

Marktconsultatie

Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten



Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR)

Datum: 9 november 2021
Versie: 1v0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	De Opdracht	4
3	Procedure	8
	Bijlage 1: Geografische spreiding	10
	Bijlage 2: Invulformulier vragen en antwoorden	11

1 Inleiding

Het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (verder: CBR) is bezig met de voorbereiding van een Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten.

Het CBR nodigt u uit deel te nemen aan deze marktconsultatie ter voorbereiding op de Europese aanbesteding, zodat deze zo goed mogelijk kan aansluiten bij wat er op de markt mogelijk is.

Dit document bevat informatie over de marktconsultatie die het CBR organiseert ten behoeve van de aanbesteding Beveiligingsdiensten.

Een marktconsultatie

Deelnemende marktpartijen wordt in deze marktconsultatie de mogelijkheden geboden hun kennis en ervaring te delen. De marktconsultatie heeft niet het doel om concrete partners te selecteren voor een opdracht. Het is daarom niet de bedoeling dat u zich aanmeldt voor een opdracht of daarvoor een offerte indient.

Wij wijzen u erop, dat uw deelname aan deze marktconsultatie op geen enkele wijze invloed heeft op uw mogelijkheid tot deelname aan de voorgenomen aanbesteding. Alle input die in de marktconsultatie wordt opgehaald kan worden gebruikt voor het verbeteren van de aanbestedingsaanpak. De marktconsultatie is bedoeld voor marktpartijen die in staat zijn om suggesties, voorstellen en adviezen aan te reiken voor de Europese aanbesteding 'Beveiligingsdiensten' van het CBR.

Deze marktconsultatie heeft een vrijblijvend karakter. Deelname verplicht nergens toe en leidt niet tot enig voor- of nadeel in de beoogde aanbestedingsprocedure.

Wanneer u wilt deelnemen aan de marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Voor deelname aan de marktconsultatie en het verstrekken van informatie worden aan deelnemers geen kosten vergoed;
- Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen wordt u vriendelijk verzocht deze zo spoedig mogelijk via de berichtenmodule van TenderNed door te geven.

Doelstelling Marktconsultatie Beveiligingsdiensten - CBR

1. Het CBR wil zich, op basis van de door u verstrekte informatie, een beeld vormen van de haalbaarheid van de aanbesteding en van de oplossingsmogelijkheden.
2. Het CBR wil informatie ophalen uit de markt over welke wijze waarop uitdagingen kunnen worden aangepakt op het gebied van:
 - integraliteit van de opdracht;
 - scope van de dienstverlening;
 - gewenst partnerschap.

2 De Opdracht

Mogelijke scope van de opdracht

De mogelijke scope van de opdracht betreft het strategisch meedenken en adviseren van het management ten aanzien van het veiligheidsdomein (strategisch partnerschap), waarbij het CBR inzet op innovatieve veiligheidsconcepten en het uitvoeren van onderstaande (operationele) diensten:

Diensten Safety

1. BMI-beheerstaken

Wat is er nodig? Maandelijks wordt op een selectie van CBR-gebouwen de wettelijk verplichte BMI-beheerstaken uitgevoerd. Tijdens dit bezoek wordt de installatie getest op een correcte werking. Maandelijks wordt hiervan een verslag gemaakt in een logboek zodat de controlerende gemeentelijke instanties kunnen inzien op locatie dat de brandmeldcentrale maandelijks wordt getest.

Diensten Security

2. Beveiligingsdiensten

Bij het CBR worden regelmatig beveiligingsdiensten uitgevraagd door de business. Dit betreft met name de inzet van beveiligers. Op basis van de risicoanalyse van de Security Officer en Facilitair wordt bepaald waar structureel beveiliging inzet is gewenst. Hier wordt door de Servicedesk van Facilitair structurele inzet ingepland. Naast deze structurele inzet wordt ook inzet gevraagd op additionele openstellingen die buiten de reguliere werktijden liggen van de organisatie.

Voorbeelden hiervan zijn langere werkdagen na 17:00 uur of in het weekend.

