

Bijlage A Programma van eisen

Behorende bij de aanbesteding Beveiligingsdiensten gemeente Steenberg (kenmerk K011635).

De navolgende eisen zijn van toepassing op deze opdracht:

Nr	Eis
A	Algemeen
1	Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de overeenkomst de dienstverlening uit te voeren conform de aanbestedingsstukken en de door de opdrachtnemer ingediende inschrijving.
2	Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de overeenkomst conform (landelijke, provinciale of gemeentelijke) wetgeving, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de overheid of daartoe wettelijk aangewezen orgaan zijn vastgesteld.
3	Opdrachtnemer staat in voor alle in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) gestelde eisen/voorwaarden t.a.v. het in te zetten personeel.

B	Implementatie
1	Opdrachtnemer is vanaf 1 februari 2027 verantwoordelijk voor de gevraagde dienstverlening. De continuïteit van de dienstverlening dient vanaf de startdatum geborgd te zijn.
2	Uiterlijk 7 januari 2027 levert de opdrachtnemer een implementatieplan ter goedkeuring bij de opdrachtgever aan. Dit plan beschrijft (aanvullend op kwaliteitscriterium KC3 Implementatieplan, zie Beschrijvend document) de noodzakelijke stappen om de opdracht volledig operationeel te krijgen, inclusief personele bezetting, coördinatie, communicatiemiddelen, samenwerkingsafspraken en technische of organisatorische voorbereidingen.
3	De volledige implementatie van de opdracht is zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk op 1 april 2027 afgerond. Vanaf dat moment voldoet de uitvoering aantoonbaar aan alle (kwalitatieve) eisen uit dit programma van eisen, de opdrachtoomschrijving en offerte.
4	Voor aanvang van de opdracht op 1 februari 2027 dienen minimaal de operationeel leidinggevende / coördinator en zijn vaste vervanger een inwerkbijsamenkomst van minimaal 1 dag op locatie te volgen. Nieuw in te zetten medewerkers dienen ingewerkt te worden door de coördinatoren.

C	Alarmopvolging (mobiele surveillance)
1	Alarmopvolging dient 24 uur per dag beschikbaar te zijn, met als uitgangspunt dat deze dienst in principe alleen gebruikt zal worden indien de onder Beschrijvend Document paragraaf 2.3 genoemde panden gesloten zijn. Opdrachtnemer dient direct na een melding vanuit de meldkamer (momenteel SMC) de betreffende locatie te controleren en waar nodig te handelen. Ter plaatse dienen eventuele schades te worden opgenomen en binnen 1 werkdag schriftelijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Indien sprake is van spoed (bijvoorbeeld defect aan alarm) zullen hier in de implementatiefase afspraken over worden gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

2	Binnen 30 minuten na melding door de meldkamer, dient een beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer aanwezig te zijn op de betreffende locatie. Indien opdrachtnemer hier niet aan voldoet is de opdrachtgever gerechtigd om zelf personeel elders in te huren en deze kosten door te rekenen naar de opdrachtnemer.
3	Na elke alarmopvolging wordt door de opdrachtnemer, binnen 1 werkdag, een kort rapport opgesteld en gestuurd naar de opdrachtgever. In dit rapport zijn in ieder geval de volgende onderdelen behandeld: • Aard van het alarm; • Tijdstip van de melding; • Tijdstip van aankomst en vertrek beveiligingsfunctionaris; • Beschrijving aangetroffen situatie; • Beschrijving getroffen maatregelen; • Naam van de beveiligingsfunctionaris.
4	Bij meldingen van storing aan de inbraakalarminstallatie draagt de opdrachtnemer zorg voor de communicatie met opdrachtgever die installateur inschakelt wanneer nodig.

C	Openen en sluiten van Gemeentehuis en Vraagwijzer
	De alarmopvolging/beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer voert de volgende werkzaamheden uit:
1	De openingsronde van de locaties genoemd in het Beschrijvend document paragraaf 2.3 worden verzorgd door 1 (dezelfde) alarmopvolging/beveiligingsfunctionaris.
2	Voor de openingsronde gelden de volgende taken: Gemeentehuis: • Achterdeur (personeelsingang) openen (6:00 uur door alarmopvolging); • Uitschakelen alarminstallatie; • Inschakelen verlichting; • Controle ronde door gehele pand, eventueel openen deuren. Vraagwijzer: n.v.t.
3	Ontsluiten buitendeuren: uiterlijk 8:00 door dienstdoende beambte (receptiemedewerker) Gemeentehuis: • Hoofdingang (8:00 uur openen, dienstdoende beambte) Vraagwijzer: • Hoofdingang (8:00 uur openen, dienstdoende beambte)

