GEMEENTE Lansingerland

Bijlage
Programma van Eisen

Behorend bij de Europese Uitvraag

Beveiligingsdiensten

Inhoud

1. Algemeen 2
2. Objectbeveiliging: reguliere dienstverlening (vaste inzet) 2
3. Objectbeveiliging: extra dienstverlening (variabele inzet) 4
4. Objectbeveiliging: afroep (variabele inzet) 4
5. Openings-, brand- en sluitronde 5
6. PAC (PAC) 6
7. Alarmopvolging 6
8. Surveillanceronde 7
9. Personeel 8
10. Middelen 10
11. Communicatie 10
12. Contractmanagement 12
13. Mutaties 12
14. Duurzaamheid 13

1. Algemeen

#	Eis
1.	De Opdrachtnemer voldoet aan alle wettelijke ARBO-verplichtingen en zorgt voor een actuele Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E) voor de werkzaamheden op locatie.
2.	De Opdrachtnemer streeft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst naar een hoge klanttevredenheid met een minimale beoordeling van een rapportcijfer 8. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (jaarlijks) meten, monitoren, rapporteren en bijsturen van de klanttevredenheid. In de SLA wordt in samenspraak vastgelegd hoe dit proces ingericht wordt.
3.	De Opdrachtnemer stelt de objectinstructies, werkinstructies en procedures in samenspraak met de Opdrachtgever op en houdt deze actueel. Deze worden, evenals wijzigingen daarin, vóór toepassing door de Opdrachtgever goedgekeurd. De instructies en procedures zijn eigendom van de Opdrachtgever en worden door de Opdrachtnemer in digitaal, bewerkbaar formaat beschikbaar gesteld.
4.	Elk ongeval en geval van schade gesignaleerd en/of veroorzaakt door het personeel van de Opdrachtnemer, wordt direct aan de Opdrachtgever gemeld. De Opdrachtnemer verstrekt hiervan een ondertekende rapportage.
5.	De Opdrachtnemer meldt de Opdrachtgever de aard, toedracht en afhandeling van een calamiteit door middel van een calamiteitenrapportage. Na aflopen wordt, dezelfde dag, een rapportage opgemaakt met onder andere de aard, toedracht en afhandeling van de calamiteit.
6.	De rapportages worden digitaal opgesteld. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem van de Opdrachtnemer, mits de Opdrachtgever hier inzage in heeft en dit kan converteren naar PDF of Word. De rapportages worden, afhankelijk van het type, per dag (bv. dagrapportage), maand (bv. alarmopvolgingen) of gebeurtenis (bv. calamiteiten) met de Opdrachtgever gedeeld via de mail, direct na opstellen/afronden van de rapportage.
7.	De Opdrachtgever heeft het recht om aangevraagde extra diensten (extra dienstverlening of op afroep) te annuleren. Hierbij gelden de volgende voorwaarden: • Annulering tot 48 uur vóór aanvang van de extra dienst is kosteloos. • Bij annulering binnen 48 uur vóór aanvang van de extra dienst mag de Opdrachtnemer uitsluitend de aantoonbaar gemaakte en niet meer te vermijden personeelskosten in rekening brengen, tot maximaal 50% van de overeengekomen kosten van de geannuleerde dienst. • De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de ingeplande medewerker(s) elders in te zetten en daarmee annuleringskosten te beperken. • Annuleringen worden schriftelijk door de Opdrachtgever doorgegeven en door de Opdrachtnemer bevestigd.

2. Objectbeveiliging: reguliere dienstverlening (vaste inzet)

#	Eis
8.	Tijdens de openingsdiensten worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd (pand is reeds geopend door de surveillance): • Het uitvoeren van een in- en externe controleronde; • Het uitgangen van vlaggen conform de vlaginstructies op de daarvoor in aanmerking komende dagen; • Opstarten van de eigen werkplek; • Het vanaf 07:30 uur ontvangen van bezoek voor collega's en bestuur;