Van de beveiliging wordt verwacht dat hij/zij zich zichtbaar posteert en zich hulpvaardig opstelt aan onze klanten. De beveiliging behoort een preventieve werking te hebben, maar zal ook de-escalerend te werk gaan als daar aanleiding toe is. Naast de beveiligersrol heeft de beveiliging ook een rol als gastheer/-dame.

3. Mobiele Surveillancediensten

Op de CBR-locaties hebben wij op 80% van de locaties een inbraakinstallatie en op 100% van de locaties een paniekdrukker voor de business. Als er na sluitingstijd een alarm geactiveerd wordt op één van de locaties wordt de meldkamer geïnformeerd. De meldkamer zorgt ervoor dat de Mobiele Surveillance wordt aangestuurd om poolhoogte te gaan nemen op de CBR-locatie waar het alarm afgaat. Bij daadwerkelijk inbraak zal het CBR in kennis worden gesteld.

Daarnaast heeft ook de Mobiele Surveillant een rol tijdens openingstijden van de organisatie.

Gedurende de werkdag kan het voorkomen dat een kandidaat onze huisregels niet respecteert en instrumentaal gedrag vertoont. Als de situatie dreigt te escaleren kan de medewerker ervoor kiezen om een alarmknop (panieknop) te activeren. Deze melding komt binnen bij de meldkamer en stuurt vervolgens de Mobiele Surveillant en Politie aan om ter plaatse te gaan vanwege de panieksituatie. Er is op dat moment een dreigende situatie aan de orde waardoor externe assistentie gewenst is.

4. Meldkamer aansluiting abonnement

Op elke locatie van CBR waar een inbraakalarminstallatie aanwezig is heeft de organisatie een koppeling met de meldkamer gerealiseerd. Deze meldkamer heeft een actieve rol op het gebied van monitoring van de installatie en voor opvolging zorgen bij alarmering. Vormen van alarmeren kan zijn inbraak, technische storing, panieksituatie, brand, medische hulpverlening. De meldkamer heeft bij noodgevallen direct contact met de contactadressen van het CBR zodat de opvolging per geval bekend is bij de opdrachtgever.

5. Tijd-toegangscontrole vastgoed abonnement

Op elke locatie waar een inbraakinstallatie aanwezig is wordt door de meldkamer actief gemonitord of de locatie wel op een vooraf afgestemd tijdstip is afgesloten. Het kan zo zijn dat het alarm niet correct op het gebouw is ingezet of helemaal niet is ingezet. De meldkamer belt dan met het contactadres van het CBR om voor afstemming te zorgen dat het gebouw niet op tijd is gesloten.

CBR zorgt dan voor opvolging vanuit de organisatie zelf of laat het gebouw sluiten door de Mobiele Surveillant.

6. Sleutel service abonnement

Op elke locatie waar een inbraakinstallatie aanwezig is heeft het CBR een sleutelabonnement. Dit abonnement houdt in dat het beveiligingsbedrijf sleutels en/of bedrijfspassen in bruikleen krijgt om bij een alarmering op de locatie binnen te komen. De beveiliging krijgt toegang tot bijna alle vertrekken van de locatie om een controlerende ronde te lopen. Bij de meest kritische ruimten van het CBR kan de beveiliging niet binnen en zal bij inspectie akkoord moeten krijgen van de organisatie.

7. Persoonsbeveiliging

In uitzonderlijke gevallen kan het CBR om gerichte persoonsbeveiliging vragen. Er kunnen situaties ontstaan waarbij personen na analyse van de Security Officer om persoonsbeveiliging vraagt. Het kan voorkomen dat het Crisis Management Team (CMT) besluit tot de inzet van persoonsbeveiliging omdat het risico tot escalatie aanwezig is. Er wordt dan gericht ingezet op het beveiligen van personen.

8. Beveiliging alleen-werken

Binnen diverse processen werken CBR-medewerkers alleen op een locatie. Er kunnen hierbij voor deze medewerker dreigende situaties ontstaan, of er kan sprake zijn van onwel wordend. CBR wil graag de mogelijkheden onderzoeken om, door middel van elektronische/digitale maatregelen, bij te dragen in een snelle en adequate alarmering door, en ondersteuning van, de medewerker op afstand.

