

## 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 verwerkt inschrijver in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

### Algemeen

1. Opdrachtnemer heeft up-to-date kennis van de actuele wet- en regelgeving, en veranderingen in het vakgebied en houdt opdrachtgever hiervan op de hoogte, ten minste tijdens het halfjaarlijkse gesprek.
2. Opdrachtnemer is beschikbaar en bereikbaar, ook in de avonduren, en biedt flexibiliteit op het gebied van werktijden van in te zetten medewerkers. Werktijden kunnen in avonden en weekenden vallen. Op de locatie JF Kennedylaan is een vaste avondopenstelling, waarvoor inzet door opdrachtnemer nodig is. Door het jaar heen zijn er extra avondopenstellingen in verband met bijvoorbeeld diploma-uitreikingen of ouderavonden. Deze diensten zullen ruim van tevoren worden aangevraagd. Bij werkzaamheden op het gebied huisvesting kan inzet gevraagd worden in het weekend, dit komt sporadisch voor.
3. Door opdrachtnemer in te zetten medewerkers volgen procedures en afspraken welke op de betreffende locaties gelden, waaronder bedrijfsnoodplannen. Beveiligingsinstructies zijn in ontwikkeling. Opdrachtnemer denkt mee gedurende de opzet van deze instructies.

### Werkzaamheden

4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van in ieder geval de volgende werkzaamheden op de verschillende locaties:

Binnen openingstijden:

- Openen van de gebouwen door het uitvoeren van een openingsronde op de locatie JF Kennedylaan (incl. Villa Houtkamp en in geval calamiteiten Notenlaan). De overige locaties worden door conciërges uitgevoerd.
- Toezicht houden door het uitvoeren van surveillance op de locatie JF Kennedylaan. De overige locaties worden door conciërges uitgevoerd.
- Sluiten van het gebouw door het uitvoeren van een brand- en sluitronde op de locatie JF Kennedylaan. De overige locaties worden door conciërges uitgevoerd.
- Overige diensten, zoals op afroep receptietaken (telefoon, ontvangst, bezetting balie).

Voor bovenstaande werkzaamheden, die door conciërges worden uitgevoerd, kan opdrachtnemer worden ingezet voor vervanging bij onder andere ziekte of uitval.

Buiten openingstijden:

- Het verzorgen van abonnementen van alle locaties op een particulier alarmcentrale betreffende inbraak- en brandalarmen.
- Het opvolgen van inbraak- en brandalarmen. Opdrachtnemer zorgt ook voor een adequate alarmopvolging in het geval van loos alarm of een storing in het systeem.
- Het uitvoeren van surveillance waarbinnen alle locaties worden meegenomen.

5. Het openen en sluiten zal zowel tijdens schoolweken als gedurende schoolvakanties plaatsvinden. Gedurende schoolvakanties en andere vrije dagen zal de vraag voor dienstverlening omtrent openen en sluiten minimaal zijn. In vakantieperiode kan een extra beveiliging worden ingezet ter ondersteuning van de Technische Dienst om diverse locaties te openen en sluiten en aanwezig te zijn, dit is met name de zomervakantie. Een maand voor de vakantieperiode wordt het rooster opgesteld en gedeeld.

Opdrachtgever ontvangt een maandplanning met een rooster. De afwijkingen worden wekelijks afgestemd. Indien een maandplanning niet mogelijk is dient het rooster conform de verplichtingen van de toepasselijke CAO te worden verstrekt.

#### **Meldkamerdiensten**

6. De meldkamer hanteert consequent de eigen protocollen voor dienstverlening die op basis van de afspraken met opdrachtgever worden opgesteld.
7. Mutaties in het protocol worden binnen 5 werkdagen verwerkt.
8. Inschrijver zet een digitaal systeem (webapplicatie) in waarmee contactpersonen per locatie met het meldkamersysteem kunnen communiceren en alle afspraken kunnen beheren. Ook taken als het alarm kunnen in- en uitschakelen, activiteiten kunnen loggen en bmc kunnen inzien en inbraaksysteem moeten mogelijk zijn via dit systeem. Dit systeem moet op mobiel device van contactpersoon per locaties te kunnen worden gebruikt.

#### **Alarmopvolging**

9. De responsetijd, tussen melding en aankomst bij de locatie door een medewerker van opdrachtnemer, bedraagt
  - bij prioriteit 1 meldingen (werkelijk alarm) maximaal 20 minuten,
  - bij prioriteit 2 (assistentieverzoek) meldingen maximaal 45 minuten en
  - bij prioriteit 3 (herstel loos alarm en / of inschakelen alarm bij een te laat in melding) meldingen maximaal 90 minuten.
10. Alarmopvolgers zijn adequaat geïnstrueerd, weten de weg naar en binnen gebouwen en zijn in staat de problemen die zij kunnen tegenkomen op te lossen.
11. Buiten openingsuren van de locatie worden noodzakelijke maatregelen, tot een waarde van € 1.000 inclusief BTW, genomen zonder tussenkomst van de contactpersoon van de locatie en met inzet van de vaste onderhoudsleveranciers van opdrachtgever. De alarmopvolger blijft bij de locatie tot het probleem dat de melding heeft veroorzaakt is opgelost. De kosten die gemoeid gaan met deze noodzakelijke maatregelen zijn voor rekening van opdrachtgever.
12. Per gebouw krijgt opdrachtnemer voor alarmopvolging drie sets met middelen om toegang te verkrijgen.
13. De rapportage over een alarmopvolging is binnen een uur na de opvolging, digitaal beschikbaar voor contactpersonen per locatie namens opdrachtgever.
14. De rapportage over een alarmopvolging is helder, eenduidig, bevat geen afkortingen, volledige persoonsnamen van personen. De rapportage geeft een duidelijk beeld van wat er is gebeurd, welke oplossing is ingezet en is, voor zover relevant, voorzien van foto's.

#### **Extra inzet toezicht op afroep**

15. Opdrachtnemer levert toezicht ten behoeve van Opdrachtgever in het geval van onvoorziene en tijdelijke situaties, waaronder evenementen, tijdelijke pieken en calamiteiten of het overnemen van de taken van de conciërges. Nu al te voorzien is een te verwachten tijdelijke piek rond mei/juni van ieder jaar ten tijde van diplomering en gala. Ook valt te denken aan ouderavonden.
16. Opdrachtnemer biedt flexibiliteit in zowel de op- en afschaling van in te zetten personeel, als in de inzet van personeel op de verschillende locaties van Graafschap College gedurende het schooljaar. Wijzigingen worden tenminste één week van tevoren doorgegeven.
17. Aanvragen voor ad hoc of tijdelijke inzet van toezicht dienen binnen één dag uitgevoerd te kunnen worden.