4	Sluitrondes: door dienstdoende beambte gemeentehuis (19.00 uur) Gemeentehuis: • Sluiten van openstaande ramen door het hele pand; • Dicht doen alle binnendeuren. Deuren van berging dienen afgesloten te worden; • Controleren nooduitgangen (begane grond); • Uitschakelen verlichting; • Inschakelen alarminstallatie, direct na sluitronde (19.00 uur dienstdoende beambte). Vraagwijzer: direct na sluitronde gemeentehuis (19.15 uur door dienstdoende beambte of tijdens een raadsvergadering door de alarmopvolging) • Sluiten openstaande ramen (begane grond); • Dicht doen alle binnendeuren; • Controleren nooduitgangen (begane grond); • Uitschakelen verlichting; • Afsluiten achteringang; • Inschakelen alarminstallatie.
5	Indien door opdrachtnemer geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding is, wordt onverwijld contact opgenomen met de contactpersoon van de opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.

D	Receptiediensten
1	Tijdens reguliere openstelling en avondopenstelling van het gemeentehuis en Vraagwijzer zorgt de beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer voor de bemensing van de receptie. Deze functionaris wordt door de gemeente gezien als gastheer/-vrouw en dient gekleed te gaan in representatieve bedrijfskleding. Zie ook eisen G9 en G10
2	De werkzaamheden tijdens de receptiediensten worden uitgevoerd zoals omschreven in het Beschrijvend document paragraaf 2.3 onderdeel A. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om opdrachten die buiten de opdracht vallen, aan te nemen van andere medewerkers zonder toestemming van de contactpersoon van opdrachtgever.
3	De receptiediensten vinden plaats conform de tabel en opdrachtomschrijving opgenomen in het Beschrijvend document paragraaf 2.3. De genoemde eindtijden zijn verwachte eindtijden. In alle gevallen eindigt de dienst pas zodra de laatste medewerker c.q. bezoeker van de gemeente het pand heeft verlaten. Over het algemeen sluit het gemeentehuis om 19.00 uur voor medewerkers en de receptie van de Vraagwijzer om 12.30 uur. Het kan voorkomen dat een receptiedienst geen doorgang vindt. Dit zal door opdrachtgever tijdig worden aangegeven richting opdrachtnemer. In dat geval dient door opdrachtnemer enkel voor sluiting van het gemeentehuis te worden zorggedragen.
4	Na sluiting van de publiekshal van het gemeentehuis verzorgt de beveiliging tussen 17.00-19.00 uur minimaal 3 extra surveillance rondes over alle verdiepingen van het gemeentehuis.

E	Bijstandteambeveiliging en SUS-teams
1	Bij high-risk vergaderingen en bijeenkomsten binnen alle gemeentelijke gebouwen wil de gemeente beveiliging met voldoende aantoonbare ervaring in dit vakgebied. Opdrachtnemer zet op verzoek van opdrachtgever bij high-risk activiteiten zoals bij evenementen en bijeenkomsten Bijstandteams -mogelijk ondersteund door zogenaamde SUS-teams- in, die het publiek aanspreken op hun gedrag om problemen vroegtijdig aan te pakken. De SUS-teams fungeren als laagdrempelig aanspreekpunt en zijn actief in het voorkomen van incidenten door tijdig te signaleren en te de-escaleren. Opdrachtnemer voert deze gevraagde dienstverlening uit conform de opdrachtomschrijving opgenomen in het Beschrijvend document paragraaf 2.3 onderdeel B.
2	Opdrachtnemer dient voor de inzet voor SUS teams binnen 24 uur na oproep (een) gekwalificeerde medewerker(s) beschikbaar te hebben.
3	Opdrachtnemer dient voor de inzet van de Bijstandteambeveiliging binnen maximaal 1 uur na oproep voldoende gekwalificeerde medewerkers op aangegeven plaats beschikbaar te hebben.
4	In verband met een goede coördinatie en kennis van de lokale omstandigheden wordt de coördinatie van de inzet van het Bijstandbeveiligingsteam verzorgd vanuit opdrachtnemer zelf.
5	In verband met een goede coördinatie en kennis van de lokale omstandigheden wordt de coördinatie van de inzet van het SUS-team verzorgd vanuit opdrachtnemer zelf.