9. Terrorisme

Aangezien het CBR een openbare functie heeft kan het te maken krijgen met allerlei dreigingen van buitenaf. De maatschappij verhardt waarbij sommige (groepen) personen geweld niet schuwen. De organisatie wil graag met de partner kunnen opschalen bij terrorismedreiging of preventief de locaties schouwen waar potentiële risico's liggen vanuit de maatschappij. De CBR-organisatie wordt hier graag geïnformeerd en geadviseerd.

Techniek Safety

10. Onderhoud en Storingen Brandmeldcentrale

Op een selectie van gebouwen is een brandmeldcentrale aanwezig. Deze technische installatie moet jaarlijks worden onderhouden en getest op gebreken. Ook dient de contractpartner scherp te zijn op interne verbouwingen waardoor aanpassingen nodig zijn op de brandmeldcentrale of bij wijzigingen in de landelijke of gemeentelijke wet - en regelgeving. Daarnaast zorgt de contractpartner voor het oplossen van storingen aan de installatie binnen een vooraf afgesproken oplostijd.

Techniek Security

11. Technisch onderhoud en storingen inbraakalarmsystemen en paniekdrukkers

Op een selectie van gebouwen is een inbraakalarmsysteem aanwezig. Deze technische installatie moet jaarlijks worden onderhouden en getest op gebreken. Ook dient de contractpartner scherp te zijn op interne verbouwingen waardoor aanpassingen nodig zijn op het inbraakalarmsysteem of bij wijzigingen in de landelijke of gemeentelijke wet - en regelgeving. Daarnaast zorgt de contractpartner voor het oplossen van storingen aan de installatie binnen een vooraf afgesproken oplostijd.

12. (Slimme) Camerabeveiliging

Bij een selectie van gebouwen is cameratoezicht van toepassing. Aan de hand van de risicoanalyse wordt actief cameratoezicht op de locaties geïnstalleerd. Op het gebied van cameratechniek gaat de ontwikkeling snel en is er een breed spectrum van mogelijkheden beschikbaar. Graag laten wij ons daar adviseren wat de mogelijkheden zijn om preventief cameratoezicht op de locaties te installeren. Per proces wordt dan een veiligheidsanalyse gemaakt waarop een risico wordt afgewogen. Aan de hand van de analyse volgt een programma van eisen waarop projectmatig wordt ingezet.

13. Toegangscontrole in de gebouwen

In alle CBR-gebouwen zit een actief toegangscontrolesysteem. Op alle risicogeclassificeerde ruimten wordt de toegangsdeur met een actieve lezer met hang- en sluitwerk afgesloten. Dit systeem is centraal in beheer bij Facilitaire zaken. Autorisatie vindt plaats op basis van een autorisatiematrix op basis van functie. Op dit systeem zit een onderhoudscontract om jaarlijks het systeem te voorzien van updates, maar ook de technische staat van het materiaal te keuren. Daarnaast is een storingscontract van toepassing met een vooraf afgesproken oplostijd.

Diensten algemeen

14. Hospitality diensten

Het CBR zet naar behoefte van de business Hospitality diensten in. De Hospitality medewerker zorgt ervoor dat het de klant aan niets ontbreekt en in alle rust het examen kan afleggen. Veel kandidaten hebben last van examenstress wat kan zorgen voor onrust of ongemak. De Hospitality medewerker zorgt ervoor dat de kandidaat zijn of haar vragen kan stellen en gaat ontzorgend te werk zodat de kandidaten op het gemak examen kan doen.

15. Receptiediensten

Op vijf kantoren in het land heeft het CBR-receptiediensten (front-office). Deze recepties hebben het eerste klantcontact fysiek op kantoor. Soms kiest de klant ervoor om niet telefonisch vragen te stellen, maar om naar het CBR-kantoor te reizen. De receptionist is dan het eerste vraagbaken voor de klanten. Daarnaast heeft de receptionist taken zoals BHV taken, ontvangst van goederen en post, bezoekersregistratie, en documenten verkoop. De receptionist is de spin in het web van de organisatie die voor de klant klaarstaat om te ontzorgen.

