



Gemeente Assen

**PROGRAMMA VAN EISEN
behorende bij de aanbesteding
BEVEILIGINGSDIENSTEN
ZNI 31042-2020**

Pakket van eisen:

Nr.	1. Algemene Eisen
1.	Iedere locatie kent haar eigen technische voorzieningen (alarminstallaties, toegangsdeuren etc.). Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Er wordt vanuit gegaan dat opdrachtnemer een dusdanige ervaring heeft opgebouwd dat zij dit diverse pallet aan kan en/of hiervoor op korte termijn kan “oplijnen”. Bij contractimplementatie wordt een overzicht van aanwezige voorzieningen aangeleverd.
2.	Aan opdrachtnemer worden door de gemeente toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de badges/sleutels direct te worden ingeleverd bij de gemeente.
3.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk bij de gemeente gemeld worden. Gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de opdrachtnemer. Tevens dient de opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies.
4.	De opdrachtnemer dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
5.	Personeel van de opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van een mobiele telefoon waarvan de telefoonnummers zijn uitgewisseld en die bereikbaar is tijdens zijn of haar dienst. De telefoon wordt direct (bij de eerste keer bellen) en persoonlijk opgenomen, er wordt niet gewerkt met doorverwijzen naar digitale antwoordsystemen en voicemails.
6.	Opdrachtnemer is bereid om samen te werken met derden indien de gemeente dit wenst.
7.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle geldende wet- en regelgeving.
8.	Bij het beëindigen van de overeenkomst, ongeacht de reden, zal opdrachtnemer kosteloos meewerken aan informatieoverdracht aan de nieuwe contractant.
9.	In ‘Bijlage – Objectlijst’ is uitgewerkt welke werkzaamheden van toepassing zijn op specifieke panden. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze werkzaamheden.
10.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat de objectlijst dynamisch is. Het aantal panden en de werkzaamheden per pand kunnen fluctueren. Opdrachtnemer gaat akkoord dat de gemeente panden of werkzaamheden kan laten vallen en dat opdrachtnemer in dit geval geen recht heeft op een vergoeding.
11.	Alle in te zetten voertuigen ten behoeve van de opdracht voldoen aan de EEV of Euro 6 norm, of rijden op groen gas.

Nr.	2. Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel
12.	In te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van een diploma Beveiliging MBO niveau 2 of gelijkwaardig. Daarnaast dienen medewerkers te beschikken over een diploma BHV (inclusief AED en LEH).
13.	Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Voor representativiteit geldt dat het aan de gemeente is om te beoordelen of in te zetten medewerkers voldoen aan de representativiteit zoals verlangd mag worden in deze omgeving.

14.	Indien de gemeente van mening is dat personeel van opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is de gemeente gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid per direct wordt vervangen en in de navolgende keren niet meer ingezet wordt bij de gemeente.
15.	Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden duidelijk herkenbaar gekleed in uniforme, correcte en schone bedrijfskleding. Het uniform van de functionaris dient voorzien te zijn van het vignet "V". Medewerkers die niet aan deze eis voldoen, kunnen worden geweigerd.
16.	Medewerkers van de opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau en tenminste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.
17.	Personeel van de opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers hebben de justitiële screening ondergaan en zijn hierdoor in het bezit van een "Grijze Pas".
18.	De gemeente verlangt dat de opdrachtnemer zorg draagt voor de 3 jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt direct een kopie aangeleverd aan de gemeente. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
19.	Alle medewerkers die door de opdrachtnemer voor de gemeente worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
20.	Medewerkers van de opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligingsaangelegenheden en aanverwante aangelegenheden.
21.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
22.	Bestaande kennis wordt overgedragen aan de functionaris die werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de gemeente.
23.	Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van onderaannemers en/of partners bij de opdracht als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.