F	Meldkamer
1	De meldingen komen van de meldkamer, buiten openingstijden van het desbetreffende gemeentelijke pand worden de meldingen altijd doorgezet naar de alarmopvolging van opdrachtnemer. Tijdens kantoortijden zal de alarmcentrale rechtstreeks contact opnemen met de verantwoordelijke op de waarschuwingsadressen WA-lijst van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hieraan gehoor te geven en te zorgen voor alarmopvolging binnen 30 minuten na (telefonische) melding.

G	Personeel
1	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de nodige vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten. Hierbij wordt in basis geen gebruik gemaakt van beveiligingsfunctionarissen in opleiding (stagiaires). Scholing van de medewerkers van opdrachtnemer dient plaats te vinden buiten werktijden van deze opdracht.
2	Iedere beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer die wordt ingezet ten behoeve van deze opdracht dient in het bezit te zijn van: • Afgerond Diploma Beveiligers 2 en het bijbehorende beveiligingslegitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisatie (grijze pas). • Medewerkers van de receptiedienstverlening dienen een Diploma Publieke Dienstverlening Ordebewaring van de SVPB niet ouder dan 1 jaar te kunnen overleggen. • Geldig EHBO/BHV diploma met aantekening reanimatie. Om een geldig certificaat te behouden, dient de beveiligers op herhaal cursus te gaan. Opdrachtnemer overlegt bovenstaande diploma's/certificaten bij aanvang van de opdracht en op verzoek van opdrachtgever gedurende de uitvoering van de opdracht.

3	Opdrachtnemer heeft voldoende medewerkers met ervaring in dienst voor Bijstandteambeveiliging en / of inzet van SUS-teams bij Ad-Hoc opdrachten binnen de gemeente Steenbergen.
4	Iedere beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer die wordt ingezet ten behoeve van deze opdracht, dient te beschikken over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden in de Nederlandse taal. Men moet ook beschikken over goede mondelinge vaardigheden in het Engels.
5	Opdrachtnemer vervangt een medewerker op eerste verzoek als Opdrachtgever hierom vraagt. Een dergelijk verzoek zal Opdrachtgever altijd schriftelijk onderbouwd doen. Opdrachtnemer zal altijd garant staan voor vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder additionele (inwerk- en andere) kosten.
6	Opdrachtgever hecht grote waarde aan continuïteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer stelt daarom na definitieve gunning van de Opdracht een vast kernteam van medewerkers samen met een operationeel leidinggevende / coördinatoren met een vaste vervangingscoördinator die elkaar kunnen vervangen ten behoeve van opdrachtgever aan. Dit team dient te bestaan uit de medewerkers die in het vaste dienstrooster meedraaien.
7	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van een beveiligingsfunctionaris. Bij uitval tijdens de dienst van een functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen één (1) uur een vervanger ter plaatse is.
8	Aan het einde van elke inwerkperiode van een nieuwe medewerker dient er door opdrachtnemer bij elke medewerker een inwerktoets te worden afgenomen, die door opdrachtgever samengesteld zal worden en welke met voldoende resultaat moet worden afgerond voordat zij mogen aanvangen met het zelfstandig uitvoeren van diensten in de sterkte. Indien de inwerktoets onvoldoende wordt beoordeeld door opdrachtgever, dient de medewerker extra inwerkdiensten te draaien alvorens deze de inwerktoets opnieuw aflegt.
9	De beveiligingsmedewerkers hebben een representatieve en verzorgde uitstraling passend bij de publieke dienstverlening van de gemeente. Indien de opdrachtgever gemotiveerd van mening is dat de uitrusting afbreuk doet aan de professionele dienstverlening, treden partijen hierover in overleg en draagt opdrachtnemer zorg voor een passende oplossing. Hierbij kan als voorbeeld gedacht worden aan zichtbare tatoeages in het gelaat.
10	Het uniform (de bedrijfskleding) van beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer moet ten alle tijden voldoen aan de gestelde eisen in de door het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgegeven vergunning zoals bedoeld in de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. De juiste uniforme bedrijfskleding en zwarte schoenen worden door opdrachtnemer beschikbaar gesteld en opdrachtnemer ziet er op toe dat de ingezette medewerkers het uniform tijdens hun dienst op correcte wijze dragen.
11	Voor onderlinge communicatie dienen de beveiligingsfunctionarissen van de opdrachtnemer te beschikken over een telefoon met voldoende bereik, aangevuld met portofoons verstrekt door opdrachtnemer. In geval van calamiteiten dient hiermee snel en adequaat verbinding te worden gelegd met bijvoorbeeld de BHV-organisatie en hulp- of nooddienst. Opdrachtgever faciliteert een telefoon gekoppeld aan het interne alarmnummer/BHV-organisatie.
12	Bij calamiteiten dient een contactpersoon van de opdrachtnemer (manager) altijd bereikbaar te zijn voor de contactpersoon van de gemeente. De contactpersoon van de opdrachtnemer zorgt voor verdere opvang, nazorg, afhandeling en regelt indien nodig dat er aangifte gedaan wordt. Opdrachtgever wil van iedere calamiteit op de hoogte worden gesteld over de aard, toedracht en afhandeling van de calamiteit door middel van een specifieke rapportage.