16. Evenementen beveiliging

Soms komt het voor dat het CBR grootschalige inzet nodig heeft op een groot deel van de CBR-locaties. Vanwege de grote geografische spreiding van locaties is dit een enorme uitdaging. Deze groep inhuurkrachten wordt geacht op basis van vooraf afgestemd protocol of draaiboek in te zetten. De groep wordt vanuit de contractpartner aangestuurd waarbij het CBR een single point of contact wenst. Vervanging wordt geregeld door middel van een vaste poule van mensen die direct inzetbaar zijn.

17. Open en sluitrondes

Bij het CBR worden 60 locaties dagelijks op verschillende manieren geopend en gesloten. Soms door de schoonmaak, de catering, eigen medewerkers of de beveiliging. Het CBR is op zoek naar synergie in openen en sluiten zodat de organisatie ervan uit kan gaan dat alle locaties deugdelijk geopend en gesloten worden. Omdat de geografische ligging door geheel Nederland is wordt uitvoering van deze dienst een uitdaging.

Safety BHV diensten apart (SAS)

18. BHV opleidingen

Bij het CBR is er op 20 van de 60 (de A- en B-locaties die in het overzicht verderop in dit document worden genoemd) vestigingen een BHV-organisatie actief waar ongeveer 125 collega's per jaar voor worden bijgeschoold en gecertificeerd. De BHV-opleiding is verplicht in kantooromgevingen waar na een risicoanalyse wordt bepaald dat een BHV-organisatie gewenst is. De opleider is verantwoordelijk voor het op orde houden van alle gecertificeerde BHV-medewerkers van de organisatie en schakelt met onze planningsdiensten voor het inplannen van de basisopleidingen en de herhalingstrainingen.

19. BHV oefeningen (externe audits)

Jaarlijks vindt er op de 20 vestigingen die een BHV-organisatie hebben een ontruimingsoefening plaats. Deze oefeningen worden ingepland met een onafhankelijke audit om het proces te toetsen van het calamiteitenplan/ ontruimingsplan. Van elke oefening wordt een verslag gemaakt ter verbetering van het proces. Van de aanbieder verwachten wij ondersteuning bij de oefeningen om het niveau van oefenen te kunnen toetsen. De ingezette beveiligers, gastheren, en eigen medewerkers zijn onderdeel van de BHV-organisatie.

20. Brandveiligheidsmaterialen en middelen

Op elke locatie van het CBR wordt jaarlijks alle brandveiligheidsmaterialen en -middelen onderhouden, vervangen, en aangevuld door de contactpartner. Van brandblussers tot AED's, BHV hesjes, Portofoons, vluchtwegbordjes, etc. Alles in scope van brandveiligheidsmiddelen vallen binnen dit contract. Jaarlijks voorziet de Opdrachtnemer een planning aan CBR waarin de bezoeken aan de locaties worden voorgemeld.

21. BHV ontruimingstekeningen en plannen

Op alle vestigingen van het CBR worden op strategisch gekozen plaatsen in het gebouw ontruimingstekeningen opgehangen. Deze tekeningen worden aan de hand van de bouwplattegronden opgesteld. De Opdrachtnemer zorgt voor het opstellen van deze tekeningen en stelt deze op volgens NEN-1414. Ook worden de calamiteitenplannen landelijk opgesteld door de contactpartner aan de hand van de materiedeskundigheid van CBR.

Buiten scope van de dienstverlening beveiliging

22. Cybercrime (uit scope)

Doelstellingen van de opdracht

De voornaamste doelstellingen binnen het veiligheidsdomein zijn:

- Vanuit strategisch partnerschap bijdragen aan het veiligheidsdomein;
- Beleidsmatig meedenken ten aanzien van het thema 'veiligheid' en operationeel invulling geven aan 'veiligheid';
- Goed gastheerschap bij de uitvoering van de beveiligingswerkzaamheden.

