

Programma van Eisen

t.b.v.
Beveiligings- en
receptiediensten

Referentienummer: 2026-47

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Bijlagen	3
1 Inleiding	4
1.1 GVB Exploitatie B.V.....	4
1.2 Toelichting locaties.....	4
1.3 Het Facilitair Bedrijf.....	4
1.4 Huidige situatie.....	4
2 Dienstverlening	5
2.1 Receptiediensten.....	5
2.2 Beveiligingsdiensten op locatie	8
2.3 Meldkamerdiensten en alarmopvolging	10
2.4 Extra werkzaamheden.....	12
2.5 Adviesrol.....	12
2.6 Materialen en systemen	13
2.7 Openingsdagen	13
3 Samenwerking.....	14
3.1 Management Opdrachtnemer.....	14
4 MVO	17
4.1 Goed werkgeverschap.....	17
4.2 Milieu	17
4.3 VGWM-plan.....	18
5 Personeel.....	19
5.1 Eisen medewerkers.....	19
5.2 Indiensttreding.....	21
5.3 Continuïteit.....	21
6 Veiligheid	22
6.1 Veilig werken en VCA.....	22
6.2 BHV.....	22
6.3 Signaleringstaken	22
6.4 Security eisen	23
7 Transitie.....	24
7.1 Implementatieperiode.....	24
7.2 Implementatieplan	24
7.3 Retransitieplan.....	25

Bijlagen

#	Bijlage
7.1	Dienstverleningsmatrix
7.2	Huishoudelijk reglement
7.3	Gedragscode

1 Inleiding

1.1 GVB Exploitatie B.V.

GVB Exploitatie B.V. ("GVB") verzorgt het openbaar vervoer per bus, tram en metro in opdracht van de Vervoerregio Amsterdam. Deze aanbesteding betreft het verzorgen van beveiligingsdienstverlening voor alle locaties van GVB.

GVB positioneert zich als de hartslag van mobiliteit in Amsterdam. De missie is om Amsterdam en omgeving bereikbaar, leefbaar en mobiel te houden door betrouwbaar openbaar vervoer per bus, tram, metro en veer te verzorgen. De visie richt zich op een vervoersnetwerk waarop reizigers kunnen rekenen: rijden en varen zoals beloofd. De kernwaarden zijn gastvrij, veilig en betrouwbaar. Belangrijke doelstellingen zijn het bieden van voorspelbare dienstverlening, een comfortabele reis, een robuuste organisatie en blijvende aandacht voor veiligheid.

1.2 Toelichting locaties

De dienstverlening wordt uitgevoerd op verschillende typen locaties van Opdrachtgever. Het hoofdkantoor betreft de centrale kantoor- en ontvangstlocatie. Garages en remises zijn operationele locaties waar voertuigen worden gestald, onderhouden en voorbereid voor inzet. Eindpunthuisjes ondersteunen de dagelijkse operatie op begin- en eindpunten van lijnen en worden gebruikt door medewerkers tijdens hun dienst. De aard, openstelling en benodigde dienstverlening kunnen per locatietype verschillen en zijn nader uitgewerkt in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1).

1.3 Het Facilitair Bedrijf

Het Facilitair Bedrijf (FB) van GVB bestaat uit circa 30 medewerkers en valt onder de verantwoordelijkheid van het hoofd Facilitair Bedrijf. Het FB is onderverdeeld in drie afdelingen: Vastgoedbeheer, Facilitaire Zaken en Energie & Milieu. Deze afdelingen worden respectievelijk aangestuurd door de manager Vastgoedbeheer en de manager Facilitaire Zaken. Samen zijn zij verantwoordelijk voor het facilitair beheer op de diverse locaties van GVB, waaronder het hoofdkantoor, werkplaatsen, garages, remises en eindpunthuisjes.

GVB stelt gedurende de contractperiode een vaste contactstructuur beschikbaar voor de uitvoering van de beveiligingsdienstverlening. De organisatiestructuur van GVB en de bijbehorende contactpersonen, inclusief hun rollen en verantwoordelijkheden, zijn opgenomen in hoofdstuk 5 van bijlage 11 SLA.

Wijzigingen in de organisatiestructuur of contactpersonen worden tijdig aan de opdrachtnemer gecommuniceerd. Hiermee worden duidelijke communicatie, heldere verantwoordelijkheden en een effectieve samenwerking geborgd.

1.4 Huidige situatie

De beveiligings- en receptiedienstverlening binnen GVB wordt momenteel uitgevoerd door één externe dienstverlener. Deze partij verzorgt sinds 2019 de dienstverlening op de locaties waar beveiliging en receptie zijn uitbesteed.

2 Dienstverlening

Opdrachtgever wenst één Opdrachtnemer te contracteren voor het uitvoeren van receptie- en beveiligingsdiensten. De dienstverlening omvat:

- Receptiediensten, uitgevoerd door de Hospitality Host (paragraaf 2.1);
- Beveiligingsdiensten op locatie, uitgevoerd door de Security Host, (paragraaf 2.2);
- Meldkamerdiensten en alarmopvolging, uitgevoerd door de Centralist (paragraaf 2.3);
- Extra werkzaamheden op afroep (paragraaf 2.4).

In de volgende paragrafen worden de verschillende onderdelen van de dienstverlening nader beschreven. Per dienstverleningsonderdeel zijn de gewenste dienstverlening, werkzaamheden, en bezetting uitgewerkt.

Opdrachtnemer dient mee te denken over mogelijke wijzigingen in de dienstverlening en voldoende flexibel te zijn om in te spelen op veranderende behoeften van Opdrachtgever. Voor de Hospitality Host, Security Host en Centralist stelt Opdrachtnemer een handboek op en houdt dit actueel. Wijzigingen worden ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende flexibiliteit in het contract om in te kunnen spelen op organisatorische, operationele en maatschappelijke ontwikkelingen. Dit betreft onder meer het kunnen op- en afschalen van locaties, dienstverleningstijden, personele bezetting, functies, taken en aanvullende werkzaamheden. Ook dient Opdrachtnemer flexibel te kunnen inspelen op tijdelijke piekbelasting, calamiteiten, evenementen, wijzigingen in openingstijden, wijzigingen in het gebruik van locaties en eventuele toevoeging, sluiting of samenvoeging van locaties. Opdrachtnemer dient hierover proactief mee te denken en in overleg met Opdrachtgever te komen tot een passende, kostenefficiënte en beheersbare invulling, waarbij de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening te allen tijde zijn geborgd.