Nr.	3. Communicatie, klachtenafhandeling en rapportage
24.	De medewerkers van de opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de veiligheidsbepalingen die op locatie gelden.
25.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheren en actualiseren van de gebouw-specifieke protocollen in afstemming met eigenaar en gebruiker. Aan het eind van de contractperiode verstrekt opdrachtnemer deze geactualiseerde protocollen (terug) aan de gemeente.
26.	De opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol. Binnen 24 uur na ontvangst van een klacht stuurt de opdrachtnemer een ontvangstbevestiging met daarin de melding dat de klacht in behandeling genomen is en een vermelding van de datum waarop de klacht afgehandeld zal zijn. De afhandelingstermijn van een klacht bedraagt maximaal 5 werkdagen. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht als ontvangstdatum. Voor schriftelijk (per post of per email) binnengekomen klachten geldt de ontvangstdatum van het poststuk of het mailbericht.

27.	In een klachtafhandeling dient de opdrachtnemer te beschrijven : • De klacht • Een feitelijke weergave (datum, tijd, personen, voorval) van het onderwerp van de klacht • De conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen • Verbetermaatregelen • Wijze van compensatie De opdrachtnemer verschaft op aangeven van de gemeente een kopie van het klachtenprotocol inclusief de vermelding van de naam en het telefoonnummer van de contactpersoon die als aanspreekpunt geldt voor de gemeente.
28.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan gedurende de contractfase. In het geval van langdurige afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging. Deze contactpersoon dient beslissingsbevoegd te zijn.
29.	De opdrachtnemer verzorgt het eerste half jaar maandelijks en daarna viermaal (4) per jaar een kwartaaloverleg met de contactpersoon van de gemeente. Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg verstuurt de opdrachtnemer de managementrapportage aan de facilitair contactpersoon van de gemeente. Binnen een week na het gesprek levert opdrachtnemer een verslag van het gesprek.
30.	De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: Onderwerpen managementinformatie per locatie • Totaaloverzicht werkzaamheden zoals gefactureerd conform factuurspecificatie • Basisdienstverlening en regie-inzet (in uren per week) • Datum activiteit • Omschrijving storing/calamiteit • Omschrijving van handelen : Wat is er gedaan/wie is/zijn er op de hoogte gesteld • Uitzonderingen op sluitingstijden • Klachten en afhandeling daarvan (samenvatting) • Ontwikkelingen en trends rondom bovenstaande onderwerpen • Overzicht responstijden Alarmopvolging • Overzicht aanrijtijden
31.	Opdrachtnemer stelt na iedere uitgevoerde activiteit een rapportage op. Hier wordt de specifieke werkzaamheid en bijbehorende informatie vermeld. Opdrachtnemer verstrekt deze rapportages indien er bijzonderheden plaats hebben gevonden. De activiteitenrapportages bevatten tenminste de volgende punten: - zaaknummer; - datum; - betreffende object; - tijdstip melding; - tijdstip ter plaatse - tijdstip vertrek; - alarmsoort; - wie gaf de melding; - oorzaak alarm; - buitencontrole; - binnencontrole; - genomen maatregelen; - bijzonderheden;

32.	KPI: Opdrachtnemer is in geval van een alarmopvolging binnen 20 minuten ter plaatse.	
	Norm	85% binnen 20 minuten, 100% binnen 30 minuten
	Meetmethode	Opdrachtnemer rapporteert middels activiteitenrapportage en managementrapportage.
	Sanctie 1	Indien de norm van 85% niet wordt gehaald, dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen waarin wordt aangegeven hoe de norm wel gehaald gaat worden. Dit plan van aanpak dient geaccordeerd te worden bij de gemeente.
	Sanctie 2	Indien opdrachtnemer binnen 6 maanden na sanctie 1 nogmaals de norm van 85% niet haalt, is de gemeente gerechtig om de overeenkomst per direct te beëindigen.
	Sanctie 3	Indien de norm van 30 minuten niet gehaald wordt dan zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.
33.	KPI: Opdrachtnemer dient de brand- sluitronde, openronde en externe ronde binnen het gegeven tijdvak uit te voeren. Dit tijdvak is bepaald in het gebouwgebonden protocol.	
	Norm	Opdrachtnemer dient 85% van de rondes binnen het tijdvak uit te voeren.
	Meetmethode	Opdrachtnemer rapporteert middels activiteitenrapportage en managementrapportage.
	Sanctie 1	Indien de norm van 85% niet wordt gehaald, dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen waarin wordt aangegeven hoe de norm wel gehaald gaat worden. Dit plan van aanpak dient geaccordeerd te worden bij de gemeente.
	Sanctie 2	Indien opdrachtnemer binnen 6 maanden na sanctie 1 nogmaals de norm van 85% niet haalt, is de gemeente gerechtigd om de overeenkomst per direct te beëindigen.
	Sanctie 3	Indien Opdrachtnemer meer dan 15 minuten buiten het gegeven tijdvak ter plaatse is, zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.
	Sanctie 4	Indien opdrachtnemer de actie ondeugdelijk heeft uitgevoerd (ruimtes of deuren vergeten o.i.d.) zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.

Nr.	4. Uitvoeringseisen Objectbeveiliging
34.	De opdracht rondom Openen en Sluiten heeft als doel om de gemeentelijke panden tijdig open te stellen voor medewerkers en na afronding van de werkzaamheden van medewerkers te sluiten. Voor openen geldt dat de functionaris het pand opent, het alarmsysteem uitschakelt en tijdens openen oplettend is op calamiteiten. Daarbij worden de toegewezen (toegangs)deuren en eventuele rolluiken in het gebouw geopend en wordt de hoofdverlichting in het gebouw ingeschakeld.
35.	Aan het eind van de werkdag loopt de beveiligingsfunctionaris een brand- en sluitronde door het hele pand. Daarbij horen minimaal de volgende werkzaamheden: • Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) worden gesignaleerd en afgesloten;

	• Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd (bijvoorbeeld geblokkeerde nooddeur), waar mogelijk verholpen en zo niet gemeld in de activiteitenrapportage aan de contactpersoon van de gemeente. • Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen wordt gesignaleerd en personen worden het pand uit begeleid; • Onnodig ingeschakelde apparatuur en/of verlichting, met uitzondering van werkplekapparatuur wordt uitgeschakeld; • Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en anders in de activiteitenrapportage vermeld en/of aan de contactpersoon van de gemeente vermeld (bijvoorbeeld : lekkage, stroomuitval, uitval verlichting vluchtwegen et cetera); • Zonwering wordt opgehaald indien dit niet gedaan is; • De functionaris schakelt de verlichting uit (direct na controle van het gebouw/gebouwdeel), eventuele rolluiken worden gesloten en het beveiligingssysteem wordt ingeschakeld.
36.	De gemeente spant zich in om voldoende aandacht te vragen voor de discipline van gebouwgebruikers om ruimtes naar behoren achter te laten (Ramen en deuren sluiten en het afsluiten van apparatuur).
37.	Bij extreme weersomstandigheden heeft de gemeente het recht om de openings- en de sluitingstijden van de locaties tijdelijk te wijzigen.
38.	Ieder pand heeft een uniek protocol, met informatie over de technische installaties, de contactpersonen, bijzonderheden en handelswijze bij escalaties. Opdrachtnemer conformeert zich aan ieder individueel protocol. Deze worden tijdens de implementatiefase beschikbaar gesteld.
39.	Verschillende gemeenten ondersteunen de nieuwe cao bepalingen rondom flexwerken door middel van de mogelijkheid voor thuiswerken. Hierdoor wordt tot nu toe vastgehouden aan de actuele tijden voor sluiting. Het kan echter zo zijn dat de tijden voor openen en sluiten – waarbij de kans op aanpassingen in de sluitingstijden het grootst is – in de loop van de tijd worden aangepast. Uitgangspunt is dat aanpassingen geen consequenties hebben voor de prijsstelling, tenzij er sprake is van hogere toeslagen als gevolg van cao bepalingen. In dat geval worden consequenties inzichtelijk gemaakt en door beide contractpartijen geaccordeerd voor de ingangsdatum van aangepaste openings- en/of sluitingstijd.
40.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.

Nr.	5. Uitvoeringseisen alarmopvolging
41.	Alarmopvolging omvat de activiteiten die ingezet worden indien het alarm van een van de panden in scope afgaat. De werkzaamheden rondom alarmopvolging bestaan uit: • Het controleren van het gebouw op ongewenste bezoekers, inbraakschade en andere calamiteiten; • Het, indien nodig, handelen volgens protocol en wanneer nodig het inschakelen van de hulpdiensten; • Het verzorgen van noodherstelling en afsluiten van het gebouw volgens protocol; • Indien nodig, resetten en inschakelen van de alarminstallatie; • Aanwezig blijven gedurende de gehele afhandeling van de calamiteit; • Verslaglegging in activiteitenrapportage.

42.	Voor de periode van beschikbaarheid voor alarmopvolging geldt de tijdsduur tussen sluiten en openen van panden.
43.	Wanneer een alarm op het afgesproken tijdstip niet is ingeschakeld, dan dient de functionaris naar de locatie te gaan om het alarm in te schakelen.
44.	De gemeente hecht vanwege mogelijke grote materiele en immateriële schade grote waarde aan de responstijd van de alarmopvolging. De opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van 20 minuten voor de hoofd- en dislocaties. Dit betekent dat de opdrachtnemer na alarmmelding vanuit de meldkamer binnen 20 minuten ter plaatse is en de mogelijkheid heeft om het gebouw te openen.
45.	Controle op het tijdstip van het ter plaatse zijn van de surveillant vindt plaats door naast de melding van de aanrijtijden, ook de uitschakeltijden van het beveiligingssysteem op te nemen in de activiteitenrapportage. Om de actuele stand van zaken te verifiëren is het noodzakelijk dat de responstijden per kwartaal door dienstverlener aan de gemeente worden gerapporteerd. Daarnaast dient na elke alarmopvolging een rapport, eventueel met foto's, te worden opgemaakt door de opdrachtnemer en de volgende werkdag te worden verstuurd (digitaal) aan de gemeente inzake melding en afhandeling.

Nr.	6. Uitvoeringseisen meldkamerfunctie
46.	Hosten van de meldkamerfunctie: opdrachtnemer geeft uitvoering aan de meldkamerfunctie of delegeert deze aan derde partij.
47.	De gemeente beheert de technische installatie (alarminstallaties) en de doorverbinding van de alarmen naar de betreffende meldkamer. Het overzetten van de verbindingen vanuit de centrales naar een nieuwe meldkamer wordt eveneens door opdrachtgever-installateur uitgevoerd.
48.	De meldkamer voorziet in de volgende meldingen: - Inbraakalarm - Brandalarm - Technische storingen
49.	Opdrachtnemer bewaakt de alarmverbindingen, schakeltijden, storing-, en servicemeldingen en volgt deze volgens protocol op.
50.	Opdrachtnemer organiseert de verificatie en opvolging van inbraak,-en/of brandmeldingen volgens protocol.
51.	De protocollen van de meldkamer, of te wel de alarmopvolging en contactpersonen per object worden beheerd door opdrachtnemer.
52.	Opdrachtnemer organiseert een continue bereikbaarheid van de meldkamer.

Nr.	7. Uitvoeringseisen evenementen en toezichttaken
53.	Onder toezichttaken valt het creëren en waarborgen van een veilig gevoel bij de gebouwgebruiker door middel van het beveiligen van de gebouwen en terreinen door mensen. Zij moeten als het nodig is ongewenste gebeurtenissen voorkomen, signaleren, handelend optreden en rapporteren.
54.	Regiedienstverlening is dienstverlening die een tijdelijk karakter kent en geen structurele vraag betreft. De regiedienstverlening betreft maatwerk, op basis van eisen en wensen van de gemeente die voor die specifieke opdracht gelden. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de tarieven onder 'regiedienstverlening' in het prijzenblad.

55.	Gezien de publieke functie en de ligging van panden kan er tijdelijk behoefte ontstaan aan surveillance diensten. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om te voorzien in deze surveillance diensten.
56.	De surveillant surveilleert op afroep om aantal keer per dag en/of nacht om en/of in de gebouwen. De surveillant schakelt de medewerkers van alarmopvolging in, in geval van inbraak. Bij ongeregelde om het pand schakelt de medewerker volgens protocol en indien nodig met hulpdiensten.
57.	Surveillancediensten bij objecten gedurende : • de TT-week in de gemeente Assen • de feestdagen voorafgaand aan de jaarwisseling • de jaarwisseling, van Oud- naar Nieuwjaar • (tijdelijke) leegstand • sloop en/of voorafgaand aan sloop