Uitdagingen

Onderstaand een opsomming van de uitdagingen die wij zien binnen het veiligheidsdomein/ beveiligingsdiensten:

- Een goede balans tussen beveiliging en gastvrijheid;
- Veiligheid van onze medewerkers met fysiek klantcontact, zeker bij solistische functies;
- Het effectief toepassen van nieuwe beschikbare technologieën;
- Inbesteden van diensten in scope;
- Verkavelen van diensten in scope;
- Maatwerk voor CBR voor dienstverlening in scope;
- Grote geografische spreiding locaties.

Locaties

In totaal heeft CBR 60 locaties. Deze 60 locaties verschillen in huur en eigendom. In totaal zijn er 9 locaties in eigendom en 51 locaties gehuurd. Deze 60 locaties zijn getypeerd als een A, B, C of D locaties. De verwachting is dat de locaties op den duur worden gereduceerd.

Soort locatie	Oppervlakte	Aantal	Locatie kenmerken
A	>3000m2	4	Theorie, praktijk en kantoor
B	Tussen 500 m2 en 1000 m2	16	Theorie en praktijk
C	Tussen 50 m2 en 250 m2	34	Praktijk
D	Tijdelijke locaties	6	–

In bijlage 1 is een kaart weergegeven van de geografische spreiding van het CBR.

3 Procedure

De marktconsultatie 'Beveiligingsdiensten' wordt georganiseerd als voorbereiding op de Europese aanbesteding 'Beveiligingsdiensten' voor het CBR. Dit document licht het project kort toe en bevat de thema's/onderwerpen waar het CBR graag uw input op wenst en mogelijk met u wil bespreken. Uw input wordt gebruikt om de aanbesteding en verder in te richten.

De marktconsultatie heeft een schriftelijke fase en een gespreksfase.

Schriftelijk fase

In de schriftelijke fase wordt door middel van een schriftelijke inventarisatie aan marktpartijen hun input gevraagd. De marktconsultatie is zichtbaar op TenderNed. Het CBR verzoekt u dan ook om de antwoorden op de gestelde vragen uiterlijk voor donderdag 2 december te versturen naar het CBR via de berichtenmodule van TenderNed. U kunt hiervoor gebruikmaken van bijlage 2 (Invulformulier vragen en antwoorden).

Indien het CBR naar aanleiding van uw antwoorden op de gestelde vragen prijs stelt op een toelichtingsgesprek, dan ontvangt u hiervoor een separate uitnodiging (zie gespreksfase).

Gespreksfase

Op basis van de reacties selecteert het CBR (markt)partijen uit om nader het gesprek aan het gaan. Het CBR nodigt deze partijen uit om deel te nemen aan een gesprek waarin de diverse mogelijkheden worden besproken. Het is de bedoeling van het CBR om zo goed mogelijk bij de marktpartijen op te halen hoe de uitvraag volgens de markt het beste kan worden vormgegeven. Hierbij wordt zowel aandacht besteed aan inhoudelijke aspecten als aan de meer aanbestedingsrechtelijke facetten.

De gesprekken vinden in principe plaats op het kantoor van CBR in Rijswijk. Dit onder voorbehoud van eventuele verscherpte COVID19 maatregelen.

Marktconsultatieverslag

De verkregen informatie uit de schriftelijke – gespreksfase wordt verwerkt in een marktconsultatieverslag. Het verslag van de marktconsultatie zal na afloop ter beschikking worden gesteld. U dient zich ervan bewust te zijn dat u commercieel of anderszins gevoelige informatie kan verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet mag of wilt delen. Mocht een dergelijk geval zich voordoen en de verstrekte informatie wordt verwerkt in het marktconsultatieverslag en ter beschikking gesteld aan andere deelnemende partijen, dan kunnen de eigenaren hiervoor niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gesteld.

Communicatie

De uitnodiging tot deelname aan de marktconsultatie is verstuurd via TenderNed. Alle communicatie over deze marktconsultatie verloopt eveneens via TenderNed.