	• Het voor 08:00 uur openen van de publiekshal (deur openen voor bezoekers voor de publiekshal).
9.	Tijdens alle diensten worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd: • Proactief (predictive profiling) houden van toezicht (zowel fysiek als op camera) op de toegangen tot het pand, de fietsenstalling en de parkeergarage; • Controle op de aanwezigheid van personen in het pand, waarbij wordt gewaarborgd dat medewerkers van de Opdrachtgever, bezoekers en andere personen zich uitsluitend in de gebieden bevinden waarvoor zij bevoegd zijn; • Waar nodig verwijderen van ongenode personen; • Aanmelden van bezoekers in het FMIS-systeem; • Bezoekers aanmelden bij de betreffende medewerker van de Opdrachtgever en hen te woord staan bij afwezigheid van deze medewerker; • Controle op en waarborging van bereikbaarheid van vluchtwegen en nooduitgangen; • Het (laten) verwijderen of (laten) verplaatsen van eventuele obstakels op het parkeerterrein of parkeergarage; • Assisteren bij toegang en vertrek voor mindervaliden; • Het uitvoeren van interne en externe controlerondes; • Het oplossen of doorverwijzen van oneigenlijke interne alarmmeldingen; • Het ondersteunen van de BHV-organisatie bij calamiteiten, waaronder: o Ontvangen van noodmeldingen op het interne noodnummer; o Alarmering van de BHV-organisatie; o Eventueel nemen eerste maatregelen tot de BHV-organisatie of hulpdiensten aanwezig zijn; o Toezicht en begeleiding om tijdens calamiteiten en ontruimingen rust en orde te houden (geen actieve deelname operationele BHV-taken); o Het inschakelen en/of ontvangen van hulpdiensten wanneer dit gevraagd wordt. • Maken van meldingen in het FMIS-systeem bij defecten/gebreken in of aan het gebouw; • Dagelijkse registratie van de start en eindtijden en alle relevante gebeurtenissen en observaties in een rapportage; • Mededelen van bijzonderheden aan de juiste personen (receptie, team Facilitaire Zaken, teamleider etc.); • Het verrichten van eenvoudige administratieve werkzaamheden, passend bij beveiligingstaken tijdens zogenaamde 'daluren', zoals het registreren en melden van zelfgeconstateerde storingen, gebreken en bijzonderheden die betrekking hebben op de veiligheid en beveiliging van het pand, het bijwerken van bezoekers- en passenregistraties en het bijwerken van het digitale dagrapport en logboek Bij afwezigheid van de receptiemedewerker en in onderlinge afstemming met de receptie worden de volgende taken uitgevoerd: • Eventueel verstrekken van algemene inlichtingen en overhandigen informatiemateriaal aan burgers; • Het in ontvangst nemen van goederen voor medewerkers van de Opdrachtgever en tekenen voor ontvangst.
10.	Tijdens de sluitdiensten worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd: • Het sluiten van de publiekshal om de aangegeven tijd; • Het binnenhalen van de vlag, als deze er volgens de vlaggeninstructie hangt; • Het uitvoeren van een eindronde aan het einde van de dienst: o Het uitschakelen van de verlichting en systemen conform instructies; o Controle, zowel in- als extern, op onder andere calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord;

	○ Sluiten van openstaande ramen, lamellen/gordijnen en deuren, inclusief (af)sluiten en controleren van zelf gebruikte deuren/uitgangen in de ronde; ○ Controle dat de aanwezige noodverlichting naar behoren werkt; ○ Controle op en waarborgen van bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen; ○ Controle dat geen personen aanwezig zijn (en eventuele aanwezige personen vragen om het pand te verlaten); • Het inschakelen van het elektronische beveiligingssysteem en het afsluiten van het pand (enkel indien de eindronde gelijktijdig of later aanwezig is dan de mobiele surveillant de brand- en sluitronde uitvoert; dan is de eindronde van de beveiliger de brand- en sluitronde).
11.	De Opdrachtnemer wijst voor het object een vaste teamleider aan als operationeel aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en het team op locatie. Daarnaast borgt de teamleider de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening, de proactieve houding van het beveiligingsteam, naleving van werkinstructies, protocollen en huisregels. Door de teamleider worden onder andere de volgende werkzaamheden uitgevoerd: • Aansturing van het team; • Beveiligers aanspreken op houding, gedrag, proactiviteit en het lopen van controlerondes; • Begeleiden en inwerken van nieuwe beveiligers; • Toetsen of het team bekend is met werkinstructies en -protocollen; • Deelnemen aan maandelijks operationeel overleg met de Opdrachtgever; • Toezien op correcte incidentrapportages. Bij afwezigheid (bijvoorbeeld vakantie of ziekte) worden de verantwoordelijkheden adequaat belegd binnen het team. Bij structurele afwezigheid en wisseling, wordt dit schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. Binnen twee weken volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
12.	De Opdrachtnemer maakt een sluitende weekplanning voor de inzet van het personeel. Dit betreft een repeterende planning, waarbij het personeel zoveel mogelijk op vaste momenten wordt ingezet. Bij aanpassingen meldt de Opdrachtnemer dit direct aan de Opdrachtgever en levert de nieuwe planning aan.

3. Objectbeveiliging: extra dienstverlening (variabele inzet)

#	Eis
13.	De minimale lengte van de inzet van een beveiliger is 3 uur.
14.	Bij de inzet van meerdere beveiligers op locatie (onder andere tijdens raads- en commissievergaderingen) zijn de aanwezige beveiligers uitgerust met een portofoon en communiceren zij onderling via hetzelfde kanaal.
15.	De Opdrachtgever levert rond de 25e van elke maand het vergaderschema of behoefte voor extra inzet voor de opvolgende maand aan. De Opdrachtnemer verwerkt dit in de planning en levert uiterlijk vóór de 1e dag van de nieuwe maand de definitieve planning aan de Opdrachtgever (met de reguliere inzet en de extra dienstverlening).
16.	De ingezette beveiligers blijven aanwezig totdat de vergadering/bijeenkomst is afgerond, iedereen het pand heeft verlaten en de overeengekomen sluitwerkzaamheden zijn uitgevoerd. Bij uitloop of eerdere afronding worden de daadwerkelijk gewerkte uren afgerekend conform de tarieven uit het prijzenblad. Als de uitloop plaatsvindt in de bloktijden, wordt dit met de meldkamer (PAC) afgestemd.

4. Objectbeveiliging: afroep (variabele inzet)

#	Eis
17.	Het is mogelijk dat de Opdrachtgever naast de onderdelen van de dienstverlening in de scope andere werkzaamheden wil laten uitvoeren, die geen structureel karakter hebben. Deze werkzaamheden worden op afroep (als extra opdracht) door Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer uitgevraagd. Door de Opdrachtnemer wordt binnen vijf werkdagen een offerte aangeleverd, waarin de te verrichten werkzaamheden worden gespecificeerd en de tarieven (conform bijlage prijzenblad) zijn opgenomen.
18.	Het uitbrengen van een offerte door de Opdrachtnemer schept geen verplichting voor de Opdrachtgever tot het verstrekken van een Opdrachtof tot het afnemen van de aangeboden diensten. Pas na schriftelijke goedkeuring van de offerte door de daartoe bestemde medewerker van de Opdrachtgever en bevestiging van de Opdrachtdoor de Opdrachtnemer ontstaat een wederzijdse verplichting.
19.	In geval van spoed (calamiteit en/of incident, benodigde inzet op zeer korte termijn, die niet vooraf ingeschat kon worden) levert Opdrachtnemer binnen twee (2) uur de benodigde beveiliger(s).
20.	Wanneer de Opdrachtnemer niet aan de afroepvraag van de Opdrachtgever kan voldoen, is de Opdrachtgever gerechtigd om personeel elders in te huren.

5. Openings-, brand- en sluitronde

#	Eis
21.	De openings- brand- en sluitrondes worden uitgevoerd door de mobiele surveillance, tenzij anders vermeld.
22.	Openings-, brand- en sluitrondes worden geregistreerd met behulp van een NFC-registratiesysteem. De Opdrachtnemer levert de benodigde tools waarmee de registratie uitgevoerd kan worden. In de managementrapportage en op aanvraag binnen vijf werkdagen verstrekt de Opdrachtnemer de rapportage van het registratiesysteem.
23.	De openingsrondes bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: • Het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie; • Het inschakelen van de verlichting en systemen conform instructies. De openingsronde wordt uitgevoerd om 06.00 uur.
24.	De brand- en sluitronde bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: • Het lopen van een controleronde langs en door de locatie waarbij gelet wordt op onveilige situaties en onregelmatigheden; • Het uitschakelen van de verlichting en systemen conform instructies; • Controle, zowel in- als extern, op onder andere calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; • Sluiten van openstaande ramen, lamellen/gordijnen en deuren, inclusief (af)sluiten en controleren van zelf gebruikte deuren/uitgangen in de ronde; • Controle dat de aanwezige noodverlichting naar behoren werkt; • Controle op en waarborgen van bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen; • Controle dat geen personen aanwezig zijn (en eventuele aanwezige personen vragen om het pand te verlaten); • Het inschakelen van het alarm en het afsluiten van de locatie waarbij ook de tijd van sluiten dient te worden genoteerd. De brand- en sluitronde wordt elke werkdag uitgevoerd om 00.00 uur door de mobiele surveillance. Indien een avondvergadering gelijktijdig of later plaatsvindt dan 00.00 uur, wordt de brand- en sluitronde uitgevoerd door de dienstdoende beveiliger. De Opdrachtgever houdt hier rekening mee in de planning. Als een vergadering bij uitloop gelijktijdig of later eindigt dan

	00.00 uur, wordt dit door de dienstdoende beveiliging en mobiele surveillant onderling afgestemd.
25.	Per uitgevoerde openings- of brand- en sluitronde wordt een rapportage opgesteld, inclusief tijdstippen, waarnemingen (ook bij geen bijzonderheden) en eventuele acties.

6. Meldkamer (PAC)

#	Eis
26.	De meldkamer (PAC) voldoet gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de certificatie volgens de Europese normserie NEN-EN 50518 of gelijkwaardig naar oordeel van de Opdrachtgever.
27.	De Opdrachtnemer beschikt over een 24/7 bemande meldkamer (PAC) die: • Alle alarmsignalen (inbraak-, brand-, storing- en testsignalen van de panden) ontvangt en direct registreert; • Elke melding direct beoordeelt en bepaalt welk vervolg noodzakelijk is: melding sluiten, doormelding aan objectbeveiliging (binnen werktijden), alarmopvolging door mobiele surveillant (buiten werktijden) en/of (eerst) afstemming met de contactpersoon van de Opdrachtnemer (buiten werktijden, bij (urgente) technische meldingen); • Directe opvolging waarborgt door directe doorschakeling naar de mobiele surveillant zonder tussenstappen of vertraging; • Bewaakt aan de hand van de door de Opdrachtgever vastgestelde bloktijden per locatie of het inbraakalarm tijdig is ingeschakeld. Bij afwijkingen neemt de meldkamer (PAC) direct contact op met de aangewezen contactpersoon en handelt volgens de overeengekomen instructies. Tijdelijke wijzigingen van de bloktijden worden afgestemd en geregistreerd.
28.	Alle meldingen van de meldkamer (PAC) worden minimaal 7 jaar bewaard en zijn gedurende deze periode op verzoek van de Opdrachtgever beschikbaar binnen vijf werkdagen.
29.	De Opdrachtnemer biedt digitale toegang tot een app of webportaal waarop alle meldingen (inclusief datum, tijdstip, type melding en status) real-time inzichtelijk zijn voor de Opdrachtgever. Dit systeem maakt het mogelijk om meerdere gebruikersaccounts met verschillende autorisatieniveaus aan te maken voor de Opdrachtgever.
30.	De meldkamer (PAC) is bij urgente meldingen snel telefonisch bereikbaar, zonder lange wachttijden of inzet van geautomatiseerde systemen, zoals chatbots of Interactive Voice Response (IVR).
31.	De Opdrachtnemer stelt maandelijks een rapportage op van alle ontvangen meldingen.

7. Alarmopvolging

#	Eis
32.	De Opdrachtnemer borgt de volgende afhandeling van alarmmeldingen: • Inbraakalarm: de meldkamer (PAC)waarschuwt de Opdrachtgever op het piketnummer en schakelt eventueel de mobiele surveillant in. Bij alarmmeldingen uit meerdere zones wordt tevens direct de politie ingeschakeld. Bij een daadwerkelijke inbraak wordt de politie ingeschakeld, wordt de Opdrachtgever gewaarschuwd via het piketnummer en komt deze ter plaatse. • Brandalarm: de melding wordt direct doorgemeld aan de brandweer en de meldkamer (PAC). De meldkamer (PAC)schakelt de mobiele surveillant in voor assistentie ter

	plaatse en waarschuwt de Opdrachtgever via het piketnummer. Bij een daadwerkelijke brand komt de contactpersoon van de Opdrachtgever ter plaatse. • Technisch alarm, waaronder urgent technisch alarm in de serverruimte: de meldkamer (PAC)waarschuwt de Opdrachtgever via het piketnummer. In overleg met de contactpersoon van de Opdrachtgever wordt de mobiele surveillant ingezet of handelt de Opdrachtgever de melding verder af. • Sabotagealarm: de meldkamer (PAC)waarschuwt de Opdrachtgever op het piketnummer en schakelt eventueel de mobiele surveillant in om de situatie ter plaatse te controleren. Bij aanwijzingen voor een inbraak wordt gehandeld volgens de afspraken voor een inbraakalarm. Bij een technische oorzaak stemt de meldkamer (PAC)de verdere afhandeling af met de contactpersoon van de Opdrachtgever. • Fout- of storingsmelding: de meldkamer (PAC)beoordeelt of de werking van het alarmsysteem wordt beïnvloed. Bij verminderde of uitgevallen beveiliging worden direct passende tijdelijke maatregelen afgestemd en wordt de Opdrachtgever via het piketnummer gewaarschuwd, waaronder zo nodig inzet van de mobiele surveillant. Bij oneigenlijk (inbraak- of brand)alarm reset de mobiele surveillant het systeem na controle.
33.	Alarmopvolging bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: • Het op een zo kort mogelijke termijn en binnen de afgesproken responstijd na de alarmmelding aanwezig zijn op de locatie waarop de alarmmelding betrekking heeft; • Het verlenen van toegang aan en indien nodig het begeleiden van hulpdiensten; • Het (laten) wegnemen van de oorzaak van het alarm, het beveiligingssysteem weer activeren en de locatie, indien buiten openingstijden, opnieuw afsluiten; • Het opstellen van een rapportage.
34.	In geval van een alarmopvolging gelden voor de mobiele surveillant de volgende responstijden: • Voor inbraak-, sabotage-, brand- en urgente technische meldingen (prio 1 melding): < dertig (30) minuten; • Voor technische meldingen (prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten. Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomst bij de meldkamer (PAC) en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.
35.	De rapportage wordt binnen één (1) uur na beëindiging van de alarmopvolging door de Opdrachtnemer aangeleverd bij de Opdrachtgever. De rapportage bevat tenminste: • Datum; • Tijdstip alarm; • Omschrijving alarm; • Naam mobiele surveillant alarmopvolging; • Tijdstip aanwezig op locatie; • Tijdstip alarmmelding afgerond; • Tijdsduur alarmmelding; • De oorzaak van de alarmmelding; • De bevindingen en handelingen van de mobiele surveillant.

8. Surveillancerondes

#	Eis
36.	De surveillancerondes vinden plaats tussen 2 uur na sluiten en 2 uur voor openen. De rondes vinden plaats op wisselende, onvoorspelbare tijden. Tijdens de surveillanceronde controleert de mobiele surveillant vanaf het terrein (niet in het pand) onder andere op: • Zichtbare sporen van inbraak, braakschade of vernieling; • Openstaande of niet goed afgesloten buitendeuren, ramen, poorten en andere toegangen;

	• Beschadigingen aan deuren, ramen, sloten of andere onderdelen van de buitenzijde van het gebouw; • Ongebruikelijke of verdachte personen of voertuigen op of rondom het terrein; • Onbevoegde aanwezigheid op het terrein; • Brand, rookontwikkeling of andere zichtbare signalen die kunnen wijzen op brandgevaar; • Lekkages of andere zichtbare gebreken aan het gebouw; • Afwijkingen aan het hekwerk, terreinbeveiliging of andere beveiligingsvoorzieningen; • Ongebruikelijke situaties die kunnen wijzen op een veiligheids- of beveiligingsrisico; • Overige zichtbare bijzonderheden die de veiligheid of beveiliging van het gebouw en terrein kunnen beïnvloeden.
37.	Surveillancerondes worden geregistreerd met behulp van een NFC-registratiesysteem. De Opdrachtnemer levert de benodigde tools waarmee de registratie uitgevoerd kan worden. In de managementrapportage en op aanvraag binnen vijf werkdagen verstrekt de Opdrachtnemer de rapportage van het registratiesysteem.
38.	Bij een geconstateerde onregelmatigheid of verdachte situatie tijdens de surveillanceronde onderneemt de mobiele surveillant direct gepaste actie conform de instructie en meldt dit direct aan de Opdrachtgever via het piketnummer.
39.	Per uitgevoerde surveillanceronde wordt een rapportage opgesteld, inclusief tijdstippen, waarnemingen (ook bij geen bijzonderheden) en eventuele acties.

9. Personeel

#	Eis
40.	De werkzaamheden worden uitgevoerd door een vast team.

41.	Het personeel van de Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor beveiligings- en surveillancediensten, beschikt over de volgende actuele en geldige documenten en certificaten:
	• Het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs en een geldige, door de korpschef van de Politie afgegeven grijze beveiligingspas;
	• Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) met een screening op de punten 11, 12, 13 en 41 (bij aanvang van het contract is de VOG niet ouder dan 6 maanden, de kosten zijn voor de Opdrachtnemer);
	• Een diploma Beveiliger op minimaal MBO-niveau 2 (of een daaraan gelijkgesteld SVPB-diploma Beveiliger);
	• Aanvullende certificaten:
	  ○ Een erkend BHV-diploma inclusief de aantekeningen Reanimatie en AED;
	  ○ Een certificaat Omgang met Agressie;
	  ○ Een certificaat/diploma op het gebied van receptie- en hospitalitywerkzaamheden;
	  ○ Een certificering/kwalificatie voor het bedienen van beveiligings- en brandmeldinstallaties;
	• Door het personeel ondertekende integriteitsverklaring conform het model van de Opdrachtgever.
	Bij aanvang van de inzet en aanvullend op verzoek van de Opdrachtgever worden deze documenten en certificaten aangeleverd bij de Opdrachtgever.

42.	Het personeel van de Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor beveiligings- en surveillancediensten voldoet aan de volgende ervaringseisen en vaardigheden: • Minimaal twee (2) jaar aantoonbare ervaring met soortgelijke beveiligings- en surveillancewerkzaamheden en bijbehorende procedures; • Uitstekende mondelinge en schriftelijke beheersing van de Nederlandse taal;

	• Vaardigheid in het gebruik beveiligingssystemen voor fysieke beveiliging (waaronder camerasystemen).
43.	Het personeel van de Opdrachtnemer dat wordt ingezet voor beveiligings- en surveillancediensten handelt en presenteert zich gedurende de dienstverlening volgens de navolgende professionele normen: • Het personeel treedt gastvrij, klantgericht, servicegericht en vriendelijk op, maar kan waar nodig kordaat en doortastend optreden (bijvoorbeeld bij het weren van ongewenste bezoekers), beschikt over een zelfstandig werk- en denkvermogen en blijft stressbestendig onder lastige omstandigheden; • Het personeel is representatief in omgang en uiterlijk; draagt schone, representatieve en onbeschadigde bedrijfskleding voorzien van het logo van de Opdrachtnemer en zichtbare uiterlijke kenmerken, zoals tatoeages, worden zo veel mogelijk bedekt; • Professionaliteit op de werkplek: o Onder werktijd worden geen privéactiviteiten uitgevoerd (zoals privégebruik van internet of telefoon); o Het personeel hanteert strikt een *clean desk policy*: vertrouwelijke fysieke en digitale informatie, alsmede mobiele apparaten, worden bij het verlaten van de werkplek nooit onbeheerd of onbeschermd achtergelaten.
44.	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door het personeel wordt gelezen en begrepen. Het personeel dat ingezet wordt op locatie van de Opdrachtgever is bekend met en handelen onder andere naar: • De integriteitsverklaring van de Opdrachtgever; • De objectinstructie en eventuele andere instructies; • Het BHV- en agressieprotocol.
45.	De verantwoordelijkheid en kosten voor het up-to-date houden van de diploma's en het inplannen van herhalingsopleidingen voor het personeel ligt bij de Opdrachtnemer. Personeel van de Opdrachtnemer draait, indien gevraagd, ook mee in vak gerelateerde opleidingen die aangeboden worden door de Opdrachtgever. Deze kosten zijn voor de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
46.	De Opdrachtnemer draagt al het nieuwe personeel dat voor objectbeveiliging door Opdrachtnemer is geselecteerd voor inzet, voor volgens een selectieprocedure. Deze selectieprocedure is als volgt: 1. De Opdrachtnemer draagt nieuw personeel voor en deelt het CV; 2. De Opdrachtnemer plant een matchingsgesprek in met het nieuwe personeel, de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever; 3. Bij een positieve indruk van alle betrokkenen volgt een proefdag; 4. Bij akkoord wordt het personeel volledig ingewerkt; 5. Na de inwerkperiode vindt een afrondend gesprek plaats, waarin de Opdrachtgever bepaalt of het nieuwe personeel zelfstandig mag worden ingezet. Inwerkperiodes: • Beveiligers: minimaal vier (4) diensten: twee (2) dagdiensten en twee (2) avonddiensten; • Surveillance/alarmopvolging: minimaal twee (2) diensten voor elke locatie (een dienst dient alle locaties te bevatten). De kosten voor de proefdag en inwerkperiode zijn voor de Opdrachtnemer.
47.	De Opdrachtnemer beschikt in geval van ziekte of verlof over vaste invalkrachten. Deze zijn volledig ingewerkt op de locaties van de Opdrachtgever, conform de selectieprocedure. De Opdrachtnemer zet vaste invalkrachten minimaal eens per maand in, zodat hun kennis van de locatie actueel blijft.

48.	De Opdrachtnemer kan slechts in uitzonderlijke gevallen, indien hier voor de oplossing van incidentele, kortstondige problemen niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten van een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. De inzet van uitzendkrachten gaat altijd in overleg met de Opdrachtgever.

10. Middelen

#	Eis
49.	Voor onderlinge communicatie (op de locaties) biedt de Opdrachtnemer communicatiemiddelen (bijvoorbeeld een mobiele telefoon of portofoon) aan. Deze hebben te allen tijde voldoende bereik, waarmee snel een adequate verbinding kan worden gelegd met collega's en een hulp- of nooddienst in geval van calamiteiten.
50.	De beveiliger en mobiele surveillant zijn gekleed in een schoon en representatief door het Ministerie van Justitie en Veiligheid goedgekeurd uniform. De beveiliger en de mobiele surveillant dragen tijdens de dienst het complete uniform (duidelijk herkenbaar en identiek) en is voorzien van het embleem: 'V'.
51.	De Opdrachtnemer voorziet het personeel van de benodigde Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's) en ziet toe op correct gebruik hiervan.
52.	De Opdrachtnemer komt in het bezit van maximaal drie sets toegangsmiddelen voor het gemeentehuis en drie sets voor locaties Gemeentewerf en het GIS. De toegangsmiddelen: • Worden uitsluitend voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld gebruikt; • Worden nooit aan onbevoegden afgegeven; • Zijn nooit toegankelijk voor onbevoegden; • Zijn onherkenbaar gelabeld. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag een actueel overzicht aanleveren van alle toegangsmiddelen van Opdrachtgever die in beheer zijn bij Opdrachtnemer. In geval van vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik van ter beschikking gestelde toegangsmiddelen, meldt de Opdrachtnemer dit direct aan de Opdrachtgever.
53.	Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde hulpmiddelen komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
54.	Indien een arbeidsovereenkomst van personeel bij de Opdrachtnemer of de gehele overeenkomst eindigt, worden de hulpmiddelen uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na beëindiging inzet bij de Opdrachtgever ingeleverd.

11. Communicatie

#	Eis
55.	De Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan op strategisch niveau (regio- of accountmanager). Op tactisch niveau wordt voor de verschillende onderdelen (bij objectbeveiliging, meldkamer (PAC) en surveillance/alarmopvolging) elk een contactpersoon aangewezen. Op operationeel niveau is de teamleider voor de objectbeveiliging contactpersoon. De contactpersonen zijn op de niveaus aanspreekpunt voor de aangewezen personen vanuit de Opdrachtgever en zijn inhoudelijk betrokken is bij de opdracht.
56.	Bij afwezigheid van de contactpersonen, worden deze adequaat vervangen.

57.	De contactpersonen (en/of vervanger) van de Opdrachtnemer zijn op werkdagen van 08.00 t/m 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar.
58.	Bij een calamiteit is de Opdrachtnemer te allen tijde (24/7) bereikbaar voor de beveiligers en de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de overeenkomst hiervoor een telefoonnummer beschikbaar.
59.	Bij structurele afwezigheid en wisseling van een contactpersoon, wordt dit schriftelijk gecommuniceerd met de Opdrachtgever. Binnen twee maanden volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
60.	De overlegstructuur is als volgt: • Strategisch overleg tussen de contactpersoon van Opdrachtnemer en de Opdrachtgever: één keer per half jaar; • Tactisch overleg tussen contactpersonen van Opdrachtnemer voor meldkamer (PAC) en alarmopvolging/surveillance van Opdrachtnemer en de Opdrachtgever: één keer per half jaar; • Tactisch overleg tussen de contactpersoon (objectleider) van Opdrachtnemer en de Opdrachtgever: één keer per maand; • Operationeel overleg tussen de teamleider en de Opdrachtgever: één keer per maand.
61.	De Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het tijdig (minimaal 10 werkdagen voorafgaande aan het overleg) versturen van de managementinformatie (bij de strategische overleggen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.
62.	Iedere eerste week van het kwartaal en aanvullend op aanvraag (binnen vijf werkdagen) levert de Opdrachtnemer een digitaal overzicht (minimaal in Excel formaat of te exporteren naar Excel) aan met managementinformatie over beveiligingsdiensten van het voorgaande kwartaal. Hierin worden de volgende onderwerpen minimaal uitgelicht: • Overzicht van alle (vaste en variabele) inzet en afname in uren en kosten per onderdeel van de scope; • Overzicht van de gemelde klachten en de genomen acties; • Overzicht van de gemelde calamiteiten; • Mutaties in contractafspraken; • Wijzigingen in teamsamenstelling; • ARBO jaarverslag (1x per jaar); • Resultaten van kwaliteitsmetingen per locatie (1x per jaar); • Een actueel overzicht en verslag stand van zaken realisatie opleidingsplan; • Resultaten van de KPI's; • Eventueel verbeterplan van de KPI's. De Opdrachtnemer geeft daarnaast aan de hand van deze cijfermatige informatie de belangrijkste bevindingen en conclusies weer en eventuele (tactische/strategische) adviezen aan de hand van deze informatie om de kwaliteit en de samenwerking te optimaliseren.
63.	De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate procedure (inclusief tijdspad, acties en verantwoordelijken) en zorgt voor registratie en behandeling van klachten en meldingen over geleverde dienstverlening. Deze gaat in ieder geval in op het volgende: • Van alle ontvangen verstoringen wordt op werkdagen binnen 24 uur schriftelijke inhoudelijke bevestiging gedeeld met voorstel hoe de melding aangepakt wordt en binnen twee dagen wordt het vervolg gedeeld, zoals de status, plan van aanpak of afmelding van de melding; • Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld, worden door de Opdrachtnemer geregistreerd;

	• Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld, worden door de Opdrachtnemer afgehandeld en van de oplossing ontvangt de Opdrachtgever een terugkoppeling; • De beveiliger of surveillance wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling. De klachtenprocedure wordt in samenspraak vastgesteld en is onderdeel van de SLA.

12. Contractmanagement

#	Eis
64.	In samenspraak en in overeenstemming met de Opdrachtgever worden binnen drie (3) maanden na gunning van de overeenkomst de SLA (met onder andere de KPI's) op- en vastgesteld. Als basis hiervoor wordt informatie uit de aanbestedingsdocumenten en de door de Opdrachtnemer ingediende inschrijving gebruikt.
65.	Direct na het vaststellen van de KPI's voert de Opdrachtnemer een nulmeting uit om het startniveau (0-punt) te bepalen. Op basis van deze meetgegevens stelt de Opdrachtnemer concrete doelstellingen en een verbeterplan op per KPI, welke worden goedgekeurd door de Opdrachtgever.
66.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt door middel van een data gestuurde werkwijze de informatie door de Opdrachtnemer verzameld om de KPI's te toetsen en bij te sturen.
67.	De verantwoordelijkheid voor de monitoring en verantwoording van de SLA en KPI's ligt bij de Opdrachtnemer. Jaarlijks toont de Opdrachtnemer aan dat de KPI's behaald zijn en deze voldoet aan de SLA. Indien nodig beschrijft deze de verbetermaatregelen. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer een toelichting op de wijze van monitoren.
68.	Indien de Opdrachtnemer de KPI's niet behaald heeft of niet voldoet aan een specifiek onderdeel van deze uitvraag (waaronder het Programma van Eisen) of de SLA, levert de Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een Plan van Aanpak (PVA) aan om het herstel te realiseren. De Opdrachtnemer heeft vervolgens vier (4) weken de tijd om het herstel door te voeren. Dit herstel geldt per afwijking. De Opdrachtnemer krijgt maximaal twee (2) mogelijkheden per afwijking om het herstel uit te voeren. Indien het herstel niet tijdig of adequaat wordt uitgevoerd, worden de consequenties zoals beschreven in de leidraad en overeenkomst van toepassing.
69.	Elk jaar wordt de relevantie van de KPI's opnieuw bekeken. Zo nodig wordt een KPI aangepast, komen er nieuwe KPI's bij of vallen er KPI's af. Aanvullende onderdelen of wijzigingen worden verwerkt in de SLA. De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het verwerken en delen hiervan.

13. Mutaties

#	Eis
70.	De Opdrachtgever stemt verwachte/toekomstige mutaties van locaties (toevoegen of beëindigen) tijdig af met de Opdrachtnemer. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden bij beëindigen van een locatie. De Opdrachtnemer dient hier zelf ook proactief in te acteren en jaarlijks navraag te doen naar de ontwikkelingen.
71.	Bij mutaties aan de (uren)inzet van de beveiligingsdiensten, meldt de Opdrachtnemer dit voorafgaand aan het doorvoeren van de mutatie. Hiervoor geldt een termijn van 1 maand of zoveel eerder als mogelijk voordat de mutatie in gaat.
72.	De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en neemt de mutaties en de eventuele prijswijziging op in het nieuwe contractaanhangsel en deelt hiervan een exemplaar.

14. Duurzaamheid

#	Eis
73.	Jaarlijks, uiterlijk halverwege februari, wordt een rapportage van de CO_2-uitstoot aangeleverd i.r.t. de omzet bij de Opdrachtgever van het voorgaande jaar.
74.	Jaarlijks, uiterlijk halverwege februari, wordt een duurzaamheidsrapportage aangeleverd van de genomen duurzaamheidsinitiatieven inclusief doelstellingen, prestaties en strategieën i.r.t. de omzet van de Opdrachtgever van het voorgaande jaar.
75.	De Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van duurzame (elektrische) vervoersmiddelen.
76.	De Opdrachtnemer beschikt over een efficiënte en duurzame routeplanning die reistijd, kilometers en CO_2-uitstoot minimaliseert, zonder dat dit ten koste gaat van de afgesproken aanrijtijden.
77.	De door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde bedrijfskleding bestaat voor minimaal 50% uit gerecyclede of biologische vezels (zoals biologisch katoen of gerecycled polyester), is aantoonbaar geproduceerd onder eerlijke werkomstandigheden (bijv. Fair Wear Foundation of OEKO-TEX certificering) en wordt aan het einde van de levensduur aantoonbaar hoogwaardig hergebruikt of gerecycled.
78.	Alle door de Opdrachtnemer ingezette elektronische hulpmiddelen (zoals portofoons, NFC-scanners, zaklampen en tablets) zijn voorzien van het hoogste beschikbare energielabel en maken uitsluitend gebruik van oplaadbare accu's/batterijen zonder schadelijke zware metalen.
79.	De Opdrachtnemer evalueert minimaal één keer per jaar de dienstverlening en reikt proactief innovatieve en efficiëntere oplossingen aan. Deze worden in samenspraak met de Opdrachtgever beoordeelt en bij akkoord kosteloos doorgevoerd.