonen en instantie bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van opdrachtgever; • het verlenen van AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in de gebouwen en/ of op het terrein; • het uitvoeren van BHV taken bij afwezigheid van de interne BHV; • het naleven van de vlaginstructies en protocollen van Opdrachtgever op de daarvoor in aanmerking komende dagen en evenementen; • een rol (geen verantwoordelijkheid) spelen bij de gladheidsbestrijding bij de toegangen tot het pand; • het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken en goederen bij afwezigheid van de postkamermedewerker(s); • het zorgdragen voor de goederenontvangst t.b.v. Opdrachtgever; |
| 39. | Door de verscheidenheid van mensen en diensten die een beroep doen op de service en aandacht van de beveiligingsmedewerkers is een hoge mate van servicegevoeligheid, gastheerschap, maar ook waakzaamheid vereist. |
| 40. | Van de beveiligingsmedewerkers wordt verwacht dat zij een optimale inspanning leveren teneinde de veiligheid van bezoekers, medewerkers en eigendommen van Opdrachtgever te waarborgen en service te verlenen aan bezoekers en medewerkers. |
| 41. | De veiligheid van medewerkers en bezoekers vraagt bij calamiteiten een beheerst en vakkundig optreden van de beveiligingsmedewerkers. Bij calamiteiten zullen de beveiligingsmedewerkers een belangrijke rol vervullen in de communicatie tussen de BHV-ers, bedrijfsbrandweer en gemeentelijke en provinciale hulpdiensten. Voor de inzet van medewerkers wordt een beveiligingspoule opgezet en onderhouden, die uitsluitend bestaat uit ingewerkte en geaccepteerde medewerkers voor zowel de vaste bezetting als reserve. |
| 42. | Opdrachtnemer schakelt het alarmsysteem in en uit, en registreert dit. Indien noodzakelijk wordt actie door Opdrachtnemer gevolgd. |
| 43. | Storingen in het bewakingssysteem worden binnen 24 uur aan Opdrachtgever doorgegeven. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verhelpen van storingen. |

Specifieke eisen Surveillancediensten

| Eis | Omschrijving |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 44. | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder surveillancediensten, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het openen (incl. ronde) van het gebouw op de aangegeven tijd; • het verzorgen van een in- en externe openingsronde conform de instructies; • het surveilleren in en om het gebouw; • het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden; |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen door middel van het monitoren / besturen van de bewakingscamera's; • het controleren op niet toegestane voorwerpen; • het in bewaring nemen registreren en beheren van niet toegestane voorwerpen; • het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van Opdrachtgever en het rapporteren hiervan in de (specifieke) rapportage; • het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het calamiteitenplan van opdrachtgever; • het verlenen van BHV/AED en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/of op het terrein; • het toezien op het rookverbod; • het erop toezien dat de huisregels binnen het gebouw wordt nageleefd; • het uitvoeren van de brand- en sluitronde. |
| 45. | <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat onder de brand- en sluitronde, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, de volgende werkzaamheden worden verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; • controle op openstaande ramen en lamellen/gordijnen; • het sluiten van deuren, ramen, rolluiken en uitgangen; • uitschakelen van apparatuur volgens instructies; • controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak; • lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; • controle op toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen; • controle op aanwezigheid personen; • het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand. |
| 46. | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord de brand- en sluitronden dagelijks uit te voeren conform instructies. |

| Specifieke eisen Alarmcentrale | |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 47. | <p>Opdrachtnemer voert Alarmopvolging uit bij Inbraak- en brandmeldingen. Buiten reguliere openingstijden wordt alarmopvolging uitgevoerd via een erkende particuliere alarmcentrale (PAC) met inzet van mobiele surveillance.</p> <p>ESH;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de locaties van ESH wordt een automatische alarmmelding naar de PAC gegenereerd. • Er is geen automatische doormelding naar de brandweer. • De PAC beoordeelt de melding en stuurt een mobiele surveillant ter plaatse voor verificatie. • De consignant van Opdrachtgever wordt geïnformeerd volgens de geldende protocollen. • Alarmering van 112 volgt volgens de objectinstructie (BMI/OAI) door de consignant, of op basis van overeengekomen escalatiecriteria. <p>ISH;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Op de locatie ISH wordt een automatische alarmmelding naar de PAC gegenereerd. • Daarnaast is er een automatische sprinklerinstallatie en een automatische doormelding naar de brandweer. • De beveiliging handelt volgens de objectinstructie BMI/OAI, inclusief de procedures rond automatische brandweerdoormelding. • Reset/terugzetting van de BMI vindt uitsluitend plaats door of met toestemming van de consignant of bevoegde partij. |

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 48. | <p>PAC/VTC-inzet en certificering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmopvolging buiten openingstijden wordt uitgevoerd via een erkende Particuliere Alarmcentrale (PAC). • Opdrachtnemer mag hiervoor een externe, gecontracteerde PAC en/of VideoToezichtCentrale (VTC) inzetten; het hebben of exploiteren van een eigen PAC/VTC is niet vereist. • De PAC (en – indien toegepast – VTC) is gecertificeerd conform EN 50518 (Monitoring and Alarm Receiving Centres), met certificaat afgegeven door een IAF-MLA geaccrediteerde certificatie-instelling (bijv. RvA/UKAS) of gelijkwaardig. • Indien buiten openingstijden videoverificatie/-toezicht plaatsvindt: informatiebeveiliging is geborgd met een geldig ISO/IEC 27001-certificaat voor de betrokken entiteit/processen of gelijkwaardig. • Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor prestaties van de PAC/VTC (SLA-responstijden en rapportage). • Indien PAC/VTC (persoons)gegevens verwerkt: verwerkersovereenkomst conform art. 28 AVG; inzage in certificaten/ISMS op verzoek. |
| 49. | <p>Opdrachtnemer garandeert dat de beveiligingsmedewerker welke de alarmcentrale bedient weet dat hij de volgende acties, welke binnen de scope van de overeenkomsten vallen, dient te ondernemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij inbraakalarm en bij sabotagemeldingen wordt de bedrijfsalarmcentrale en de mobiele surveillance ingeschakeld. Indien een daadwerkelijke inbraak wordt geconstateerd, wordt direct de politie en de consignant van Opdrachtgever gewaarschuwd. Bij een onnodig inbraakalarm wordt het systeem gereset door de consignant of een volgens BMI/OAI bevoegde partij, waaronder een mobiele surveillant indien deze hiervoor expliciet is gemachtigd. • Brandalarmmeldingen wordt door de bedrijfsalarmcentrale en de mobiele surveillance ingeschakeld, die ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij onnodig alarm wordt het systeem gereset door de consignant van Opdrachtgever of een bevoegde partij. Bij technisch alarm wordt door de bedrijfsalarmcentrale en de betreffende consignant van Opdrachtgever gewaarschuwd, waarna overleg zal worden gepleegd over de te nemen actie. • Bij urgent technisch alarm zal direct contact opgenomen worden met de consignant van Opdrachtgever en met de storingsdienst van Opdrachtgever. • Het overbruggen van storingspunten is nadrukkelijk alleen toegestaan na toestemming van de consignant van Opdrachtgever. |
| 50. | <p>Alarmopvolging door mobiele surveillant, behoort tot de scope van de overeenkomst en dient de volgende werkzaamheden te omvatten en te worden uitgevoerd conform de instructies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij alarmmelding zich direct naar de opgegeven locatie te begeven om de melding te verifiëren en actie te nemen. De mobiele surveillant is ingewerkt en bekend met de locaties en is in het bezit van sleutels en codes. • Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende waarschuwingsadressen. • Aanwezig blijven en eventueel assisteren bij de alarmafhandeling. • U dient aan te tonen dat u het bovenstaande kunt realiseren en garanderen. |
| 51. | <p>Bij een alarmmelding op een de locaties van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer er voor dat één van haar beveiligingsbeambten terstond naar de betreffende locatie gaat. Hier treft hij de navolgende maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek aan buiten- en binnenzijde van het pand naar de oorzaak van het alarm. • Afhankelijk van de aangetroffen situatie worden direct maatregelen getroffen om verdere schade te voorkomen. • Indien noodzakelijk worden hulpdiensten (brandweer, politie) en of contactpersonen van Opdrachtgever opgeroepen. • Indien noodzakelijk wordt assistentie verleend aan hulpdiensten. • Bij onnodig alarm wordt de alarminstallatie opnieuw ingesteld. |

| | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Telefonische melding bij de Alarmcentrale. • Direct nadat de beveiligingsmedewerker van Opdrachtnemer de locatie verlaat krijgt de contactpersoon van Opdrachtgever per e-mail en/of sms bericht. Alleen in geval van daadwerkelijke inbraak en/of brand wordt telefonisch contact opgenomen. |
| 52. | De mobiele surveillant wordt ook opgeroepen wanneer zich een storing voordoet, waarvoor een externe partij op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden dient te verrichten. Het is in een dergelijke situatie de taak van de mobiele surveillant deze externe partij te begeleiden. |
| 53. | Bij verlaten van een ruimte dienen deuren/ramen van de kamers/kantoren direct (af)gesloten te worden. |
| 54. | <p><u>Responstijd alarmopvolging – basisvereisten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alarmopvolging buiten openingstijden wordt uitgevoerd via een erkende particuliere alarmcentrale (PAC) met inzet van mobiele surveillance. • De registratie van aanrijdtijden gebeurt op basis van PAC- en/of surveillantsystemen; tijdstempels zijn NTP-gesynchroniseerd ($\leq \pm 2$ min drift). • De leverancier rapporteert per kwartaal het aantal alarmopvolgingen, aankomsttijden en bijzonderheden, inclusief eventuele overmachtssituaties en correct onderbouwde uitzonderingen. • Op verzoek kan Opdrachtgever steekproefsgewijs onderliggende loggegevens opvragen (geanonimiseerd waar nodig). • De definitieve SLA-normeringen (percentielen, responstijd, uitzonderingscriteria) worden vastgesteld op basis van het winnende kwaliteitsvoorstel en worden vastgelegd in de Overeenkomst. • Bij het niet behalen van de afgesproken SLA's geldt de herstelplicht zoals bepaald in Eis 55. |
| 55. | <p><u>Herstelplicht bij niet-halen SLA (compact)</u></p> <p>De herstelplicht treedt in werking zodra uit de kwartaalrapportage blijkt dat de door Opdrachtnemer aangeboden en door Opdrachtgever vastgelegde SLA-normen voor alarmopvolging niet zijn behaald.</p> <p>Verbeterplan: Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na vaststelling van de afwijking een verbeterplan met ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een oorzakenanalyse (bijv. dekking/roosters, routes, sleutel-/codebeheer, instructies); • concrete corrigerende maatregelen met eigenaar en planning; • de verwachte impact op de SLA-prestaties in het daaropvolgende kwartaal. <p>Het verbeterplan wordt uitgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.</p> <p>Monitoring en her-toets: De effecten van de maatregelen worden zichtbaar in de SLA-resultaten van het eerstvolgende kwartaal. Opdrachtgever kan tussentijds aanvullende maatregelen verlangen (bijv. nadere instructies, route-optimalisatie, extra piket of roosters).</p> |
| 56. | Opdrachtnemer dient direct na een alarmopvolging een incidentrapport op te stellen en digitaal aan door Opdrachtgever te selecteren contactpersonen per e-mail en/of sms te verstrekken. |
| 57. | <p>In de incidentrapportages wordt ten minste opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • datum; • tijdstip melding; • object; • aankomsttijd; • vertrektijd; • naam surveillant; • oorzaak van het alarm; • uitgevoerde handelingen. |

Specifieke eisen extra werkzaamheden

| Eis | Omschrijving |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 58. | Op verzoek van Opdrachtgever verleent en levert Opdrachtnemer op afroep extra diensten. |

| | |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59. | Opdrachtnemer garandeert, dat u in ieder geval, maar niet uitsluitend afroepdiensten kunt leveren voor: <ul style="list-style-type: none"> • uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk, vergaderingen, open dagen/avonden, informele bijeenkomsten; • noodzakelijk geachte (extra) surveillanceronden; • algemeen toezicht; • toezicht bij evenementen; • bedreigingen; • speciale gebeurtenissen. |
| 60. | Uiterlijk binnen twee (2) uur na een aanvraag voor een afroepdienst door Opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk (per e-mail of telefonisch) een bevestiging van de aangevraagde afroepdienst verstrekt. |
| 61. | Voor afroepdiensten worden door Opdrachtgever geen afnamegaranties, als in minimaal aantal af te nemen uren afgegeven. |
| 62. | Reeds aangevraagde afroepdiensten kunnen onder de volgende voorwaarden worden geannuleerd door Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen acht (8) en vier (4) uur voor de start van de afroepdienst: 50% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten. • Annulering van een aangevraagde en door Opdrachtnemer bevestigde afroepdienst tussen nul (0) en vier (4) uur voor de start van de afroepdienst: 100% van de kosten van de eerste dienst, die deel uitmaakt van de betreffende aangevraagde afroepdiensten. |

| Personele eisen – algemeen | |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 63. | Personeel van Opdrachtnemer krijgt tenminste conform de van toepassing zijnde CAO Particuliere Beveiliging betaald. |
| 64. | Opdrachtnemer zet eigen personeel of structureel gebonden personeel in (bijv. op basis van arbeid, detachering of uitzendrelatie). Inzet als zzp'er is niet toegestaan, tenzij de kandidaat aantoonbaar aan alle toepasselijke Wpbr-eisen, screenings, instructies, aansturing en continuïteitseisen voldoet én Opdrachtgever hiermee schriftelijk vooraf instemt. |
| 65. | Op verzoek van de Opdrachtgever dient een opgave te worden verstrekt van de namen, voornamen, geboortedata, geboorte en woonplaats, van het ter werkt te stellen personeel. Mutatie in het personeelsbestand moet vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever worden doorgegeven. |
| 66. | Opdrachtgever is bevoegd te verlangen dat personeel van Opdrachtnemer wordt vervangen indien functioneren, gedrag of kwalificaties daartoe aanleiding geven. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid om eerst te verbeteren; bij uitblijven volgt onverwijlde vervanging. |
| 67. | Een beveiligiger mag uitsluitend worden ingezet indien de beveiligiger: <ul style="list-style-type: none"> • beschikt over een geldige legitimatiekaart ("beveiligingspas") en toestemming conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr); • beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor het onderwijs die op de startdatum van de inzet niet ouder is dan twaalf (12) maanden; • toestemming heeft gegeven om zichtbaar te zijn op het interne intranet-portal van Opdrachtgever, waarbij ten minste voornaam en pasfoto worden weergegeven, ten behoeve van herkenbaarheid, toegangscontrole en interne communicatie. <p>Opdrachtnemer bewaart kopieën van deze documenten in het personeelsdossier en legt deze op eerste verzoek over aan Opdrachtgever of bevoegde autoriteiten.</p> |

| | |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 68. | In het geval van een medewerker met een andere dan de Nederlandse nationaliteit dient Opdrachtnemer te controleren dat de medewerker in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken. Tevens dient de medewerker over de juiste kwalificaties te beschikken om te werken als beveiligingsmedewerker van een particuliere beveiligingsorganisatie. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van eventuele boetes/sancties die opgelegd kunnen worden als gevolg van nalatigheid aan zijde Opdrachtnemer hierin. |
| 69. | Opdrachtgever zal regelmatig steekproefsgewijs controleren of het door Opdrachtnemer in gezette personeel de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uitvoert. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van onvoldoende gekwalificeerd personeel of het gedrag van personeel of het door hen gerealiseerde werk daartoe naar de mening van Opdrachtgever aanleiding geeft, is Opdrachtgever bevoegd om de vervanging van het desbetreffende personeel te verlangen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer daarbij eerst in de gelegenheid stellen verbetering aan te brengen of het probleem op te lossen. Indien niet tijdig of niet naar behoren, of de aard van het gedrag hiertoe aanleiding geeft is Opdrachtnemer verplicht tot onverwijlde vervanging. |
| 70. | Opdrachtnemer bevestigt bij gunning van de overeenkomst de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO Particuliere Beveiliging toe te passen. |
| 71. | Iedere medewerker die door Opdrachtnemer dan wel van de door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bij Opdrachtgever ingezet wordt, dient te voldoen aan de algemene – en voor de uitvoering van de dienstverlening specifieke – eisen van vakbekwaamheid en deskundigheid en criteria die de wet stelt aan personeel van particuliere beveiligingsorganisaties. Iedere in te zetten medewerker dient een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisaties (beveiligingspas) te kunnen overleggen als bewijs. |
| 72. | De door Opdrachtnemer in te zetten beveiligers zijn in bezit van geldige certificaten BHV inclusief reanimatie met AED (volwassenen en basis kindreanimatie). Jaarlijkse herhalingstrainingen vinden plaats conform geldende opleidernormen |
| 73. | Opdrachtnemer beschikt bij aanvang over het Keurmerk Beveiliging (Nederlandse Veiligheidsbranche) of een hiermee gelijkwaardig managementsysteemcertificaat voor particuliere beveiligingsoperaties (ISO 18788 of ANSI/ASIS PSC.1), afgegeven door een certificatie-instelling die is geaccrediteerd door een IAF-MLA aangesloten accreditatie-instantie (bijv. RvA/UKAS). |
| 74. | Het door Opdrachtnemer in te zetten beveiligingspersoneel beschikt over: <ul style="list-style-type: none"> • een representatief en professioneel voorkomen; • kennis van relevante wet- en regelgeving (o.a. Wpbr, AVG, huisregels en veiligheidsprotocollen); • goede mondelinge beheersing van de Nederlandse én Engelse taal, passend bij een internationale schoolomgeving (zie ook eis 16); • vaardigheid in het gebruik van gangbare computerprogramma's (o.a. Windows en standaardkantoorsoftware); • de juiste houding en mentaliteit om effectief te functioneren binnen een team; • het vermogen om professioneel om te gaan met een multiculturele doelgroep; • een goed oriënteringsvermogen, passend bij de omvang en complexiteit van de locaties; • aantoonbare ervaring (minimaal 1 jaar) in vergelijkbare beveiliging binnen onderwijs-, publieke- of andere hoogdynamische omgevingen; • minimaal het diploma Beveiligers 2 (MBO-2) of gelijkwaardig, en in het bezit van een geldig BHV- en reanimatiediploma; • een servicegerichte houding met aantoonbare vaardigheden op het gebied van gastvrijheid en klantbeleving. |

| Personele bezetting | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 75. | Opdrachtnemer dient één vast beveiliging- en bewakingsteam in te zetten voor de uitvoering van de Opdracht. |
| 76. | Voor de uitvoering van de diensten wordt een vast team aan medewerkers ingezet. Onder vast wordt verstaan: Volledig ingewerkte en door Opdrachtgever geaccepteerde medewerkers. |
| 77. | Voor de continuïteit van de dienstverlening wordt het vaste team medewerkers aangevuld met een flexibel inzetbare reservepoule, die bestaat uit volledig ingewerkte en door Opdrachtgever 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. |
| 78. | De reservepoule bestaat te allen tijde uit voldoende ingewerkte en geaccepteerde medewerkers om de continuïteit van uw dienstverlening te waarborgen. |
| 79. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle in te zetten medewerkers goed ingewerkt zijn en op verzoek van Opdrachtgever kunnen rouleren tussen de eventuele locaties. |
| 80. | De pauzes van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen onderling binnen het te worden team opgevangen zodat de continuïteit van de dienstverlening gegarandeerd blijft, waarbij de werkzaamheden alleen door collega's met minimaal dezelfde functie worden opgevangen. |

| Gedrag en verzorging | |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 81. | 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. |
| 82. | Medewerkers van Opdrachtnemer en personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever houden zich op de locaties van Opdrachtgever aan de geldende huisregels en veiligheidsvoorschriften en neemt instructies van Opdrachtgever in acht. |
| 83. | Het gebruik maken van en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen door medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel personen die in opdracht van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren voor Opdrachtgever is strikt verboden. |
| 84. | Alle medewerk(st)ers dragen op de locaties van de Opdrachtgever verplicht een herkenbaar en representatief uniform conform de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (broek/jas met logo). Alle werkkleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer. |
| 85. | 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 en het dragen van het juiste schoeisel bij het uniform tijdens het dragen van het uniform. |
| 86. | Het is niet toegestaan dat medewerkers van Opdrachtnemer bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever gebruiken, tenzij hiervoor nadrukkelijke schriftelijke toestemming is gegeven door Opdrachtgever. |
| 87. | Werknemers van de Opdrachtnemer dienen zich te gedragen als betamelijk gast van de Opdrachtgever. Wanneer deze richtlijnen geschonden worden, dient de medewerker overgeplaatst te worden naar een ander object, buiten het werkveld van de Opdrachtgever. Indien personeelsleden van de Opdrachtnemer zich niet houden aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de Opdrachtgever gemachtigd het personeelslid met storend gedrag per direct de toegang tot de locaties van de Opdrachtgever te ontfangen. |

| Inwerken personeel | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 88. | <p>Opdrachtnemer hanteert de volgende werkwijze voor het introduceren, instrueren en inwerken van nieuwe beveiligingsmedewerkers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voorafgaand aan de inwerkperiode wordt elke nieuwe medewerker persoonlijk voorgesteld aan de vaste contactpersonen van Opdrachtgever. De medewerker toont hierbij zijn/haar beveiligingspas en legitimatiebewijs. • Inwerken vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van Opdrachtgever. • Opdrachtnemer maakt voor het inwerken gebruik van een gestandaardiseerd instructieprotocol waarin de werkwijze, taken en locatie-specifieke procedures zijn vastgelegd. • Iedere beveiligder is aantoonbaar geïnstrueerd in het actuele veiligheids- en calamiteitenplan van de school, waaronder het ontruimingsplan, de rolverdeling met BHV en de werking van de BMI/OAI. • Wijzigingen in veiligheidsprocedures worden binnen 10 werkdagen verwerkt in de instructies en protocollen van Opdrachtnemer én gecommuniceerd naar alle ingezette beveiligers. • Minimaal één (1) keer per jaar neemt iedere beveiligder deel aan een praktijkscenario of oefening (bijv. ontruiming, calamiteitentraining) om kennis en handelingsbekwaamheid actueel te houden. |
| 89. | Tijdens de inwerkperiode van een nieuwe medewerker houden de contactpersoon van Opdrachtgever, de teamleider en de (regio-)manager van Opdrachtnemer een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van de nieuwe medewerker. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet en niet geschikt is om voor Opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door Opdrachtgever worden vervangen door Opdrachtnemer. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. |
| 90. | Opdrachtnemer zal, in overleg met en ter goedkeuring door Opdrachtgever, voor de start van de overeenkomsten een instructieprotocol (lees: instructies voor de uitvoering van alle diensten uit de overeenkomsten) opstellen. |
| 91. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actualiseren van het instructieprotocol. Wijzigingen kunnen pas doorgevoerd worden na goedkeuring van Opdrachtgever. |
| 92. | <p>Het instructieprotocol bevat minimaal de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • specifieke locatie-instructie; • terrein- en gebouwinformatie; • de wederzijdse contactpersonen; • de bereikbaarheid bij calamiteiten. |

| Opleiding personeel | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis | Omschrijving |
| 93. | Om de kennis van de medewerkers op peil en actueel te houden, zal Opdrachtnemer haar personeel jaarlijks een herhalingstraining laten volgen, waaraan haar personeel verplicht dient deel te nemen. |
| 94. | Het volgen van opleidingen welke noodzakelijk zijn om te blijven voldoen aan de wettelijke eisen van personeel van een particuliere beveiligingsorganisatie en overige training welke nodig zijn om de kennis van het personeel op peil te houden zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De ingezette uren tijdens de voornoemde opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. |
| 95. | Opdrachtgever verzorgt een online trainingsmodule 'Safeguarding' die de in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen te volgen. |