Planning

De marktconsultatie wordt gestart in 2021, de planning voor de diverse werkzaamheden is als volgt:

Werkzaamheden:	Datum
Uitzetten Marktconsultatie op TenderNed	Dinsdag 9 november 2021
Schriftelijk fase	
Uiterste datum stellen van vragen	Vrijdag 19 november 2021 10:00 uur
Uiterste datum beantwoorden vragen	Woensdag 24 november 2021
Verzoek indienen antwoorden	Voor donderdag 2 december 2021 10:00 uur
Gespreksfase	
Gesprekken met marktparijen	Dinsdag 7 december 2021

Wij ontvangen graag uw reactie. Bovenstaande betreft dan ook geen harde deadline. Om alle informatie goed te kunnen verwerken, zou het fijn zijn als bovenstaande tijdslijnen gehaald kunnen worden.

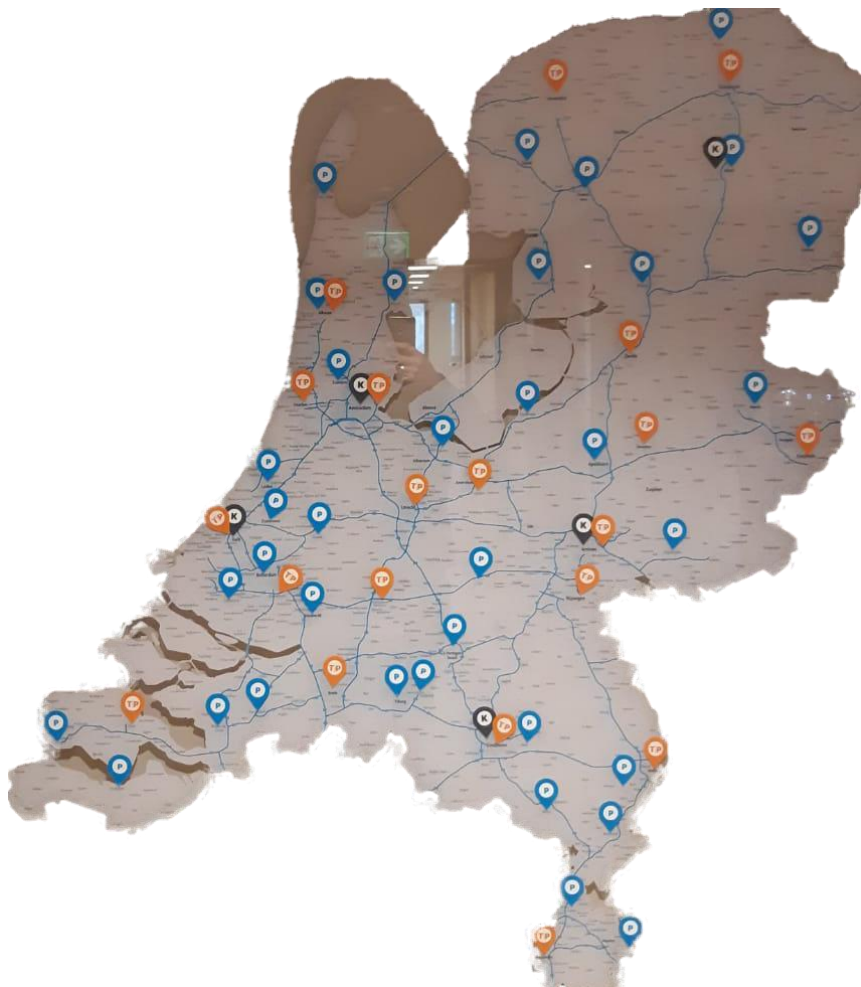
Bijlage 1: Geografische spreiding

Legenda

Blauw = Praktijk-examenlocatie

Oranje = Praktijk-examenlocatie en
Theorie-examenlocatie gecombineerd
in één gebouw

Zwart = Kantoorlocatie gecombineerd
met Theorie en Praktijk



Bijlage 2: Invulformulier vragen en antwoorden

Zie separaat document: