

## Bijlage 2 - Programma van Eisen

In deze bijlagen staan de eisen beschreven die behoren tot de Europese aanbesteding “Beveiliging en receptiediensten”. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan deze opdracht.

Algemene eisen aan personeel	
1	Beveiligers hebben een BHV ploegleider certificaat welke jaarlijks herhaald is. Daarmee zijn de beveiligers in staat om fysiek en mentaal een actieve en sturende rol te vervullen bij BHV en EHBO incidenten.
2	Beveiligers dienen in bezit te zijn van: <ul style="list-style-type: none"><li>• Een certificaat als beheerder brandmeldinstallatie.</li><li>• Een grijze pas.</li><li>• Een basisdiploma voor beveiligers.</li><li>• Een certificaat omgang met agressie of gelijkwaardig.</li></ul>
3	Beveiligers dienen te voldoen aan de volgende competenties: <ul style="list-style-type: none"><li>• Spreken en schrijven de Nederlandse taal minimaal op het niveau van B2.</li><li>• Spreken en schrijven de Engelse taal minimaal op het niveau van B1.</li><li>• Minimaal 3 jaar aantoonbare relevante werkervaring op het gebied van beveiligingsdiensten.</li><li>• Ervaring met computergebruik.</li><li>• Zijn in staat om met de benodigde programma's om te gaan. Hieronder vallen o.a. Microsoft Office, ons bezoekers planningssysteem en Topdesk of gelijkwaardig.</li></ul>
4	De verantwoordelijkheid voor het up-to-date houden van de diploma's en het inplannen van herhalingsopleidingen voor de beveiligers ligt bij de Opdrachtnemer. Alle kosten hiervoor zijn ook voor rekening van Opdrachtnemer.
5	Beveiligers worden minimaal eens per twee weken op de locaties ingezet waar zij voor ingewerkt zijn, met uitzondering wanneer zij twee weken of langer op vakantie zijn, dan zullen zij bij de eerst volgende mogelijkheid weer op de locatie ingezet worden.
6	Beveiligers zijn fysiek in staat om de werkzaamheden te verrichten zonder gebruik te maken van liften en loopondersteuning.
7	Beveiligers zijn in staat om alle avonden een brand en sluitronde te lopen.
8	Beveiligers zijn in staat om bij BHV en EHBO calamiteiten de alarmtelefoon op een professionele manier te beantwoorden en daarop te anticiperen.
Representatieve eisen	
9	Eisen aan bedrijfskleding: <ul style="list-style-type: none"><li>• Beveiligers dienen werkzaam en herkenbaar te zijn in representatieve bedrijfskleding (heel, schoon, niet verwassen en voorzien van logo van Opdrachtnemer).</li><li>• Beveiligers worden gekleed in pak dat voldoet aan de eisen voor brandveiligheid. Bij voorkeur antracietkleurig met een wit overhemd en een zichtbare V en veiligheidssjaal of veiligheidsstropdas of gelijkwaardig.</li></ul>

10	Beveiligers zijn representatief en dragen geen zichtbare tatoeages of deze zijn afgedekt middels kleding.
11	Beveiligers dragen geen opvallende sieraden.
12	Wanneer het tijdens de werkzaamheden noodzakelijk is om te eten, zal dit plaatsvinden op een door de Opdrachtgever aangewezen locatie in het gebouw.
13	Pauzes/toiletbezoeken dienen altijd gecommuniceerd te worden met de dienstdoende gastheer/medewerker van publiekszaken. Dit zodat de balie altijd bemand is. De beveiligers zal dus altijd in de buurt moeten blijven van de centrale hal. Ook tijdens pauzes. Dit zodat hij/zij kan anticiperen op calamiteiten.
14	Beveiligers dragen geen persoonlijke mobiele telefoon zichtbaar bij zich tijdens de werkzaamheden, tenzij in het geval van calamiteiten of familiale omstandigheden dit noodzakelijk is. In dat geval is er toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk.
<b>Gastvrijheid eisen</b>	
15	Beveiligers zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastvrij en helpen burgers vriendelijk en servicegericht.</li> <li>• Bereid om bij lang wachten een kopje koffie of thee te verzorgen bij de burgers.</li> <li>• Bereid om mindervalide te begeleiden naar een zitplaats of balie mits dit in de hal gelegen is.</li> </ul>
16	Beveiligers zijn alleen indien noodzakelijk achter de balie aanwezig, op andere momenten lopen zij zichtbaar in de hal en groeten binnenkomende burgers. Dit doen zij altijd met zicht op de onbemande balie.
17	Opdrachtnemer is bereid om mee te denken in de ontwikkeling van de visie op gastvrijheid van de Opdrachtgever vanuit eigen kennis, kunde en ervaring en stelt zich flexibel op als het gaat om het uitbreiden, inkrimpen of veranderingen van de dienstverlening.
18	Twee maal per jaar zal per locatie een steekproef genomen worden waarbij wordt gemonitord in hoeverre de beveiligers de dienstverlening en gastvrijheid in de praktijk brengt. De Opdrachtgever zal door middel van mystery visits (extern) een onafhankelijke beoordeling verkrijgen. Het te behalen cijfer dient minimaal een 7 te zijn. Bij een cijfer lager dan 7 heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om binnen 3 maanden de sociale vaardigheden van de beveiligers op peil te brengen. Lukt dit niet dan kan worden geconcludeerd dat de beveiligers niet bekwaam genoeg wordt bevonden om zelfstandig bij de Opdrachtgever ingezet te worden. De beveiligers zal dan vervangen moeten worden voor een geschikte kandidaat.
<b>Ploegleider eisen</b>	
19	De ploegleider is in staat en krijgt de ruimte en tijd van de Opdrachtnemer om de beveiligers goed te begeleiden. Hij/zij is eerstverantwoordelijke voor het team en aanspreekpunt voor de veiligheidscoördinator van de BAR-organisatie. De ploegleider zal een aantal uur boven de sterkte vrij geroosterd moeten worden om op de verschillende locaties de werkzaamheden te monitoren, face to face met de beveiligers te overleggen en om met de veiligheidscoördinator van de BAR-Organisatie te kunnen overleggen.
20	De ploegleider is in staat om het team sturing te geven, aan te spreken op nalatigheid en eventueel op hun gedrag.
21	Ploegleider is meewerkend en eerste aanspreekpunt voor zijn team en pakt adequaat knelpunten op.
22	De ploegleider is in staat om werksituaties schriftelijk te documenteren en te communiceren binnen het team en de veiligheidscoördinator van de BAR-organisatie.
<b>Algemene eisen beveiligers</b>	
23	De beveiligers nemen de verantwoordelijkheid voor <b>alles</b> wat met orde en veiligheid te maken heeft. Hij/zij heeft de bevoegdheden om die verantwoordelijkheid in te vullen.

24	De beveiligers zijn in staat zijn om een gesprek tussen een bezoeker/klant en een medewerker te onderbreken of afbreken en mag bezoekers/klanten en medewerkers aanwijzingen geven.
25	De beveiligers zijn de baas op het werkplein/in de hal ze zijn immers eerstverantwoordelijken voor de orde en veiligheid in de hal. In geval van wanorde moet de beveiligers (achteraf) goed in woord en geschrift kunnen uitleggen, wat hij/zij heeft gedaan om dat te voorkomen.
26	De gedragsnormen worden door de BAR-organisatie bepaald en niet door de individuele medewerker en/of bezoeker. De beveiligers zien toe op handhaving van die gedragsnormen en zal daar waar nodig de bezoekers en medewerker op aanspreken.
27	De beveiligers steken tijd in het leren kennen van de medewerkers van de BAR-organisatie. De beveiligers zijn naaste collega's van de medewerkers van de afdeling Publiek Zaken en de Facilitaire Dienstverlening. De beveiligers zijn in staat om een vertrouwensband met deze collega's op te bouwen.
28	De beveiligers zijn in staat om alle incidenten, waarschuwingen, ordegesprekken etc. te registreren en vast te leggen. Relevante incidenten worden dagelijks, (via de ploegleider) gemeld middels Topdesk bij de veiligheidscoördinator van de BAR-organisatie.
29	De beveiligers houden elke dag een dagrapportage bij hierin staan minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdstip van openen</li> <li>• Tijdstip van sluiten</li> <li>• Registeren calamiteiten en incidenten</li> <li>• Toelichten bij calamiteiten wat hij/zij heeft gedaan om dat te voorkomen</li> <li>• Bijhouden sleuteluitgiften en inkomsten</li> </ul>
30	Voordat een beveiligers ingezet mag worden op één van de locaties zal de kandidaat goedkeuring moeten krijgen van de veiligheidscoördinator van de BAR-organisatie. Dit zal geschieden middels een kennismakingsgesprek. Het is aan de Opdrachtnemer de taak om voorafgaand aan dit gesprek een kandidaat te toetsen op bekwaamheid.
<b>Brand- en sluitronde</b>	
31	Aan het begin en aan het einde van de werkdag loopt de beveiligers een brand- en sluitronde. Tijdens de brand- en sluitronde dient tenminste aandacht worden besteed aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) op de gemeentehuizen worden gesignaleerd en afgesloten.</li> <li>• Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en gerapporteerd.</li> <li>• Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen wordt gesignaleerd en de persoon wordt uit het pand begeleid.</li> <li>• Onnodig ingeschakelde apparatuur en/of verlichting, met uitzondering van werkplekapparatuur en de noodverlichting wordt uitgeschakeld.</li> <li>• Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd en gemeld middels Topdesk en na 17:00u ook bij de piketfunctionaris. Denk aan afwijkingen zoals bv. lekkage, stroomuitval, uitval verlichting, blokkeren vluchtwegen. etc.</li> <li>• Controle op eventuele blokkades van vluchtwegen wordt gesignaleerd en indien mogelijk verholpen en gemeld.</li> <li>• Zonwering wordt opgehaald als dit niet is gedaan.</li> <li>• De beveiligers schakelt de verlichting uit (direct na controle van het gebouw/gebouwdeel), eventuele rolluiken worden gesloten en het beveiligingssysteem wordt ingeschakeld.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De beveiliging mag het gemeentehuis pas verlaten als het alarm staat ingeschakeld, alle ramen en deuren zijn gesloten en (gevaarlijke) situatie zijn gemeld/verholpen. Het overbruggen van zones mag alleen in overleg met de piketdienst.</li> </ul>
32	Elke eerste maandag van de maand zullen op alle locaties de paniekknoppen getest moeten worden door de beveiligers. Concreet betekend dit dat de doormelding naar G4S in test gezet moet worden, alle paniekknoppen ingedrukt moeten worden en er gekeken moet worden of er een melding binnenkomt op de telefoon van de beveiliging. Alle afwijkingen zullen gedocumenteerd en gemeld moeten worden.
33	In uitzonderlijke situaties mag alleen in overleg met de piketfunctionaris en/of de veiligheidscoördinator worden afgeweken van de bovenstaande punten.
<b>Kennistoets</b>	
34	Jaarlijks dient de Opdrachtnemer een kennistoets af te nemen bij alle in te zetten beveiligers. De inhoud van deze toets dient van te voren afgestemd te worden met de veiligheidscoördinator van de BAR-organisatie. Onderwerpen zoals BHV, gebouwkennis, omgangsnormen, contactpersonen, brand- en sluit ronde zullen de basis vormen voor deze kennistoets. Op het moment dat een beveiliging ondermaats scoort op deze toets dan is het aan de Opdrachtnemer de taak om adequate acties te ondernemen om de kennis van de beveiliging op peil te brengen. Drie (3) maanden later zal er opnieuw een kennistoets afgenomen moeten worden bij de betreffende beveiliging. Als blijkt dat de beveiliging ondermaats blijft presteren, dan kan geconcludeerd worden dat de beveiliging niet bekwaam genoeg wordt bevonden om zelfstandig bij de Opdrachtgever ingezet te worden. De beveiliging zal dan vervangen moeten worden voor een geschikte kandidaat.
<b>Communicatie en rapportage</b>	
35	Er zijn vaste contactpersonen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
36	Iedere twee maanden zal er operationeel overleg zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtgever.
37	Contractmanagement: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit van beveiliging is een belangrijk speerpunt van de Opdrachtgever. Daarom wordt actief ingezet op contractmanagement door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.</li> <li>Er wordt één persoon aangewezen vanuit Opdrachtnemer als contractmanager.</li> <li>De contactmanager van Opdrachtnemer heeft twee maal per jaar inhoudelijk overleg over het contract met de Opdrachtgever. Het initiatief hiervoor ligt bij de Opdrachtgever.</li> </ul>
38	Opdrachtgever wenst tweemaal per jaar (uiterlijk 2 weken voorafgaand aan het inhoudelijk overleg over het contract) een managementrapportage digitaal te ontvangen, hierin staan minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbetervoorstellen rondom de uitvoering van de dienstverlening/ doorontwikkeling van het contract (eenmaal per jaar);</li> <li>Overzicht van de gemelde klachten en de genomen acties;</li> <li>Overzicht van de gemelde calamiteiten;</li> <li>Mutaties in contractafspraken;</li> <li>Mutaties in personeel;</li> <li>Functioneren personeel;</li> <li>Overzicht van de verzonden facturen t.o.v. de contractafspraken.</li> </ul>
39	Contactpersonen van Opdrachtnemer zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 08:00u en 17:00u. Bij een gemiste oproep belt Opdrachtnemer uiterlijk binnen één werkdag terug. Ook het beantwoorden van e-mails zal binnen één werkdag gebeuren.

40	Vervanging tijdens vakantie en ziekte wordt zo spoedig mogelijk, uiterlijk op de ochtend van de eerste afwezigheid, naar de contactpersonen bij de Opdrachtgever per mail gecommuniceerd.
41	Het rooster wordt door de Opdrachtnemer minimaal gedurende de week voorafgaand aan de ingeroosterde week verzonden naar de Opdrachtgever.
42	Opdrachtnemer is voor het uitvoeren van spoedopdrachten 24 uur per dag en 7 dagen in de week telefonisch beschikbaar. Dit telefoonnummer is bekend bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt bij spoedopdrachten binnen 4u voor actie.
<b>Facturatie</b>	
43	Er worden drie facturen gestuurd door de Opdrachtnemer en digitaal per e-mail aangeleverd. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuur 1: Alle structureel ingeroosterde uren tussen 08:00u en 17:00u voor de betreffende locaties o.b.v. uurtarief, sub totaal.</li> <li>• Factuur 2: Alle structureel ingeroosterde uren buiten 08:00u en 17:00u om, voor alle locaties o.b.v. uurtarief, sub totaal.</li> <li>• Factuur 3: Alle extra aanvragen die op uitzondering van de structurele diensten worden aangevraagd.</li> </ul>
44	Op elke factuur wordt vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuuradres Opdrachtgever (mits anders vermeld in een aanvraag); <i>GR BAR-Organisatie</i> <i>Postbus 271</i> <i>2980 AG Ridderkerk</i> <i>crediteuren@bar-organisatie.nl</i></li> <li>• Uw factuurnummer;</li> <li>• Het routenummer, dat wordt verstrekt door Opdrachtgever;</li> <li>• Factuurdatum;</li> <li>• Contactpersoon Opdrachtgever;</li> <li>• Eenduidige omschrijving van de dienstverlening;</li> <li>• In het geval van extra opdrachten het meldings- of reserveringsnummer;</li> <li>• Desbetreffende locatie / gemeente;</li> <li>• Het Kamer van Koophandel nummer van uw onderneming;</li> <li>• Uw bankrekeningnummer;</li> <li>• Het btw-nummer van uw onderneming;</li> <li>• Indien van toepassing SWIFT/BIC en IBAN-code.</li> </ul> <p>De gegevens kunnen per factuur verschillen. Opdrachtnemer houdt hier rekening mee.</p>
45	Facturen worden door de Opdrachtnemer maandelijks naar de Opdrachtgever achteraf maar minimaal in de eerste week van de opvolgende maand verstuurd.
46	De eerste factuur kan worden verstuurd nadat de Opdrachtgever een proforma factuur welke per e-mail verstuurd is heeft goedgekeurd.
47	Indien geen toestemming is gegeven voor het maken van extra uren door de beveiliging worden deze kosten niet gefactureerd. Met uitzondering van het bij een calamiteit in actie komen (dit moet uiteraard goed te onderbouwen zijn).
48	Er zijn vaste tarieven die gehanteerd worden waarbij er een onderscheid is in dag, avond en nacht, hiervan wordt niet afgeweken en er is geen toeslag voor inzet bij calamiteiten of spoed.

49	Indien openingsrondes of brand en sluitrondes buiten de vastgelegde tijden plaatsvinden en dit niet in overleg met Opdrachtgever heeft plaatsgevonden of door de Opdrachtgever is aangevraagd, worden deze niet gefactureerd. Dus wanneer een opening tussen 06:30 en 07:00 aangevraagd is en deze om 06:15 is uitgevoerd, wordt de opening niet doorbelast aan de Opdrachtgever daar dit afwijkt van de gemaakte afspraken.
<b>Contractuele en ontbindende voorwaarden</b>	
50	De Opdrachtgever hecht veel waarde aan accuratesse rondom openen en sluiten van de gebouwen. Op het moment dat een van de gebouwen meer dan 15 minuten te laat worden geopend, betaalt de Opdrachtgever niet voor de dienstverlening afgerond op hele uren en zal, ingeval van schade, het totale bedrag van (directe en indirecte) schade verhalen op de Opdrachtnemer. Deze kosten zullen verrekend moeten worden op de maandfactuur. Voorbeeld de beveiliging opent een gebouw 16 minuten te laat, dan zal minimaal 1u dienstverlening en eventuele gevolg schade in mindering worden gebracht op de maandfactuur. Komt de beveiliging 31 minuten (dus meer dan 2x 15minuten) te laat dan zal minimaal 2u dienstverlening en de eventuele gevolg schade in mindering gebracht moeten worden op de maandfactuur enzovoort.
51	Op het moment dat de beveiliging het gebouw verlaat zonder dat deze aantoonbaar goed is afgesloten of dat het alarm is ingeschakeld, betaalt de Opdrachtgever niet voor de dienstverlening voor ten minste de laatste 2u van de dienstverlening en zal, ingeval van schade, het totale bedrag van (directe en indirecte) schade verhalen op de Opdrachtnemer. Deze kosten zullen in mindering gebracht worden op de maandfactuur.
52	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij een aanpassing in de vastgestelde inzetbare uren van de beveiliging een aanpassing te verrichten waarbij de Opdrachtnemer een week de tijd krijgt om deze door te voeren. Dit kan bijvoorbeeld uitgevoerd worden wanneer er een extra avondopenstelling bij komt of wanneer de ochtendopenstelling stopt. De Opdrachtnemer zal zich hierin flexibel moeten opstellen.
53	Opdrachtnemer is verplicht om mensen uit de poule te kunnen leveren bij extra aanvragen, tenzij door Opdrachtgever specifiek is aangegeven dat dit niet noodzakelijk is.
54	Indien de leverancier de contractuele voorwaarden, eisen uit dit PvE of de beschrijving van diensten vermeld in het Plan van Aanpak of andere aanbestedingsstukken, niet nakomt volgt een officiële schriftelijke waarschuwing. Na 3 officiële schriftelijke waarschuwingen zal de leverancier per overtreding een boete opgelegd worden van maximaal 5% van de maandfactuur. Bij de 6e officiële waarschuwing mag het contract met de leverancier beëindigd worden door de Opdrachtgever.
55	Indien een andere Opdrachtnemer de gunning van het contract zal krijgen dan de huidige partij zullen de medewerkers van de oude Opdrachtnemer de medewerkers van de nieuwe Opdrachtnemer inwerken op de locaties. Tijdens deze periode zal de Opdrachtgever gedurende de eerste week voorafgaand van het nieuwe contract het inwerken vergoeden. Alle hierna volgende inwerkperiodes, ook van nieuwe medewerkers op de locatie, worden gezien als een investering van de Opdrachtnemer.