



Bijlage 4.A Lijst van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1	De Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht
2	Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen (na een daartoe ontvangen verzoek van opdrachtgever) gekwalificeerd personeel (zie eisen aan personeel) ter beschikking te stellen aan opdrachtgever, na het verstrijken van deze termijn heeft opdrachtgever vervolgens het recht om andere marktpartijen te benaderen. Opdrachtnemer heeft in een dergelijk geval geen recht op een (schade)vergoeding.
3	De bezetting voor locatie Delfzijl bedraagt 1 beveiligiger die tijdens kantooruren/openingstijden aanwezig is: De openingstijden zijn als volgt: Maandag/dinsdag/donderdag 8.00 uur - 16.30 uur Woensdag 8.00 uur - 19.00 uur Vrijdag 8.00 uur -12.00 uur
4	Kosten die verband houden met het inwerken van personeel als gevolg van personele wijziging op verzoek van de opdrachtgever zijn voor rekening van opdrachtnemer.
5	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties (zie eisen aan personeel), dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.
6	Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte, uitval of vakanties zal worden voortgezet.
7	Inschrijver dient de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties te hanteren. Hetzelfde is van toepassing op door inschrijver in te zetten derden en/of onderaannemers, ook zij dienen de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties te hanteren.
8	De beveiligiger houdt een rapportage bij per dienst van de werkzaamheden, de eventueel gesignaleerde bijzonderheden en genomen maatregelen. Calamiteiten dienen tussentijds separaat gemeld te worden.

9	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon/leidinggevende voor de dagelijkse uitvoering met een vaste vervanger gedurende de looptijd van de overeenkomst.
10	Opdrachtnemer zorgt voor alle benodigde hulpmiddelen om de taken uit te voeren.
11	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG).
12	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
13	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
14	Alle personen welke door opdrachtnemer worden ingezet voor deze opdracht zijn voor, gedurende en tot drie (3) jaar ná de duur van de (raam)overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt, waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk zijn. Opdrachtnemer ondertekent hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
15	De opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven (7) kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

Nr.	Eisen aan personeel
16	De opdrachtnemer stelt personeel in dat aantoonbaar beschikt over sterke sociale en communicatieve vaardigheden en in staat is effectief samen te werken binnen de organisatie van de opdrachtgever. Het ingezette personeel is klantvriendelijk, toont respectvolle omgangsvormen en beschikt over aantoonbaar aanpassingsvermogen aan de cultuur, werkwijze en kernwaarden van de opdrachtgever.
17	De inzet van beveiligers, kan fluctueren. Deze is ingeschat op het overzicht zoals beschreven in de inschrijvingsleidraad. Periodiek zal overleg plaatsvinden over de mate van de inzet, het opschalen en afschalen hiervan.
18	De in te zetten beveiligers beschikken over het diploma Beveiligers-2 en een BHV-



	<p>diploma (reanimatie, AED, omgaan met kleine blusmiddelen, verbandmiddelen).</p> <p>Tevens zal de in te zetten beveiligers zich voegen bij de BHV-organisatie van de Gemeente.</p>
19	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Alle in te zetten objectbeveiligers beschikken over een beveiligingspas conform Wet PBR. Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag zijn voor opdrachtnemer.</p>
20	<p>Opdrachtnemer zet op de locatie(s) zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Op de locatie wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen. Alle in te zetten medewerkers dienen minimaal één (1) dienst meege draaid te hebben (ingewerkt te zijn). Bij wijziging in de vaste bezetting, bijvoorbeeld bij ontslag, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te informeren.</p>
21	<p>Opdrachtnemer zet minstens 70% van zijn eigen personeel in.</p>
22	<p>Opdrachtnemer en alle personeel in dienst van opdrachtnemer of diens onderaannemer zijn, overeenkomstig artikel 13 Wet PBR, gehouden tot geheimhouding van gegevens die zij tijdens het uitvoeren van de diensten hebben gekregen of waarover zij beschikking hebben gekregen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs moeten vermoeden.</p>
23	<p>Opdrachtnemer zorgt voor representatieve en uniforme bedrijfskleding voor zijn medewerkers en ziet erop toe dat in te zetten personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het uniform dient voorzien te zijn van het "V" vignet.</p>
24	<p>De personen die binnen uw onderneming bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn, beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift. In ieder geval voldoende om de werkzaamheden, goede verslaglegging en contractuele verplichtingen uit te voeren.</p>
25	<p>Opdrachtgever behoudt zich recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst gegevens op te kunnen vragen bij opdrachtnemer om te toetsen of opdrachtnemer, en eventueel door hem ingezette derden of onderaannemers, nog voldoen aan de gestelde eisen. Dit zal steekproefsgewijs plaatsvinden en opdrachtnemer dient hieraan mee te werken</p>

26	Opdrachtnemer beschikt over adresgegevens, BSN-nummers, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning als niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de opdrachtgever in te zetten medewerkers. Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of –onderzoek.
27	Het inwerken van beveiligers op een locaties gebeurt op kosten van opdrachtnemer. De projectleider (lees uitvoeringsverantwoordelijke) wordt geïnstrueerd door opdrachtgever. De projectleider werkt de beveiligers “on the job” in en is verantwoordelijk voor het uitdragen naar het personeel. Inwerken vindt plaats voor ingangsdatum van het contract om een geruisloze overgang te waarborgen. Alle in te zetten beveiligers worden geïnstrueerd alvorens ze kunnen worden ingezet.

Nr.	Financiële eisen
28	Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Overuren worden gemaakt in overleg met en na akkoord van de Opdrachtgever.
29	Opdrachtnemer hanteert integrale tarieven inclusief alle bijkomende kosten zoals (maar niet uitputtend); reis- en parkeerkosten, kosten van vervanging overheadkosten e.d. en exclusief btw.
30	Het op- en afschalen van de benodigde inzet heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
31	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur. Facturatie vindt maandelijks plaats aan de hand van één verzamelfactuur waarbij de kosten inzichtelijk zijn gemaakt.

Nr.	Eisen aan rapportage en communicatie
32	<p>De opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage digitaal aan bij de opdrachtgever. Op verzoek van de opdrachtgever wordt deze rapportage tevens op papier verstrekt.</p> <p>Incidentenrapportages worden door de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever opgesteld en aangeleverd. In geval van een ernstig incident wordt de rapportage uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na het incident opgeleverd.</p> <p>De vorm (digitaal en/of papier) van incidentenrapportages wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald.</p> <p>De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle rapportages volledig, actueel en juist zijn en gedurende de looptijd van de opdracht structureel worden bijgehouden.</p> <p>Alle rapportages en de verwerking van gegevens daarin voldoen aantoonbaar aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).</p>
33	<p>De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren; • Actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten; • Calamiteiten; • Overige bijzonderheden. • Verbeterpunten voor de toekomst.
34	<p>Gedurende de contractperiode vindt minimaal halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.</p> <p>Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • Rapportages en toelichting; • Klachtenregistratie en behandeling; • Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke); • Beschrijving hoe (vaker voorkomende) klachten worden verminderd in



toekomst.

- Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.