2.1 Receptiediensten

In de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1) is aangegeven op welke locaties receptiedienstverlening wordt ingezet. De navolgende paragrafen beschrijven de eisen en verwachtingen die Opdrachtgever aan deze dienstverlening stelt.

2.1.1 Gewenste dienstverlening

Opdrachtgever wenst een receptiedienstverlening die op professionele, gastvrije en klantgerichte wijze bijdraagt aan een veilige en toegankelijke werkomgeving. De receptie vormt het eerste aanspreekpunt voor medewerkers, bezoekers en leveranciers en ondersteunt de dagelijkse bedrijfsvoering door bezoekers te ontvangen, informatie te verstrekken en toegangs- en registratiewerkzaamheden uit te voeren.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de dienstverlening servicegericht wordt uitgevoerd, proactief inspeelt op de behoeften van gebruikers en voldoende flexibiliteit biedt om in te spelen op wisselende omstandigheden en bezoekersstromen.

Voor de functie-eisen, competenties, opleidingen en certificeringen van de ingezette medewerkers wordt verwezen naar paragraaf 5.1 Eisen medewerkers.

2.1.2 Werkzaamheden van de Hospitality Host

De onderstaande werkzaamheden geven een indicatie van de taken van de Hospitality Host en zijn niet limitatief:

1. Het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en het verlenen van toegang aan medewerkers van GVB;
2. Ontvangen en aanmelden/ registreren van bezoekers:
 - a. Het digitaal registreren in het FMIS en begeleiden en/of verwijzen van gasten naar de daarvoor bestemde wachtruimte. Elke gast ontvangt een bezoekerspas en wordt gewezen op de aanwezige faciliteiten (warme drank, garderobe, toilet etc.);
 - b. Het aankondigen van gasten bij de betreffende medewerker van Opdrachtgever, in ieder geval telefonisch. De receptioniste zorgt voor een warme overdracht tussen de gast en de betreffende medewerker en onthoudt welke gast voor welke medewerker komt. De receptionist blijft verantwoordelijk voor en dient zicht te houden op de gast tot deze is opgehaald door de medewerker;
 - c. Het beheren van het digitale overzicht van inkomende en uitgaande gasten aan de hand het uitgeven, registreren en innemen van bezoekerspassen;
3. Het gedag zeggen en assisteren bij vertrek van bezoekers, bijvoorbeeld door te informeren over parkeren of openbaar vervoer (indien gewenst);
4. Controle houden op het entreegebied en handelend optreden bij eventueel ongewenste bezoekers.
5. Het ontvangen, registreren en afhandelen van meldingen via het interne noodnummer, BHV-gerelateerde meldingen en meldingen afkomstig van brandmeldinstallaties, alsmede het in geval van calamiteiten waarschuwen van de juiste personen en/of instanties. De receptiemedewerker stelt de meldkamer op de hoogte, verleent waar nodig ondersteuning bij de coördinatie van de calamiteit en volgt de instructies van de ploegleider BHV op. De receptiemedewerker verlaat de receptiepost tijdens een calamiteit nooit op eigen initiatief.
6. Uitvoeren van telefoniewerkzaamheden, zoals onder andere correct beantwoorden en doorverbinden van inkomende gesprekken en/of zelfstandig afhandelen van inkomend telefoonverkeer. Bij het doorverbinden van gesprekken draagt de Hospitality Host zorg voor een warme overdracht, waarbij de beller vooraf wordt aangekondigd bij de betreffende medewerker;
7. Het ontvangen, aanmelden en verwijzen van leveranciers, inclusief het verstrekken en innemen van toegangspassen;
8. Overige taken algemeen:
 - a. In ontvangst nemen van afgeleverde poststukken en handzame goederen en zorgen voor het maken van een melding bij de ontvanger;
 - b. Account aanmaken voor een auto reserveringsapp indien de berijder nieuw is.
 - c. Registratie en uitgifte van bedrijfsfietsen (alleen voor locatie A.Hoofdkantoor);
 - d. Het registreren en bijhouden van incidenten;
 - e. Het bijhouden van een dagrapportage in verband met de overdracht aan de meldkamer;
 - f. Het beantwoorden van de intercom bij slagbomen van de parkeergarage, toegangsdeuren en tussendeuren;
 - g. Het op verzoek verstrekken van algemene inlichtingen en uitvoeren van administratieve taken;
 - h. Het behandelen van binnenkomende e-mail;

- i. Met behulp van een televisiecircuit bewaken van de toegangen van het pand, zoals de parkeergarage, toegangsdeuren en entree (waaronder bedienen omroep).
- j. Het aanmaken, registreren en monitoren van meldingen van defecten, storingen en facilitaire verzoeken in de daarvoor aanwezige systemen;
- k. Het verwerken van reserveringen van parkeerplaatsen;

Aanvullend gelden voor locatie A. Hoofdkantoor de volgende werkzaamheden:

- Open- en sluitrondes op de hiervoor geldende tijden zoals opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1)
 - Het openen dan wel sluiten van de entreedeur, toegangshekken etc. conform het handboek;
 - Het controleren op aanwezigheid van personen;
 - Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging;
 - Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
 - Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
 - Scannen van NFC tags. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bevestigen tags;
 - Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein;
 - Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting;
 - Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;
 - Het ophalen en/of neerlaten van zonwering.
- Afhandelen van het intercom verkeer (5 posten).

Aanvullend gelden voor het terrein van locatie B. Lijnwerkplaats (LWP) & Hoofdwerkplaats Rail (HWR), de volgende werkzaamheden:

- Eén keer per dag lopen van een controleronde over het terrein;
- Ondersteunen van de Centralist;
- In- en uitschrijven van werknemers van derden die werken in en om de locaties en controle op ondertekening veiligheidsboekje van GVB.

2.1.3 *Bezetting*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bezetting van de receptie. Deze bestaat uit minimaal één vaste medewerker. De Hospitality Host is gedurende de dienstverlening in principe aanwezig op de receptie en verlaat de werkplek uitsluitend voor werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de opdracht. De gewenste aanwezigheid is opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1)

2.1.4 *Proces ontvangst*

Het ontvangstproces wordt gesplitst in drie stappen:

Voorafgaand aan het bezoek

Het eerste contact met Opdrachtgever is al gelegd voor een gast de locatie bezoekt. Bij het maken van de afspraak. Alle bezoekers worden minimaal één werkdag van tevoren aangemeld via e-mail of het FMIS.

Ontvangst op locatie

Het daadwerkelijk ontvangen van bezoekers vindt plaats in de entree van het gebouw. De hal van Opdrachtgever is ingericht met gesloten toegangscontrole. Alle bezoekers en leveranciers dienen zich te melden bij de receptie. De receptie verstrekt indien van toepassing een bezoekerspas en blijft

verantwoordelijk voor de bezoeker totdat deze door de ontvangende medewerker is opgehaald. Indien een bezoeker of leverancier niet vooraf is aangemeld, registreert de receptie deze alsnog bij aankomst en neemt contact op met de ontvangende medewerker. Daarbij wordt de ontvangende medewerker verzocht toekomstige bezoeken vooraf aan te melden.

Vertrek van bezoekers

Ook het vertrek van gasten verdient aandacht. Hierin kan de receptiemedewerker een belangrijke rol spelen door bijvoorbeeld een attentie mee te geven of te voorzien in reisinformatie.

2.1.5 Samenwerking meldkamer en receptie

Om een veilige en gastvrije werkomgeving voor medewerkers en bezoekers van Opdrachtgever te waarborgen, wordt een nauwe samenwerking tussen de receptiedienst en de meldkamer verwacht. Gedurende de uitvoering van de dienstverlening vindt afstemming plaats over meldingen, bijzonderheden en incidenten, zodat deze tijdig en adequaat kunnen worden opgevolgd.

Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor een zorgvuldige overdracht tussen de receptiedienst en de meldkamer. Bij aanvang en beëindiging van de receptiedienst vindt een telefonische overdracht plaats, waarbij relevante bijzonderheden, lopende zaken en verantwoordelijkheden worden overgedragen. Opdrachtnemer borgt dat deze overdracht volledig, tijdig en eenduidig plaatsvindt, zodat de continuïteit van de dienstverlening en het toezicht op de locatie gedurende de dag - als nachtperiode zijn gewaarborgd.

2.2 Beveiligingsdiensten op locatie

In de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1) is aangegeven op welke locaties beveiligingsdienstverlening op locatie wordt ingezet. De navolgende paragrafen beschrijven de eisen en verwachtingen die Opdrachtgever aan deze dienstverlening stelt.

2.2.1 Gewenste dienstverlening

Opdrachtgever wenst een beveiligingsdienstverlening die op professionele, zichtbare en klantgerichte wijze bijdraagt aan een veilige, toegankelijke en representatieve werkomgeving. De beveiligingsmedewerkers vervullen een belangrijke rol in het waarborgen van de veiligheid van medewerkers, bezoekers, gebouwen en eigendommen. Zij houden toezicht op de locaties, voeren preventieve controles uit, signaleren en rapporteren bijzonderheden en treden adequaat op bij incidenten, calamiteiten en andere afwijkende situaties.

Opdrachtgever streeft naar een toekomstbestendige beveiligingsdienstverlening die meebeweegt met de ontwikkelingen binnen de organisatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief bijdraagt aan het versterken en verder professionaliseren van de dienstverlening door de inzet van gekwalificeerd personeel, passende technologische hulpmiddelen en efficiënte werkprocessen. Daarnaast dient de dienstverlening flexibel te kunnen inspelen op veranderende omstandigheden, risico's en behoeften van Opdrachtgever.

Voor de functie-eisen, competenties, opleidingen en certificeringen van de ingezette medewerkers wordt verwezen naar paragraaf 5.1 Eisen medewerkers.

2.2.2 *Werkzaamheden van de Security Host*

De onderstaande werkzaamheden geven een indicatie van de taken van de Security Host en zijn niet limitatief:

1. Het met behulp van camera's en/of surveillance toezicht houden op het te beveiligen gebied, openbare orde en naleving van het Huishoudelijk reglement (bijlage 7.2) en de Gedragscode (bijlage 7.3);
2. Het melden van calamiteiten en/of anderszins afwijkende zaken aan Opdrachtgever en het nemen van eerste maatregelen, conform de instructies en het calamiteitenplan van Opdrachtgever;
3. Het afhandelen en/of assisteren bij aanhouding van verdachten;
4. Het uitvoeren van BHV-taken onder aansturing van het hoofd BHV van Opdrachtgever, inclusief de uitgifte en registratie van BHV-portofoons en het registreren en monitoren van de aanwezigheid van BHV'ers op locatie.
5. Het openen van de locatie en het één keer per dag lopen van open, brand- en sluitrondes, conform instructies nader uitgewerkt in paragraaf 2.4.1.
6. Het reageren op meldingen van de sprinklerinstallatie, omvalbeveiliging en Gebouw Beheer Systeem (GBH) installatie;
7. Toegangsverlening van het GVB Crisisteam;
8. Het dagelijks bijhouden van een rapportage van de uitgevoerde werkzaamheden, waaronder in ieder geval alarmmeldingen, de opvolging en afhandeling daarvan, alsmede bijzonderheden en afwijkingen die zijn geconstateerd tijdens open-, brand-, sluit- en controlerondes. Het proactief delen van deze rapportage met Opdrachtgever bij incidenten, calamiteiten of andere relevante bijzonderheden.
9. Het fungeren als aanspreekpunt voor medewerkers en gasten en optreden als gastheer/-vrouw;
10. Het uitvoeren van administratieve taken zoals het verwerken van aanmeldingen van gasten;
11. Overige taken
 - a. Sleutelbeheer van object sleutels
 - b. Het handhaven van het parkeerbeleid en beheren van de bezoekersparkeerplaatsen (inclusief het lopen van minimaal één controleronde per dag);
 - c. Afhandelen van het intercom verkeer.

2.2.3 *Bezetting*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bezetting van de locatie. De Security Host is gedurende de dienstverlening in principe aanwezig op de werkplek en verlaat deze uitsluitend voor werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de opdracht. De gewenste bezetting en dienstverleningstijden staan opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1).

2.2.4 *Samenwerking andere afdeling/teams*

De opdrachtnemer borgt een effectieve samenwerking en taakverdeling tussen de Security Host en de meldkamer. Hierbij vindt bij aanvang en beëindiging van iedere dienst een formele dienstoverdracht plaats, inclusief aan- en afmelding van medewerkers. Daarnaast is voorzien in structurele afstemming ten aanzien van alarmopvolging, incidenten en storingen aan technische voorzieningen, zoals toegangsdeuren, garagedeuren en camerasystemen. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat aan het einde van iedere dienst de bereikbaarheid van het hoofdkantoor is geborgd door het doorschakelen van de telefoon naar de meldkamer. Tevens onderhoudt de opdrachtnemer een

nauwgezette samenwerking met Facilitaire Zaken voor de afhandeling van meldingen, storingen en overige operationele afstemmingsvraagstukken.

2.3 Meldkamerdiensten en alarmopvolging

In de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1) is aangegeven op welke locaties meldkamerdiensten worden ingezet. De navolgende paragrafen beschrijven de eisen en verwachtingen die Opdrachtgever aan deze dienstverlening stelt.

2.3.1 *Gewenste dienstverlening*

Opdrachtgever wenst een meldkamerdienstverlening die op professionele, alerte en proactieve wijze bijdraagt aan een veilige en beheersbare werkomgeving. De meldkamer vervult een centrale rol in het monitoren van beveiligingssystemen, het verwerken van meldingen en alarmen en het coördineren van een adequate opvolging van incidenten en afwijkende situaties.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief bijdraagt aan het voorkomen en beperken van veiligheidsrisico's. Daarbij ligt nadrukkelijk aandacht op het vroegtijdig signaleren van bijzonderheden, het adequaat opvolgen van meldingen en het uitvoeren van preventieve activiteiten gericht op het voorkomen van onder meer vandalisme en graffiti. De dienstverlening dient flexibel aan te sluiten op de behoeften van Opdrachtgever, waarbij een effectieve samenwerking tussen meldkamer, receptie en beveiligingsdiensten wordt geborgd.

Gedurende dagdiensten combineert de centralist de meldkamerwerkzaamheden met hospitality taken, waaronder het ontvangen en te woord staan van bezoekers en het fungeren als eerste aanspreekpunt voor bezoekers en medewerkers. Hierbij wordt een gastvrije en dienstverlenende houding verwacht.

Voor de functie-eisen, competenties, opleidingen en certificeringen van de ingezette medewerkers wordt verwezen naar paragraaf 5.1 Eisen medewerkers.

2.3.2 *Werkzaamheden van de Centralist met Hospitality taken*

De onderstaande werkzaamheden geven een indicatie van de taken van de Centralist met Hospitality taken en zijn niet limitatief:

- Uitvoeren van de meldkamerfunctie waarbij gebruik gemaakt wordt van de systemen als opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1);
- 24/7 toegangsverlening op afstand van locaties en toegangshekken;
- Het toezicht houden via camerabeelden op alle locaties binnen scope en preventief ondernemen van actie tegen graffiti. Zie voor een nadere toelichting paragraaf 2.3.4. *N.B. Cameratoezicht op metrostations en van Tickets & Info locaties is buiten scope;*
- Reageren op noodknoppen van onder andere Tickets & Info locaties;
- Ontvangen, beoordelen en opvolgen van alarm-, storing- en testmeldingen;
- Inbellen op alarminstallatie van de locaties van GVB;
- Reageren op brandmeldingen en meldingen van omvalbeveiliging van locaties van GVB en aansturen van hulpdiensten;
- Opstellen van rapportages van incidenten voor ondersteuning van management en aangifte bij politie;
- Coördineren van Mobiele Surveillance;
- Controle en bediening van alarmsystemen;

- Uursmeldingen van diverse locaties (testmeldingen van systemen en contact met andere loges binnen GVB);
- Telefoonafhandeling van de telefooncentrale en registratie van meldingen in het FMIS en afhandeling daarvan op werkdagen tussen 19.00 - 7.00 uur en op zaterdag en zondag tijdens de werkuren van GVB;
- Ondersteunen van de Security Host.

Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor ontvangst, registratie en opvolging van de verschillende alarm-, stoor- en testsignalen. Dit betreft (alarm)signalen van onder andere brandmeldinstallaties, gebouwbeheersystemen, alarminstallaties, technische storingsmeldingen en overvalknoppen.

2.3.3 *Bezetting*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bezetting van de meldkamer en draagt er zorg voor dat deze 24 uur per dag, 7 dagen per week continu bemand is. De gehele dag bestaat de bezetting uit twee Centralisten. Buiten deze tijden bestaat de bezetting uit minimaal één Centralist. De gewenste bezetting en dienstverleningstijden zijn opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1).

2.3.4 *Preventie graffiti*

Het preventief ondernemen van actie tegen graffiti is een belangrijke taak van de medewerkers in de meldkamer. Door camerabeelden uit te lezen en tijdig onbevoegden te signaleren, kunnen veel incidenten en schade of vervuiling aan de voertuigen van GVB worden voorkomen. Op een aantal tailtracks zijn alarmsystemen, zoals cameramasten, geïnstalleerd die de aanwezigheid van onbevoegden automatisch signaleren. Na gunning ontvangt Opdrachtnemer meer informatie over de aanwezige systemen.

Bij een (dreigend) graffiti-incident signaleren de medewerkers in de meldkamer de situatie, beoordelen zij de camerabeelden en schakelen zij indien nodig OV-zorg en/of de politie in. Daarnaast dragen zij zorg voor het veiligstellen van relevante camerabeelden ten behoeve van opvolging en eventuele aangifte.

De meldkamer handelt gemiddeld tien keer per maand naar aanleiding van graffiti-incidenten.

2.3.5 *Samenwerking beveiliging en OV zorg*

Om een veilige en beheersbare werkomgeving te waarborgen, wordt een nauwe samenwerking tussen de meldkamer en OV Zorg verwacht. Gedurende de uitvoering van de dienstverlening vindt afstemming plaats over meldingen, incidenten en verdachte situaties, zodat deze tijdig en adequaat kunnen worden opgevolgd.

De meldkamer vervult hierbij een coördinerende rol en stuurt medewerkers van OV Zorg aan wanneer inzet op locatie noodzakelijk is. OV Zorg is verantwoordelijk voor de operationele opvolging binnen het openbaar vervoernetwerk van Opdrachtgever. Contact met externe handhavingspartijen, zoals Stadstoezicht, maakt geen onderdeel uit van deze samenwerking.

Daarnaast ondersteunt de meldkamer OV Zorg door relevante camerabeelden beschikbaar te stellen ten behoeve van incidentonderzoek, dossiervorming en eventuele aangiften. Opdrachtnemer borgt dat

de samenwerking, informatie-uitwisseling en overdracht van relevante informatie volledig, tijdig en eenduidig plaatsvinden, zodat incidenten effectief kunnen worden opgevolgd.

2.4 Extra werkzaamheden

Opdrachtnemer kan incidenteel extra werkzaamheden afnemen op afroep. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen de tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad (bijlage 8).

2.4.1 Open-, brand- en sluitrondes

Op locatie A. Hoofdkantoor maken de open-, brand- en sluitrondes onderdeel uit van het takenpakket van de Hospitality Host.

Voor overige locaties worden open-, brand- en sluitrondes indien nodig op afroep uitgevoerd. Indien deze werkzaamheden buiten de reguliere diensttijden plaatsvinden, worden de betreffende rondes uitgevoerd door een mobiele surveillant. Opdrachtgever meldt dergelijke verzoeken uiterlijk twee werkdagen vooraf.

Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:

- Het openen dan wel sluiten van de entree deur, toegangshekken etc. conform het handboek;
- Het controleren op aanwezigheid van personen;
- Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging;
- Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
- Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
- Scannen van NFC tags. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bevestigen tags;
- Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein;
- Het aan-/uitzetten van audiovisuele apparatuur en verlichting;
- Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;
- Indien de medewerker van Opdrachtnemer als eerste op locatie aanwezig is, dient deze eventuele ijzel en/of sneeuwval te signaleren en hiervan melding te maken bij de daarvoor aangewezen contactpersoon;
- Het ophalen en/of neerlaten van zonwering.

2.4.2 Overige aanvragen

De in het Prijzenblad (bijlage 8) opgenomen overige functies kunnen door opdrachtgever flexibel worden ingezet voor aanvullende dienstverleningsbehoeften, zoals evenementen, bijeenkomsten, piekmomenten en openstellingen van panden buiten reguliere openingstijden. Inzet vindt plaats op afroep tegen de tarieven uit het Prijzenblad.

2.5 Adviesrol

Opdrachtnemer adviseert proactief over beveiliging en veiligheid. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen, het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol en relevante innovaties die kunnen bijdragen aan het verbeteren, efficiënter organiseren of toekomstbestendig maken van de dienstverlening. De invulling van de adviesrol is onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2.6 Materialen en systemen

Opdrachtnemer stelt de voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde materialen ter beschikking. Voorbeelden hiervan zijn persoonlijke beschermingsmiddelen, portofoons en overige functiegebonden hulpmiddelen. Vaste werkplekapparatuur, zoals vaste pc's en vaste telefonie, wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Opdrachtnemer maakt gebruik van de systemen zoals opgenomen in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1) en draagt er zorg voor dat de ingezette medewerkers voldoende bekend zijn met de werking en toepassing van deze systemen. Medewerkers handelen conform het door Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase ondertekende ICT-protocol van Opdrachtgever.

2.7 Openingsdagen

Opdrachtgever heeft voor het stafpersoneel een aantal vrije dagen vastgesteld. Op deze dagen is locatie A. Hoofdkantoor gesloten. De eindpunthuisjes blijven geopend en een beperkt deel van de remises, werkplaatsen en garages is geopend ten behoeve van onder andere de planning en opkomst van chauffeurs. De vereiste dienstverlening en openstelling per locatie op deze dagen zijn nader uitgewerkt in de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1).

Het betreft de volgende vrije dagen:

- Nieuwjaarsdag;
- 1^e en 2^e Paasdag;
- Koningsdag;
- Bevrijdingsdag;
- Hemelvaartsdag;
- 1e en 2e pinksterdag;
- 1e en 2e kerstdag.

3 Samenwerking

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

3.1 Management Opdrachtnemer

Voor een effectieve samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een duidelijke overleg- en communicatiestructuur noodzakelijk. Opdrachtnemer richt hiervoor een passende managementorganisatie in met vaste aanspreekpunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In de volgende paragrafen worden de rollen, verantwoordelijkheden en vereiste competenties van deze functionarissen nader beschreven.

3.1.1 Accountmanager

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager (of andere functiebenaming) van Opdrachtnemer. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met GVB op strategisch en tactisch niveau. Taken van de accountmanager zijn onder meer:

- Aansturen, coachen en begeleiden van de coördinatoren en medewerkers werkzaam voor GVB;
- Opstellen en bespreken van managementrapportages;
- Verzorgen van een adequate klachtafhandeling;
- Proactief invullen van de adviesrol aan GVB ten aanzien van beveiliging en het realiseren van een veilige werkomgeving
- Onderhouden van nauwe contacten met verschillende afdelingen en professionals binnen GVB voor het bereiken van afstemming en effectieve dienstverlening;
- Fungeren als eerste aanspreekpunt voor escalatie indien nodig.

3.1.2 Operationeel Coördinator

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een operationeel coördinator die verantwoordelijk is voor de directe aansturing van de uitvoerende medewerkers. Deze rol wordt ingevuld door een meewerkend coördinator. Opdrachtnemer waarborgt dat de coördinator beschikt over voldoende vrijgestelde uren voor het uitvoeren van de coördinerende werkzaamheden, waaronder de aansturing van medewerkers, kwaliteitsbewaking en afstemming met Opdrachtgever.

De operationeel coördinator fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever ten behoeve van de dagelijkse organisatie, aansturing en controle van de werkzaamheden. De operationeel coördinator beschikt over kennis van Opdrachtgever en de specifieke dienstverlening en pleegt regelmatig overleg met Opdrachtgever over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit.

Om goed invulling te geven aan deze rol dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat gedurende minimaal acht (8) uur per dag (werktijden in overleg met Opdrachtgever) een operationeel coördinator met beslissingsbevoegdheid op locatie aanwezig is, zodat de aansturing van het team en de kwaliteit van de dienstverlening worden geborgd. Daarnaast dient te allen tijde een coördinator met beslissingsbevoegdheid telefonisch bereikbaar te zijn.

Naast het vaste aanspreekpunt dient Opdrachtnemer te allen tijde een back-up aan te wijzen die beschikt over dezelfde beslissingsbevoegdheid en voldoende materiekennis van de opdracht, zodat de continuïteit van aansturing en afstemming met Opdrachtgever is gewaarborgd. Opdrachtgever dient vooraf op de hoogte te worden gesteld van de naam, rol en bereikbaarheidsgegevens van zowel het vaste aanspreekpunt als de aangewezen back-up.

Opdrachtgever wil voor aanstelling of wisseling van de coördinator officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de coördinator wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van de duur van de afwezigheid en het vervangende aanspreekpunt.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe coördinator, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe coördinator zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De door Opdrachtnemer in te zetten coördinator dient minimaal te voldoen aan de volgende functie eisen:

- Is in het bezit van:
 - Minimaal het diploma Coördinator Beveiliging of een gelijkwaardig diploma;
 - Zowel een geldig grijs identiteitsbewijs als een identiteitsbewijs conform de wet op de Identificatieplicht;
 - Een basisopleiding Centralist Alarmcentrale uiterlijk 1 jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst behaald;
- Heeft ten aanzien van leidinggeven:
 - Minimaal vier (4) jaar relevante ervaring in de particuliere beveiligingsbranche, waarvan minimaal twee (2) jaar aantoonbare ervaring in een leidinggevende functie;
 - Heeft het vermogen om medewerkers zowel individueel als groepsgericht te kunnen motiveren, coachen en begeleiden conform de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - Het vermogen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen;
 - Oog voor een goede balans tussen veiligheid, gastvrijheid en dienstverlening;
 - Het vermogen om tactische doelstellingen te vertalen naar operationele uitvoering en op beide niveaus te acteren;
 - Daadkracht en slagkracht om indien nodig in te grijpen bij onvoldoende functioneren van de bestaande personeelsbezetting;
 - Het vermogen om zelfstandig beslissingen te nemen binnen de kaders van de overeenkomst en de operationele dienstverlening.
- Voldoet aan het volgende profiel:
 - Straalt enthousiasme, professionaliteit en betrokkenheid uit;
 - Heeft een hoogontwikkelde security awareness, anticipeert proactief op eventuele tekortkomingen, risico's en onveilige situaties;
 - Beschikt over goede kennis van de Nederlandse taal in woord en op geschrift
 - Beschikt over goede communicatieve vaardigheden en communiceert helder en duidelijk via de daarvoor geëigende communicatiekanalen;
 - Beschikt over kennis van Opdrachtgever, de locaties en de specifieke dienstverlening waarop de overeenkomst betrekking heeft;

- Is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen;
- Is in staat medewerkers effectief aan te sturen, de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en hierover richting Opdrachtgever te rapporteren;
- Is proactief en continu gericht op optimalisatie van processen, kwaliteit en dienstverlening;
- Signaleert afwijkingen in procedures en werkinstructies en draagt, in overleg met Opdrachtgever, zorg voor verbetering en actualisatie hiervan;
- Is organisatiesensitief en begrijpt de belangen van verschillende stakeholders;
- Is kritisch naar zowel de eigen organisatie en Opdrachtgever.

4 MVO

Opdrachtgever vindt maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hier gedurende de looptijd van de overeenkomst actief invulling aan geeft. De gerealiseerde resultaten, ontwikkelingen en nieuwe initiatieven op het gebied van MVO worden periodiek besproken tijdens het strategisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In dit hoofdstuk worden de verschillende MVO-thema's nader uiteengezet.

4.1 Goed werkgeverschap

4.1.1 *Vitaliteit van de medewerker*

Vitaliteit van medewerkers draagt bij aan duurzame inzetbaarheid, werkplezier en de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer wordt daarom geacht actief aandacht te besteden aan het welzijn, de ontwikkeling en de inzetbaarheid van medewerkers. In dat kader wordt onder meer aandacht besteed aan:

- Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- Het bevorderen van het welzijn van medewerkers en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers;
- Sociale betrokkenheid en binding met de organisatie;
- Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- Een helder ziekteverzuim- en re-integratiebeleid.

4.1.2 *SROI*

Opdrachtnemer dient invulling te geven aan Social Return on Investment (SROI) ter waarde van minimaal 5% van de opdrachtwaarde. De voorgenomen invulling van de SROI-initiatieven wordt door Opdrachtnemer aangeboden bij inschrijving en wordt tijdens de implementatieperiode, in overleg met Opdrachtgever, nader geconcretiseerd.

De invulling vindt plaats aan de hand van het SROI-blokkenschema, waarbij Opdrachtnemer inzichtelijk maakt op welke wijze de SROI-verplichting wordt gerealiseerd en geborgd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

4.2 Milieu

GVB onderschrijft de klimaatdoelstellingen van de Rijksoverheid en de gemeente Amsterdam, waaronder het terugdringen van de CO₂-uitstoot en de transitie naar een klimaatneutrale en circulaire stad. Daarnaast werkt GVB toe naar een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering.

Opdrachtnemer levert hieraan een actieve bijdrage door het toepassen van duurzame materialen, het beperken van vervoersbewegingen en het inzetten van emissiearme of emissievrije vervoersmiddelen. Elektrisch vervoer is daarbij het uitgangspunt.

Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle geldende duurzaamheids-, milieu- en wettelijke eisen, waaronder eisen voortvloeiend uit (zero-)emissiezones. Eventuele hiervoor benodigde aanpassingen zijn inbegrepen in de dienstverlening en komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

4.3 VGWM-plan

Opdrachtnemer verplicht is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid.

Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- Beschrijving bedrijfshulpverlening op locatie(s) van Opdrachtgever buiten kantooruren;
- Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- Overige relevante procedures die gehanteerd worden over veiligheid;
- De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- Veiligheidsinformatie-bladen van aanwezige producten;
- Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

5 Personeel

De kwaliteit van de dienstverlening wordt in belangrijke mate bepaald door de inzet van medewerkers. In dit hoofdstuk worden de eisen en afspraken ten aanzien van personeel nader beschreven.

5.1 Eisen medewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

GVB behoudt zich het recht voor periodiek te toetsen of de ingezette medewerkers voldoen aan het gestelde profiel.

5.1.1 *Profiel uitvoerend personeel*

Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift voor de uitvoering van de functie;
- Beschikt over een VOG (niet ouder dan één jaar bij aanvang van de werkzaamheden). De VOG dient elke vijf jaar vernieuwd te worden waarbij de controleplicht bij Opdrachtnemer ligt. Opdrachtgever heeft het recht om een audit uit te voeren op dit proces;
- Beschikt over een geldig identiteitsbewijs conform de wet op de Identificatieplicht;
- Voldoet aan het volgende profiel:
 - Heeft kennis van MS-Office en FMIS-systemen;
 - Heeft kennis van de organisatie van Opdrachtgever voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden;
 - Is in staat professioneel, dienstverlenend en representatief te handelen richting medewerkers, leveranciers en bezoekers;
 - Toont initiatief, eigenaarschap en een proactieve houding in de uitvoering van de werkzaamheden.
- Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden:
 - Medewerkers kunnen zich op verzoek legitimeren en dragen zichtbaar de door Opdrachtgever verstrekte GVB-bedrijfspas;
 - Medewerkers maken onder werktijden uitsluitend gebruik van de telefoon voor zakelijke doeleinden;
 - Medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd. Men zal bij constatering direct uit het pand worden verwijderd.

Aanvullend gelden voor de Hospitality Hosts die worden ingezet voor de receptiedienstverlening het volgende:

- Beschikt over de volgende opleidingen en certificeringen:
 - Beschikt uiterlijk zes maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst minimaal een (erkende) OMA (Omgaan met Agressie) training te hebben gevolgd;
- Voldoet aan het volgende profiel:
 - Is organisatiesensitief en kan adequaat omgaan met verschillende typen medewerkers, bezoekers en leveranciers;
 - Heeft oog voor de verzorging van en sfeer op de werkplek en het belang daarvan in een publieksruimte;

- Is representatief, gastvrij en communicatief vaardig;

Aanvullend gelden voor de Security Hosts die worden ingezet voor de beveiligingsdienstverlening het volgende:

- Beschikt over de volgende opleidingen en certificeringen:
 - Een diploma beveiliging (minimaal niveau 2);
 - Een BHV- en EHBO-diploma gedurende de gehele contractperiode;
 - Een geldig VCA-certificaat zoals beschreven in paragraaf 6.1;
 - Een Digitaal Veiligheidspaspoort (DVP) voorzien van het certificaat Veiligheid en Toegang Op de Metrobaan (VTOM). Meer informatie is te vinden op <https://helpdesk.dvp-portal.nl/>;
 - Een bewijs van het volgen van een cursus gericht op omgaan met agressie;
 - Voor medewerkers die worden ingezet als centralist geldt aanvullend dat zij bij aanvang van de werkzaamheden beschikken over een diploma Basisopleiding Centralist Alarmcentrale (BoCA).
- Voldoet aan het volgende profiel:
 - Is bekend met de werking en instructies van de aanwezige beveiligingssystemen waaronder brand-, inbraak- en toegangscontrolesystemen;
 - Kan alert reageren op veiligheidsbedreigende situaties en beschikken over grote mate van security awareness;
 - Is in staat afhankelijk van de situatie een passende afweging te maken tussen dienstverlenend handelen en veiligheidsbelangen.

5.1.2 Opleidingsplan

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de ingezette medewerkers beschikken over de kennis en vaardigheden die noodzakelijk zijn voor een professionele uitvoering van de dienstverlening. Benodigde opleidingen en trainingen worden zoveel mogelijk voorafgaand aan de inzet gevolgd. Alle kosten voor opleidingen, trainingen, certificeringen en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer organiseert jaarlijks minimaal twee trainingen op het gebied van veiligheid en/of hospitality. Indien wijzigingen in de dienstverlening of de behoeften van Opdrachtgever hier aanleiding toe geven, draagt Opdrachtnemer zorg voor aanvullende opleidingen of trainingen.

De opleidings- en ontwikkelbehoefte wordt minimaal elk kwartaal besproken tijdens het tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op basis van deze gesprekken worden de opleidingsonderwerpen en ontwikkelactiviteiten voor het daaropvolgende jaar vastgesteld. Opdrachtnemer stelt jaarlijks een opleidingsplan op. Opdrachtgever kan dit opleidingsplan op verzoek inzien of ontvangen.

5.1.3 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening is niet toegestaan.

Medewerkers die receptiediensten verrichten hebben een representatieve, verzorgde en gastvrije uitstraling. Zij dragen nette casual bedrijfskleding die aansluit bij de hospitality functie en zijn voor bezoekers en medewerkers duidelijk herkenbaar door middel van een naambadge en/of een zichtbaar logo op de bedrijfskleding.

5.2 Indiensttreding

Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis en gegevens van GVB, waarmee hij bij de uitvoering van de werkzaamheden in aanraking komt. Medewerkers dienen een geheimhoudingsverklaring van GVB te ondertekenen voor of op de eerste werkdag. Opdrachtnemer zorgt dat op de eerste werkdag een kopie van een geldig Nederlands identiteitsbewijs conform de wet op de identificatieplicht van de in te zetten medewerker(s) op de locatie aanwezig is. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk voor een juiste nalevering van de wet- en regelgeving op het gebied van het inzetten van personeel. Iedere persoon die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor deze opdracht wordt gezien als "medewerker". Daarnaast dient Opdrachtnemer conform de in Nederland geldende regels zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

5.3 Continuïteit

Opdrachtnemer dient een vast team in te stellen aan medewerkers per locatie, zodat uniformiteit en herkenbaarheid in de dienstverlening worden geborgd. Daarnaast dient Opdrachtnemer de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij GVB. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de gewenste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

6 Veiligheid

Veiligheid vormt een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. In de volgende paragrafen worden de geldende veiligheidseisen en -afspraken nader beschreven.

6.1 Veilig werken en VCA

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:

- Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA certificaat voor de coördinatoren en een VCA certificaat voor de overige uitvoerenden);
- Coördinatoren en uitvoerende medewerkers dienen voldoende en actief bekend te zijn met VCA;
- Er is beschikbaarheid van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren.

Voor nadere informatie over de geldende veiligheids-, gezondheids-, welzijns- en milieueisen wordt verwezen naar het VGWM-plan zoals opgenomen in paragraaf 4.3.

6.1.1 Veiligheidsvoorzieningen op locatie

Ter ondersteuning van een veilige werkomgeving zijn op de locaties diverse technische veiligheidsvoorzieningen aanwezig. De receptie is onder andere uitgerust met een noodknop waarmee de medewerker in geval van een incident, dreigende situatie of calamiteit direct ondersteuning kan inschakelen. Daarnaast zijn tal van technische voorzieningen getroffen op de locaties waaronder aanwezigheid van camera's, toegangscontrole, en overige zaken om een veilige werkomgeving te realiseren.

6.2 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV van de Opdrachtgever. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken van Opdrachtgever en nemen, indien uitgenodigd door Opdrachtgever of het hoofd BHV, deel aan evaluatiemomenten, vergaderingen, cursussen en overige BHV-gerelateerde bijeenkomsten.

6.3 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde zaken die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen. Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan Het Service Meldpunt en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. Het Service Meldpunt wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

6.4 Security eisen

Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan de volgende eisen ten aanzien van informatiebeveiliging, privacy, toegangsbeheer en dienstverlening:

- Gegevens van GVB worden uitsluitend opgeslagen binnen de Europese Unie.
- De applicatie ondersteunt integratie met de door GVB gehanteerde authenticatievoorzieningen voor Single Sign On (SSO) en Multi Factor Authenticatie (MFA) en is ingericht op basis van een Role Based Access Control (RBAC)-model.
- Opdrachtnemer beschikt over een ISO 27001-certificering of een aantoonbaar gelijkwaardig informatiebeveiligingsmanagementsysteem. Indien een dergelijke certificering niet aanwezig is, dient opdrachtnemer aan te tonen dat een certificeringstraject is gestart of binnen afzienbare termijn wordt gestart.
- Beheertaken die door opdrachtnemer worden uitgevoerd zijn aantoonbaar gedocumenteerd, beperkt tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden en worden uitgevoerd volgens het principe van least privilege (minimaal benodigde rechten).

Na gunning worden de definitieve security-eisen en de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven gedurende de implementatiefase gezamenlijk nader uitgewerkt en afgestemd met opdrachtgever.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

7 Transitie

Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, stelt Opdrachtgever eisen aan de implementatie en eventuele overdracht van de dienstverlening. In dit hoofdstuk worden deze eisen en afspraken nader beschreven.

7.1 Implementatieperiode

Om van de huidige situatie naar de daadwerkelijke start van de dienstverlening over te gaan zal een periode van implementatie nodig zijn. De implementatieperiode loopt hierbij vanaf de ondertekening van het contract tot aan de start van de werkzaamheden door Opdrachtnemer. De volgende eisen worden gesteld:

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig opstellen en succesvol realiseren van het implementatieplan. Hierbij is Opdrachtnemer ook procesverantwoordelijk voor een deugdelijke overdracht van dienstverlening (en eventueel mensen, middelen) van de huidig gecontracteerde Opdrachtnemer;
- Na gunning worden de definitieve security-eisen en de wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven gedurende de implementatiefase gezamenlijk nader uitgewerkt en afgestemd met opdrachtgever.
- Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan voor Opdrachtgever, welke vooraf aan Opdrachtgever wordt voorgesteld. De medewerkers die de overeengekomen diensten gaan uitvoeren, dienen aantoonbaar betrokken te zijn bij de implementatiefase. Opdrachtgever formeert voor deze implementatie een transitie-/ implementatieteam, waarin specialisten (vanuit de verschillende aandachtsgebieden) zitting hebben;
- Zodra Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening, vindt deze plaats conform de Overeenkomst en haar onderliggers;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan de ingangsdatum van de Overeenkomst te toetsen bij Opdrachtnemer of zij aan alle overeengekomen voorwaarden uit het implementatieplan voldoet. Dit kan geschieden door middel van een audit of andere passende toetsingsmethode;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst, kennis te maken met het leidinggevende personeel van de Opdrachtnemer. Op basis van deze kennismaking kan de Opdrachtgever zijn mening geven over de geschiktheid van het leidinggevende personeel voor de uitvoering van de overeengekomen diensten.

7.2 Implementatieplan

Opdrachtnemer dient uiterlijk vier (4) weken na definitieve gunning een definitief en realistisch implementatieplan op te leveren, welke tussentijds ten minste éénmaal wordt getoetst en besproken met Opdrachtgever. In het implementatieplan dient tenminste tot uitdrukking te komen:

- Tijdsplanning, inclusief fasering en mijlpalen;
De benodigde inzet, rol- en taakverdeling van Opdrachtgever en (latende) Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden die Opdrachtgever moet organiseren;
- Een communicatieplan ten behoeve van de voortgang en introductie (inclusief bereikbaarheidsgegevens);
- Risico- en impactanalyse en beheersmaatregelen;

- Personeelsplan met zaken zoals overname personeel (indien van toepassing), training, kleding, specifieke opleiding;
- Inzet en aanschaf middelen;
- IT-plan, waarin de geplande stappen en overdracht van informatie en systemen tot uiting komen;
- Uitrol informatievoorziening, zoals rapportages, werkinstructies, t.b.v. uitvoering door Opdrachtnemer;
- Onboarding financiële structuur in het inkoop- en factuurafhandelingssysteem van Opdrachtgever voor facturatie, inclusief het verzenden en valideren van testfacturen.

7.3 Retransitieplan

Uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst stelt Opdrachtnemer een retransitieplan (exitplan) op voor eventuele overdracht van de dienstverlening. In dit plan komen de hiervoor genoemde onderdelen van het plan aan bod, gericht op het uitfasen van Opdrachtnemer, het opleveren van alle benodigde informatie aan Opdrachtgever en eventueel een andere leverancier. Betreffend plan blijft geactualiseerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Bij beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht volledige en actieve medewerking te verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever en/of een opvolgende dienstverlener, conform het retransitieplan.