13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers en voor de eventuele nazorg.
14	Opdrachtnemer conformeert zich vanaf het moment van Inschrijving, alsmede gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Deze CAO Particuliere Beveiliging is van toepassing voor alle in te zetten Beveiligingsmedewerkers.
15	Opdrachtnemer houdt rekening met de geldende Cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling en de al dan niet geldende afspraken en regelingen voor overname van beveiligingsmedewerkers van de huidige en/of toekomstige opdrachtnemer. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor welke overname of niet overname door de opdrachtnemer van beveiligingsmedewerkers van de huidige opdrachtnemer.
16	Opdrachtnemer beloont haar personeel conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden CAO particuliere Beveiliging, komt alle inhoudingen en afdrachten waaronder sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting na, en vrijwaart dienaangaande Opdrachtgever.
17	Op locatie van Opdrachtgever volgen de medewerkers van Opdrachtnemer ten allen tijden de instructies van bevoegd personeel van Opdrachtgever op en neemt daarbij alle wettelijke en door opdrachtgever gestelde huis-, veiligheids- en/of gedragsregels zoals opgenomen in het gemeente-protocol in acht. Deze regels worden na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer.
18	De Huis-, Veiligheids- en gedragsregels worden periodiek geactualiseerd. Opdrachtgever is gerechtigd deze regels gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te wijzigen. Opdrachtnemer ontvangt na een eventuele wijziging een geactualiseerde versie van opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer zich per ommekeer schriftelijk conformeert aan de nieuwe regels.
19	Opdrachtnemer en haar medewerkers houden zich aan de geheimhoudingsplicht. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend om een kopie hiervan te overhandigen aan Opdrachtgever.
20	Personeel, toeleveranciers en onderaannemers dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en grijze pas. Bij het niet voldoen aan het bovenstaande is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. In de toekomst kan door opdrachtgever een bedrijfspas worden verstrekt, die steeds zichtbaar gedragen dient te worden.
21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat sleutels en toegangspassen nooit door een medewerker van de opdrachtnemer aan een derde worden afgegeven zonder registratie. Door opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld. Opdrachtnemer dient direct melding te maken bij de contactpersoon van opdrachtgever indien er sprake is van verlies van sleutels of toegangspassen. Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels en toegangspassen komen voor rekening van opdrachtnemer.
21	Opdrachtnemer verbiedt haar medewerkers om in en rondom locaties van de opdrachtgever opnames (geluid/ beeld) in de meest brede zin te maken (anders dan voor de uitoefening van hun taak vereist is) en verbiedt haar medewerkers om informatie te verstrekken aan derden (al dan niet via social-media).

H	Financiële eisen en Facturatie
1	Alle kosten naar aanleiding van gestelde eisen en bepalingen in de raamovereenkomst (waaronder programma van eisen) zijn verdisconteerd in de tarieven. Dit houdt in dat alle inspanningen die opdrachtnemer moet verrichten om de genoemde doelstellingen van opdrachtgever te bereiken (zie Raamovereenkomst en Programma van eisen), gedekt worden door de afgegeven prijsstelling. De kosten voor de implementatie en/of trainingen zijn inbegrepen in de Prijs en kunnen niet separaat in rekening worden gebracht.
2	Kosten die niet verdisconteerd zijn in de Prijs, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de bepalingen in de Raamovereenkomst inclusief Programma van Eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van de financiële afhandeling ten aanzien van toeleveranciers en onderaannemers.
4	Wanneer opdrachtgever in het kader van de Wet ketenaansprakelijkheid hoofdelijk aansprakelijk is voor de premies sociale verzekering en loonheffing die opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst verschuldigd is, heeft opdrachtgever het recht die bedragen op de betalingen aan opdrachtnemer in te houden en rechtstreeks te betalen aan de bevoegde instanties dan wel te storten op de, op verzoek van opdrachtgever, te openen G-rekening.
5	Eisen ten aanzien van de facturatie zijn opgenomen in het Beschrijvend document paragraaf 3.2.3. en in de inkoopvoorwaarden Artikel 19 en 20. Door opdrachtnemer dient van de niet structurele dienstverlening (alarmopvolging mobiele surveillance, inzet Bijstandteamsbeveiliging, inzet SUS teams) wekelijks de facturen ter ondertekening/ goedkeuring aan de opdrachtgever te sturen. Na ondertekening/goedkeuring door opdrachtgever kan worden overgegaan tot definitieve facturatie.
6	Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de opdrachtgever of niet-betaling door de opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

I	Communicatie en Contractmanagement
1	De communicatie ten aanzien van en evaluatie van de dienstverlening vindt plaats conform de beschrijving in het Beschrijvend document Hoofdstuk 5. Voor de communicatiestructuur wordt na gunning de communicatiematrix met de vaste contactpersonen ingevuld op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
2	De contactpersonen van opdrachtnemer beschikken over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de dienstverlening in het kader van deze opdracht op de meest optimale manier te realiseren. Bij afwezigheid van deze vaste contactpersonen draagt opdrachtnemer zorg voor adequate vervanging. Opdrachtgever heeft het recht om een vervangend verantwoordelijk contactpersoon te verzoeken indien de samenwerking, naar het oordeel van opdrachtgever, niet goed verloopt.
3	De contactpersonen op tactisch en strategisch niveau zullen zich maximaal inspannen om de cultuur, processen en procedures van opdrachtgever te leren kennen.

4	Voor deze opdracht worden de volgende Kritische Prestatie Indicatoren gebruikt: KPI 1: Hostmanship KPI 2: Aanwezigheid en Responstijden De uitwerking van de KPI's inclusief de norm, metingsmethodiek, monitoring en sanctie staan beschreven in de Bijlage (pagina 10) van dit document.
5	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het afhandelen van klachten. Hierbij geldt tenminste dat de beantwoording van vragen en klachten door de opdrachtnemer uiterlijk de volgende werkdag, vóór 17.00 uur, schriftelijk teruggekoppeld moeten worden aan de opdrachtgever.
6	Elk kwartaal levert opdrachtnemer een klachtenrapportage aan waarin minimaal de volgende zaken zijn opgenomen: 1. Wie is de melder van de klacht. 2. De omschrijving van de klacht. 3. De wijze van afhandeling. 4. De afhandelingsdatum.
7	Naar aanleiding van de kwartaaloverleggen (zie Beschrijvend document paragraaf 5.1.) levert opdrachtnemer binnen 10 dagen een rapportage aan waarin de besproken punten zijn uitgewerkt en waar nodig de verbetervoorstellen zijn opgenomen.

J	Exit
1	Op verzoek van opdrachtgever draagt opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan opdrachtgever of aan een door opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van opdrachtgever die is verkregen in het kader van de dienstverlening.
2	Gedurende de "Exit-periode", ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van deze overeenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienstverlening.
3	Opdrachtnemer verzorgt de exit als onderdeel van de dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de geoffreerde prijsstelling en wordt niet separaat vergoed door opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met contactpersoon van opdrachtgever.
4	Gegevens en documenten (waaronder rapportages) moeten voor opdrachtgever beschikbaar zijn gedurende de contractperiode én 7 jaar daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, zorgt opdrachtnemer ervoor dat alle relevante documenten en gegevens in het kader van deze Raamovereenkomst worden overgedragen aan opdrachtgever of aan een derde partij aangewezen door opdrachtgever.

5	Na overdracht van data en documenten aan opdrachtgever, verwijdt opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door opdrachtgever in afstemming met opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en deze Raamovereenkomst. Een controle heeft weinig invloed op het bedrijf en/of de processen van opdrachtnemer. Een controle wordt uitgevoerd in maximaal twee dagen. De kosten van de auditor komen voor rekening van opdrachtgever.
6	Opdrachtnemer neemt zijn verantwoordelijkheid bij de overdracht van kennis en data bij beëindiging van de Raamovereenkomst.
7	Na beëindiging van de raamovereenkomst retourneert de opdrachtnemer de sleutels, toegangspassen, toegangscode en dergelijke en werkt mee aan een efficiënte en soepele overdracht van werkzaamheden, taken aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer.

Bijlage Beschrijving KPI's (zie eis I4)

Opdrachtgever wil de performance van opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Hostmanship
Doelstelling (gewenste service)	Conform de opdrachtoomschrijving en het programma van eisen voldoen aan de gestelde eisen ten aanzien van hostmanship waarbij de beveiliging optreedt als visitekaartje van de gemeente. De beveiliging levert actief bijdragen aan een gastvrije, veilige en toegankelijke omgeving en combineert alertheid en autoriteit met een open, professionele en respectvolle benadering van bezoekers, medewerkers en stakeholders maar verliest hierbij de veiligheidsprotocollen, toegangscontrole en rondes nooit uit het oog. De beveiligingsmedewerkers hebben daarnaast een representatieve en verzorgde uitstraling passend bij de publieke dienstverlening van de gemeente. De juiste uniforme bedrijfskleding en zwarte schoenen worden daarbij op correcte wijze dragen. Zie Beschrijvend document hoofdstuk 2 en de eisen G9 en G10 uit het Programma van eisen.
Welke prestaties meten?	De medewerkers worden beoordeeld op basis van: - Representativiteit. - Klantvriendelijkheid. - Communicatie. - Naleving huisregels. - Correcte bedrijfskleding. - Professionele houding. - Klachtenregistratie.
Hoe meten? (middel)	Door metingen uitgevoerd door gemeente en gerapporteerd aan opdrachtnemer. Er zal op de volgende punten worden getoetst: - Minimaal 3 steekproeven tijdens diensten; - Evaluaties door bezoekers en/of medewerkers gemeente; - Indien gewenst de inzet van een mystery guest; - Kwartaalrapportage van de klachtenregistratie.
Monitoring	Bespreken in kwartaal overleggen.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 99% van de gecontroleerde medewerkers voldoet aan de gestelde eisen en er is maximaal 1 gegronde klacht per kwartaal.
Actie niet halen norm	Verplicht verbeterplan en monitoring van verbeteractie.
Sanctie	Conform escalatiematrix hoofdstuk 5 Beschrijvend document.

KPI 2	Aanwezigheid en Responstijden
Doelstelling (gewenste service)	Conform de opdrachtoomschrijving en het programma van eisen voldoet opdrachtnemer aan de gestelde aanwezigheid- en responstijden.
Welke prestaties meten?	1. Het percentage aanwezigheid van een Beveiligingsmedewerker op locatie (zowel gemeentehuis als Vraagwijzer) bij opening ma t/m vr om 08.00 uur.

	2. Het percentage opvolging alarmmeldingen door de meldkamer dat binnen de responstijd van 30 minuten valt dat een beveiligingsfunctionaris van de opdrachtnemer aanwezig te zijn op de betreffende locatie. 3. Het percentage voor de inzet voor SUS-teams binnen 24 uur na oproep (een) gekwalificeerde medewerker(s) beschikbaar te hebben. 4. Het percentage voor de inzet Bijstandteambeveiliging binnen maximaal 1 uur na oproep voldoende gekwalificeerder medewerkers op aangegeven plaats beschikbaar te hebben.
Hoe meten? (middel)	De aanwezigheid responstijden moeten blijken uit de beschikbaar gestelde rapportages. Opdrachtgever kan steekproefsgewijs naast de rapportage van opdrachtnemer hiervoor de meldkamerregistratie of logbestanden van het toegangssyteem raadplegen.
Monitoring	Bespreken in kwartaal overleggen.
Gestelde norm (KPI)	Voor onderdelen 1, 2 en 3 geldt: minimaal 98% op tijd. Voor onderdeel 4 geldt minimaal 90% op tijd.
Actie niet halen norm	Verplicht verbeterplan en monitoring van verbeteractie.
Sanctie	Conform escalatiematrix hoofdstuk 5 Beschrijvend document.