## Personeel

18. Opdrachtnemer garandeert dat ze in staat is medewerkers te leveren conform het gestelde profiel, en die voldoen aan de wettelijke eisen die aan medewerkers worden gesteld. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op orde hebben van het personeelsdossier van medewerkers die bij opdrachtgever werkzaam zijn. Gegevens moeten, op verzoek, binnen een dag aangeleverd worden door opdrachtnemer.
19. Alle in te zetten beveiligers beschikken over een groene of grijze pas. Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de VOG, de kosten voor de aanvraag van VOG's zijn voor Opdrachtnemer.
20. Iedere door opdrachtnemer in te zetten beveiligers beschikt over een diploma beveiligers B.
21. Iedere door opdrachtnemer in te zetten beveiligers is gecertificeerd in proactief beveiligen (SVPB-certificaat Proactief beveiligen of gelijkwaardig). Beveiligers die het certificaat bij de start van de inzet bij het Graafschap College nog niet bezitten, dienen binnen een half jaar de opleiding te hebben afgerond met goed gevolg en het certificaat te overleggen.  
Bovenstaande geldt voor alle vormen van de dienstverlening binnen de scope van de opdracht.
22. Iedere door opdrachtnemer in te zetten medewerker dient te beschikken over een geldig BHV diploma. Het is een pré als men als gecertificeerde ploegleider kan optreden.
23. Voor iedere door opdrachtnemer in te zetten medewerker dient opdrachtnemer bij aanvang van opdracht een Verklaring Omtrent Gedrag en een grijze pas (voor iedere beveiligers) te kunnen overleggen.
24. Door opdrachtnemer in te zetten medewerkers hebben een gastvrije uitstraling, een verzorgd uiterlijk en dienen te werken in herkenbare, representatieve kleding. Indien Graafschap College dit wenst, dienen toezichthouders in bedrijfskleding van Graafschap College te werken.
25. Iedere door opdrachtnemer in te zetten medewerker beheerst de Nederlandse taal, naar oordeel van opdrachtgever, uitstekend, zowel in woord als geschrift.
26. Opdrachtnemer dient haar medewerkers te voorzien van alle benodigde materialen, middelen en vervoer om tussen locaties van Opdrachtgever te kunnen verplaatsen. Opdrachtgever zorgt voor een computer en telefoon tijdens het uitvoeren van de objectbeveiliging. Daarnaast biedt opdrachtnemer haar medewerkers relevante en benodigde opleiding en training tbv digitale vaardigheden.
27. Opdrachtnemer biedt flexibiliteit in zowel de op- en afschaling van in te zetten personeel, als in de inzet van personeel op de verschillende locaties van Graafschap College gedurende het schooljaar. Wijzigingen worden tenminste één week van tevoren doorgegeven.
28. Door opdrachtnemer voorgestelde nieuwe vast in te zetten medewerkers worden voorafgaand aan de inzet voorgesteld aan het Graafschap College. Graafschap College dient akkoord te gaan met het voorstel tot inzet van betreffende medewerkers.
29. Het inwerken van individuele medewerkers op locatie geschiedt op kosten van opdrachtnemer tenzij in andere bepalingen (omstandigheden) anders is overeengekomen. Het inwerken zal minimaal bestaan uit één hele dag, inclusief het mee openen en sluiten van een locatie.
30. Op eerste verzoek van het Graafschap College worden medewerkers die naar oordeel van Graafschap College niet passend zijn, van een locatie gehaald of vervangen, onder andere in geval van onvoldoende functioneren. Het Graafschap College hoeft een dergelijk verzoek niet te motiveren.

### **Stageplaatsen**

31. Opdrachtnemer is verplicht om de studenten (1<sup>o</sup> en 2<sup>o</sup> jaars) die binnen BD vallen te begeleiden op de diverse locaties van Opdrachtgever conform eisen en wetgeving. Dit takenpakket is conform eisen SBV. Opdrachtnemer werkt volgens de processen van de BD. Ook faciliteert Opdrachtnemer ervaringsplekken en meeloopplekken.
32. Stagiaires krijgen vanuit het onderwijsteam van opdrachtgever een stagebegeleider toegewezen. Deze bewaakt de voortgang van de stage en de praktijkopdrachten d.m.v. stagegesprekken.
33. Op verzoek van opdrachtgever kan een praktijkopleider die naar oordeel van opdrachtgever niet passend is vervangen worden. Opdrachtgever hoeft een dergelijk verzoek niet te motiveren.
34. De beveiligers in opleiding worden ingezet, boven de bezetting die nodig is voor de beveiliging. Hierdoor wordt de continuïteit geborgd, zonder de inzet van stagiaires.
35. In te zetten beveiligers zijn gecertificeerd en ervaren in het begeleiden van beveiligers in opleiding en hebben de bijscholing voor praktijkopleiders.
36. De nakoming of uitvoering van verplichtingen voor stages, die nog niet zijn afgerond na afloop van de overeenkomst, worden nagekomen door opdrachtnemer.

### **Communicatie / rapportage**

37. Opdrachtnemer zet één contactpersoon in op strategisch niveau en één contactpersoon op tactisch en operationeel niveau. Deze persoon is ook telefonisch beschikbaar als vaste contactpunt voor ad hoc en calamiteiten.
38. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van de verschillende afspraken die er per locatie zijn gemaakt.
39. Opdrachtnemer rapporteert de dagelijkse werkzaamheden, inclusief dagrapporten, aan de contactpersonen van Opdrachtgever:
  - bijzonderheden bij openings-, sluit- en controlerondes
  - per alarmopvolging
  - per maand aantal meldingen, aanrijtijd etc.
  - per maand evaluatie, proactieve houding opdrachtnemer.
40. Maandelijks worden op operationeel/tactisch niveau de rapportages besproken met de bijbehorende actiepunten. Opdrachtnemer zorgt voor voorbereiding en verslaglegging.
41. Maximaal per kwartaal, minimaal eens per half jaar vindt op strategisch niveau een gesprek plaats waarin de afspraken uit het contract, (oa. de inschrijving), de voortgang en beleidsmatige zaken worden besproken. Opdrachtnemer zorgt voor voorbereiding en verslaglegging. Ook stelt Opdrachtnemer een analyse op van de meldingen, met daarin adviezen om de kwaliteit van de dienstverlening en de veiligheid voor studenten en medewerkers van Opdrachtgevers te verbeteren en / of om kosten te besparen.
42. Naast de dagrapporten moeten ook de incidentmeldingen worden verwerkt in het incidentenregistratiesysteem (huidige systeem is TOPdesk) van Graafschap College. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een log in.
43. Het Graafschap College krijgt de mogelijkheid om in te loggen in een digitale omgeving waarin de door de opdrachtnemer opgestelde rapportages en KPI's zijn te volgen door de contactpersonen van Opdrachtgever en realtime (binnen een uur na incident) inzicht is in alle meldingen en bevindingen, waarin tenminste zijn opgenomen:
  - de aard van iedere melding of bevinding;
  - het tijdstip van iedere melding of bevinding;

- de opvolging van iedere melding of bevinding;
- indien relevant, het tijdstip van aankomst van de alarmopvolger;
- het resultaat van de opvolging.

44. Opdrachtnemer werkt, naar het einde toe en na de afloop van de overeenkomst, mee aan een vlekkeloze overdracht naar een nieuwe opdrachtnemer.

### **Facturatie**

45. Facturen worden digitaal (pdf en/of xml volgens UBL-standaard) aangeleverd aan de afdeling Financiën via [inkoopfacturen@graafschapcollege.nl](mailto:inkoopfacturen@graafschapcollege.nl), ter attentie van de Crediteurenadministratie. De exacte specificatie van facturen wordt, na gunning, in overleg bepaald. Opdrachtnemer levert hiervoor een voorstel aan.
46. Alleen de werkelijk gewerkte uren kunnen worden gefactureerd. Pauzes worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
47. Per maand worden facturen toegestuurd en zijn gespecificeerd met minimaal:
- de uitgevoerde werkzaamheden met datum en tijd.
  - werkzaamheden gespecificeerd naar activiteit
48. Eenmaal per jaar, voor het eerst in 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is voor het loongerelateerde deel de vaststaande loonkostenverhoging (CAO + sociale lasten) en voor het andere deel aan de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2025=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden twee maanden vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

### **Kritische Prestatie Indicatoren**

49. Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening jaarlijks aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

#### KPI's

- 1) Aanrijtijden binnen 20 minuten (75%)
  - 2) Aanrijtijden binnen 30 minuten (100%)
  - 3) Adequate afhandeling van alarmen, naar oordeel van het Graafschap College (100%)
  - 4) Adequate uitvoering van openingsronden, surveillances, brand- en sluitronden, naar oordeel van het Graafschap College (100%)
  - 5) Tevredenheid van het verantwoordelijke team binnen het Graafschap College. De contactpersonen van opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10 voor de volgende prestaties van opdrachtnemer:
    - de gastvrijheid;
    - de invulling van de eisen en de toezeggingen in de antwoorden op open vragen;
    - de communicatie;
    - het proactief optreden (proactief beveiligen).
 Opdrachtnemer behaalt een gemiddelde tevredenheidsscore van minimaal 7,5.
50. De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.
51. Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat

aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt mag opdrachtgever maximaal 10% van het factuurbedrag inhouden op de eerstvolgende factuur met een minimum van € 500,- en een maximum van € 20.000,-. Indien opdrachtnemer nog steeds niet voldoet dan wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan de overeenkomst ontbonden worden. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet