

Bijlage Conformiteitenlijst

Inschrijver dient volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de eisen als opgenomen in deze Conformiteitenlijst en in voorkomend geval elders in de Aanbestedingsstukken opgenomen eisen aan de uitvoering van de Opdracht, zowel op het moment van het indienen van een Inschrijving als gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daaronder vallende Nadere opdrachten. Inschrijver verklaart aan elke eis te voldoen door het indienen van een Inschrijving. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet volledig of onvoorwaardelijk voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Nr.	Overlegmomenten en rapportage
1.	Gedurende de implementatieperiode en gedurende de eerste maand na de implementatieperiode heeft de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer minstens eenmaal per week overleg met de contactpersoon van Opdrachtgever, een en ander met betrekking tot de kwaliteit en de voortgang van de dienstverlening.
2.	Opdrachtnemer dient minimaal één keer per kwartaal overleg te hebben met Opdrachtgever om de kwaliteit van de dienstverlening te bespreken en eventueel bij te sturen. Indien Opdrachtgever hiertoe aanleiding ziet, vindt op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos additioneel overleg plaats op locatie van Opdrachtgever.
3.	Maandelijks, en minimaal zeven dagen voorafgaand aan het overleg, rapporteert Opdrachtnemer digitaal aan Opdrachtgever over de achterliggende periode. Opdrachtnemer dient bij verzoek van Opdrachtgever in hogere frequenties rapportages aan te leveren (indien gewenst iedere maand). De rapportage dient minimaal het volgende te bevatten: - een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten; - het aantal alarmopvolgingen inclusief oorzaak en resultaat; - binnengekomen alarmen/storingen en de actie die daarop is genomen; - (bijzondere) calamiteiten/incidenten (deze dienen tevens direct aan Opdrachtgever te worden gemeld); - overzicht inzet (extra) uren; - Behaalde responstijden; - voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening; - overzicht van klachten en de wijze van afhandeling.
4.	Indien bijzondere voorvallen/incidenten zich voordoen tijdens de uitoefening van de beveiligingswerkzaamheden dan dienen tevens de volgende onderwerpen opgenomen te worden: - wie rapporteert; - welke datum en welk tijdstip men rapporteert; - wat de aard is van het voorval/incident; - wie of wat er is betrokken bij het voorval; - wat is de genomen actie m.b.t. het voorval.
5.	Indien er schade wordt geconstateerd aan goederen of voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever, dan dient er een schaderapport te worden opgemaakt.
6.	Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever één vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan met wie Opdrachtgever contact over de Overeenkomst onderhoudt. De vaste contactpersoon is de persoon die waarmee ten tijde van de aanbesteding een interview is gehouden. De contactpersoon en vaste vervanger dienen te beschikken over relevantie receptie-ervaring, gelet op de centrale rol van de receptie in de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening.
7.	De vaste contactpersoon is integraal verantwoordelijk voor de coördinatie van zowel de receptie- als beveiligingsdienstverlening. Deze persoon is bevoegd om incidenten, calamiteiten, roosterwijzigingen en escalaties namens Opdrachtnemer af te handelen.
8.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen beide zorg voor een adequaat escalatiemechanisme en een bijbehorende procedure.
9.	Opdrachtnemer is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet gerechtigd de contactpersonen die aan zijn zijde zijn belast met de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk of definitief te vervangen zolang Opdrachtnemer over deze personen kan beschikken. Opdrachtnemer draagt vervolgens zorg voor een goede overdracht naar de nieuwe persoon.

10.	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn op werkdagen tijdens kantooruren direct bereikbaar voor Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch.
Nr.	Personeel algemeen
11.	De genoemde werkzaamheden moeten uitgevoerd worden conform de instructies van Opdrachtgever.
12.	De instructies zullen samen met Opdrachtgever worden opgesteld gedurende de implementatiefase. In ieder geval zal de specifieke locatie-instructie de terrein en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de bereikbaarheid bij calamiteiten vermelden. Iedere bij Opdrachtgever in te zetten medewerker dient volledig op de hoogte te zijn van deze instructies en dient deze nauwgezet uit te voeren.
13.	Eenieder die zich bevindt op het terrein van Opdrachtgever kan door een receptionist(e) worden gevraagd zich te legitimeren. Aan dit verzoek is men verplicht te voldoen.
14.	Het is uitdrukkelijk verboden om gegevens van medewerkers, huurders en bezoekers van Opdrachtgever aan derden te verstrekken.
15.	De receptionisten en beveiligers zijn verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels en beveiligingsprocedures in acht te nemen.
16.	De werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd door medewerkers die in dienst zijn van Opdrachtnemer of van door Opdrachtgever geaccepteerde onderaannemers van Opdrachtnemer.
17.	Belangenverstrengeling is niet geoorloofd en Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd het desbetreffend personeelslid aan een (veiligheids-) onderzoek te onderwerpen conform de bij Opdrachtgever geldende regels. Opdrachtnemer dient aan dit verzoek zijn volledige medewerking te verlenen.
18.	Indien het onderzoek belangenverstrengeling aantoont, is de Opdrachtgever gerechtigd zonder opgave van redenen het personeelslid te weigeren. Opdrachtnemer is dan verplicht het personeelslid te vervangen door een gelijkwaardig personeelslid.
19.	Indien hiertoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat kan Opdrachtgever gemotiveerd vervanging van een door Opdrachtnemer tewerkgestelde medewerker eisen. Opdrachtnemer zal aan een dergelijk verzoek onmiddellijk gevolg geven. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervan tevens mededeling doen onder opgave van redenen.
20.	Het is de medewerkers verboden informatie te verstrekken aan derden m.b.t. beveiligingsaangelegenheden welke van toepassing zijn bij Opdrachtgever.
21.	Het is de medewerkers van Opdrachtnemer verboden informatie van de Opdrachtgever te verstrekken aan de pers, altijd dient te worden verwezen naar de woordvoerder van Opdrachtgever.
22.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk op een niveau dat noodzakelijk is voor een correcte en professionele uitvoering van hun functie.
23.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle door haar in te zetten medewerkers bekend zijn met de locatie-instructies, calamiteitenprocedures, veiligheidsvoorschriften en toegangsprotocollen van Opdrachtgever.
24.	Opdrachtnemer draagt zorg voor dat de medewerkers blijvend beschikken over de benodigde deskundigheid, kwalificaties, screening en representatieve vaardigheden.
25.	De medewerkers dienen zich te houden aan de opgestelde diensttijden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van deze opdracht de beveiligings- en receptie diensttijden anders in te richten.
26.	Medewerkers mogen het pand nimmer vroegtijdig verlaten anders dan met toestemming van Opdrachtgever.
27.	Alle ingezette medewerkers beschikken uiterlijk bij aanvang van de werkzaamheden over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag die relevant is voor de uit te oefenen functie. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
28.	Bij Opdrachtgever zijn aan de zijkant van het pand parkeerplaatsen beschikbaar voor voertuigen van medewerkers van Opdrachtnemer. Aan de beschikbaarheid daarvan kunnen geen rechten worden ontleend.
29.	Opdrachtnemer zal zich houden aan alle geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn voor de taakuitvoering. Opdrachtnemer ziet er op toe dat zijn personeel zich strikt houdt aan geldende wetten, regelingen, besluiten, voorschriften en instructies die van toepassing zijn voor de taakuitvoering.

30.	Opdrachtnemer garandeert dat zij de vigerende cao naleeft, zowel met betrekking tot eigen medewerkers als ingehuurde krachten en Onderaannemers, en dat Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen ten aanzien van afdracht en betaling van de geldende sociale premies.
31.	Wanneer ingezette medewerkers van Opdrachtnemer naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen aan de gestelde eisen of de werkzaamheden niet naar behoren uitvoeren, kan Opdrachtgever gemotiveerd vervanging verlangen.
32.	Opdrachtnemer/receptioniste handelt proactief en signaleert afwijkingen, verbeterkansen en facilitaire aandachtspunten zonder dat hiervoor telkens een afzonderlijk verzoek van Opdrachtgever nodig is.
33.	Receptionisten en beveiligers handelen namens de eigenaar van het gebouw en ondersteunen waar nodig ook huurders en bezoekers binnen de gemaakte werkafspraken. Opdrachtnemer houdt rekening met de aanwezigheid van meerdere gebruikers van het gebouw en stemt de dienstverlening hierop af.
34.	Nieuwe medewerkers draaien minimaal één inwerkdienst met een vaste medewerker alvorens zelfstandig te worden ingezet.
35.	Bij vertrek van een vaste medewerker zorgt Opdrachtnemer voor een gedocumenteerde overdracht van lopende werkzaamheden, locatiespecifieke kennis en bijzonderheden.
36.	Opdrachtnemer draagt zorg voor actuele werkinstructies en kennisborging zodat uitval van individuele medewerkers niet leidt tot verlies van operationele kennis.
Nr.	Eisen receptie
37.	De receptie dient in beginsel bemand te zijn op werkdagen tussen 08:15 uur en 17:15 uur. Opdrachtgever onderzoekt de mogelijkheid om de openingstijden gedurende de contractperiode te verruimen naar 08:00 uur tot 17:30 uur. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het organiseren van de dienstverlening.
38.	Opdrachtnemer zet voor de receptiedienstverlening een vast team in. De Aanbestedende dienst wenst gedurende de openingstijden van de receptie te beschikken over een herkenbare, stabiele en kwalitatief hoogwaardige bezetting. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de bezetting aansluit bij de feitelijke drukte, aanwezigheid en activiteiten op de locatie en dat gedurende de volledige openingstijden sprake is van een ononderbroken en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Opdrachtnemer borgt de continuïteit, kennisdeling en onderlinge overdracht binnen het team door middel van passende organisatorische maatregelen. Daarbij geldt dat ingezette medewerkers wekelijks gedurende ten minste één gezamenlijk dagdeel gelijktijdig aanwezig zijn.
39.	De inzet van medewerkers van Opdrachtnemer dient in nauw overleg en samenspraak met Opdrachtgever te geschieden.
40.	Opdrachtnemer werkt met een vaste reservepool van medewerkers. Bij ziekte, verlof en afroepdiensten worden uitsluitend medewerkers uit deze pool ingezet, zodat zij bekend zijn met de werkzaamheden en de werkomgeving en zoveel mogelijk vaste gezichten worden ingezet. Bij ziekte van een medewerker stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 minuten na kennisneming, telefonisch op de hoogte. Opdrachtnemer waarborgt bij uitval de continuïteit van de dienstverlening en zet uiterlijk binnen 120 minuten na kennisneming van de uitval een geschikte vervangende medewerker uit de vaste reservepool in.
41.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat tijdens en na de inwerkperiode de contactpersoon van Opdrachtgever een evaluatie over het functioneren en de geschiktheid van een nieuwe medewerker houdt. De uitslag van de evaluatie zal aan de medewerker worden medegedeeld. Mocht uit de evaluatie blijken dat de medewerker, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet en/of niet geschikt is om voor Opdrachtgever de gevraagde diensten uit te voeren, dan zal deze in overleg door een andere medewerker vervangen dienen te worden.
42.	De receptionisten bezitten goede omgangs- en gedragsnormen naar zowel de medewerkers, huurders, bezoekers en andere leveranciers van Opdrachtgever, zoals de cateringmedewerker en schoonmakers.
43.	De receptionisten zijn klantvriendelijk en klantgericht.
44.	De receptionisten tekenen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring en houden zich aan de integriteits- en gedragsregels van Opdrachtgever.

45.	De receptionisten bezitten een flexibele houding jegens derden, zowel mondeling als met behulp van communicatiemiddelen.
46.	De receptionisten kennen een goede omgang met conflicten en verbaal geweld, zijn accuraat, kunnen in teamverband functioneren en hebben improvisatievermogen.
47.	De in te zetten receptionisten kunnen zelfstandig bezoekers registreren, informatie verwerken en administratieve werkzaamheden uitvoeren met behulp van de door Opdrachtgever gebruikte systemen en het Microsoft Office-pakket.
48.	De receptionisten hebben (praktijk) kennis met betrekking tot het voorkomen, lokaliseren, zo mogelijk beperken en/of het bestrijden van een beginnende calamiteit.
49.	De receptionisten dienen correct uiterlijk en lichamelijk verzorgd te zijn, waaronder wordt verstaan een schoon en correct gedragen representatieve kleding, een uniform is niet verplicht, maar mag wel. Opdrachtnemer zal hierop toezien en indien nodig bijsturen.
50.	Alle receptionisten beschikken over een geldig BHV-certificaat en een certificaat of aantoonbare training inzake het omgaan met agressie en ongewenst gedrag.
51.	Opdrachtgever biedt jaarlijks eenmaal herhalingstrainingen Bedrijfshulpverlening aan. Opdrachtnemer coördineert de (verplichte) deelname van alle vaste receptionisten. De kosten voor de inzeturen van medewerkers ten behoeve van deze trainingen komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever faciliteert en bekostigt de trainingen.
52.	Privégebruik van telefoon en e-mail mag de uitvoering van de werkzaamheden niet hinderen.
53.	Receptionisten nemen eigenaarschap over vragen en dragen actief zorg voor een gastvrije ontvangst en adequate doorverwijzing.
Nr.	Eisen beveiliging
54.	De openingsronde wordt uitgevoerd tussen 05:30 uur en 07:00 uur en dient uiterlijk om 07:00 uur volledig te zijn afgerond. De sluitronde vangt aan tussen 20:00 uur en 21:00 uur.
55.	De openingsronde omvat minimaal de volgende werkzaamheden: 1. het openen van het pand op de aangegeven tijd; 2. het aanzetten van de verlichting entree en verkeersruimten; 3. het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie; 4. het verzorgen van een interne en externe openingsronde conform de instructies van Opdrachtgever; 5. het zorg dragen voor naleving van het vlaggenprotocol op de daarvoor in aanmerking komende dagen; 6. het houden van toezicht op de toegang(en) tot het pand, parkeergarage en de fietsenstalling; 7. het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel intern als extern aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en het digitaal rapporteren hiervan.
56.	De sluitronde omvat minimaal de volgende werkzaamheden: 1. controle op onnodig energieverbruik inclusief uitschakelen, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; 2. 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; 3. controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen en deuren moeten gesloten worden; 4. het zorg dragen voor naleving van het vlaggenprotocol op de daarvoor in aanmerking komende dagen; 5. de door de medewerkers van Opdrachtgever gebruikte uitgangen dienen gecontroleerd, en indien nodig (af)gesloten te worden; 6. controle op de aanwezige noodverlichting; 7. controle op toegankelijkheid van vluchtwegen en nooduitgangen; 8. controle op aanwezigheid personen; 9. het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand; 10. het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel intern als extern aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en het digitaal rapporteren hiervan.
57.	Na iedere open- en sluitronde rapporteert de beveiligers zijn bevindingen aan Opdrachtgever.
58.	De beveiligers moeten zich te allen tijde kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van de bedoelde onderneming.

59.	Alle ingezette beveiligers beschikken gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst over de vereiste toestemming als bedoeld in de Wpbr.
60.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen om te kunnen gaan met de aanwezige technische voorzieningen/systemen op de locatie van Opdrachtgever. Denk hierbij aan het openbaar meldsysteem (OMS), het inbraakalarmsysteem, de ontruimingsinstallatie/brandmeldinstallatie, het toegangscontrolesysteem. Opdrachtgever zorgt voor adequate instructie voor de bediening van aanwezige systemen aan medewerkers van Opdrachtnemer. Ook worden door Opdrachtgever instructies gegeven omtrent het bedieningspaneel achter receptie met verlichting en op- en sluitknoppen slagboom en roldeur.
61.	Opdrachtnemer zorgt voor herkenbare en representatieve dienstkleding dat is voorzien van het "V" vignet en zwart veiligheidsschoeisel (S2). De kleding dient representatief, intact en schoon te zijn en de juiste pasvorm te hebben. Opdrachtnemer zal hierop toezien en indien nodig bijsturen.
62.	De beveiligers gaan adequaat om met conflicten en verbaal geweld, werkt accuraat, functioneert goed in teamverband en beschikt over improvisatievermogen. Daarnaast communiceert de beveiliger correct en vriendelijk met personen die na werktijd nog in het pand aanwezig zijn en verzoekt hen zo nodig hun werkzaamheden af te ronden en het pand te verlaten.
63.	De beveiligers dient minimaal basisdiploma beveiliging/ algemeen beveiligingsmedewerker/ beveiligers niveau 2 en een certificaat te bezitten betreft omgang met agressie.
64.	Alle incidenten, storingen, calamiteiten en bijzonderheden worden digitaal geregistreerd en uiterlijk de eerstvolgende werkdag aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
65.	Bij calamiteiten dienen conform de instructies van Opdrachtgever de aangewezen contactpersonen en instanties gewaarschuwd te worden.
66.	Bij constatering van een inbraak door de beveiliging ter plaatse, wordt direct de politie en een aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever gewaarschuwd. Indien het gaat om een vals inbraakalarm dient de beveiliging het systeem te resetten conform instructies.
67.	Opdrachtnemer verricht de volgende activiteiten in geval van alarmopvolging: 1. Het, bij een alarmmelding, waarschuwen van één van de sleutelhouders van Opdrachtgever via een bestaand noodnummer; 2. Het eventueel inschakelen van politie, brandweer en beveiliging van de beveiligingsdienst; 3. Controle op aanwezigheid personen; 4. Het zorg dragen voor naleving van de registratie van de in- en uitschakeling van het alarmsysteem en het toezien hierop; 5. De legitimatiemogelijkheid op afstand door middel van een PIN-code; 6. Het aanpassen van de inschakeltijden op afstand (voice-response systeem); 7. Het verlenen van assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en of op het terrein; 8. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de contactpersoon van Opdrachtgever en het rapporteren hiervan in het weekrapport (digitaal).
68.	Opdrachtnemer komt in het bezit van maximaal drie sets sleutels, twee toegangspassen en een gebruiksvoorschrift voor de elektronische beveiligingssystemen. Opdrachtnemer dient voor ontvangst van de sleutels en toegangspassen te tekenen. Tevens dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen. Opdrachtnemer is bij verlies aansprakelijk voor de kosten van een nieuw sleutelplan.
69.	Sleutels, passen, toegangsrechten, werkinstructies, rapportages en relevante documentatie worden uiterlijk op de laatste contractdag overgedragen.
70.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een particuliere alarmcentrale conform de toepasselijke wet- en regelgeving. De PAC is 24/7 bereikbaar. Alle alarmmeldingen worden geregistreerd en op verzoek inzichtelijk gemaakt.
71.	Brandalarmmeldingen gaan direct naar de plaatselijke brandweer en naar de alarmcentrale van de Opdrachtnemer, die ter plekke de nodige assistentie verleent. Bij een vals brandalarm dient de beveiliging de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren zodat de nodige actie kan worden ondernomen.
72.	Voor het uitvoeren van de beveiligingsdiensten gelden de onderstaande responstijden: 1. Minimaal 50% van de alarmopvolgingen zal binnen 30 minuten plaatsvinden.

	2. Van de overige 50% zal minimaal 35% binnen 35 minuten en maximaal 15% binnen 40 minuten plaatsvinden. 3. Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer binnen maximaal 30 minuten na melding ter plaatse aanwezig te zijn dan wel de benodigde opvolgingsmaatregelen te hebben gestart. Indien Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plekke is, worden de gemaakte kosten niet betaald. Meting geschiedt eens per maand door de opgave van de opkomsttijden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Een lagere score dan de norm moet bij de volgende meting zijn omgezet naar de norm of hoger. Hiervoor moet een verbeterplan worden ingeleverd en uitgevoerd. Tweemaal onder de norm presteren, kan leiden tot ontbinding van de Overeenkomst.
73.	De responstijd is de tussenliggende tijd dat de melding bij de alarmcentrale van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de surveillant het ter plaatse zijn aan de alarmcentrale meldt. In de managementrapportages dienen bovengenoemde tijden en de tijd dat het alarm uitgeschakeld is te worden benoemd.
74.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het operationeel beheer van de aanwezige beveiligingssystemen. Opdrachtnemer signaleert storingen en zet acties uit richting onderhoudspartijen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever periodiek over noodzakelijke vervanging, onderhoud en verbetering.
75.	Opdrachtnemer voert tijdens de implementatieperiode een nulmeting uit op de bestaande systemen en adviseert Opdrachtgever op basis daarvan over eventueel noodzakelijk onderhoud, aanpassingen of vervanging. Vervolgens adviseert Opdrachtnemer Opdrachtgever periodiek over noodzakelijke vervanging, onderhoud en verbetering.
76.	Opdrachtnemer organiseert en coördineert noodzakelijke inspecties, certificeringen, NEN-keuringen en overige controles, zodat de dienstverlening en bijbehorende systemen blijven voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Kosten voor dergelijke inspecties of keuringen worden, voor zover deze buiten de reguliere dienstverlening vallen, vooraf geoffreerd en pas na akkoord van Opdrachtgever afzonderlijk in rekening gebracht.