



Bijlage E - Programma van eisen Beveiligingsdiensten (versie 1.0)

Bijlage behorende bij het Aanbestedingsdocument Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten van Naturalis Biodiversity Center

Deze bijlage bevat de eisen omtrent de uitvoering van de dienstverlening. De eisen betreffen knock-out eisen. Indien deze niet worden nageleefd is er sprake van niet-nakoming. Bij het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver akkoord met de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Als uit de Inschrijving blijkt dat één of meer van de onderstaande eisen niet wordt of kan worden nageleefd door de inschrijver, wordt de inschrijving als ongeldig terzijde gelegd.

Algemene eisen

1. De opdracht heeft betrekking op twee locaties van Naturalis in Leiden. De hoofdlocatie, waar onder meer het museum, het depot, het laboratorium en de kantoren zijn gevestigd, en een nevenlocatie met depotfunctie.
2. Opdrachtnemer is in staat en bereid mee te werken
3. Naturalis behoudt zich het recht voor om wijzigingen in de dienstverlening door te voeren, in de vorm van het uitbreiden of inkrimpen van te beveiligen locaties, dan wel het uitbreiden of inkrimpen van taken op de bestaande locaties. Uitbreiding of inkrimping van locaties of taken worden verrekend conform de overeengekomen tarieven zoals opgenomen in het Tarievenblad vermeld. Bij wijzigingen in locaties en taken, blijven de gestelde eisen en voorwaarden ongewijzigd.
4. Opdrachtnemer levert draagt zorg voor de inzet van één beveiligiger tijdens de bedrijfstijden van het museum:
 - a. Op weekdays: van 6:15 uur tot 20:30 uur.
 - b. Op zaterdag, zondag en feestdagen (m.u.v. eerste kerstdag) van 6:45 uur tot 19:30 uur. Het kantoor, depot en laboratorium zijn dan gesloten.
 - c. Tijdens avondopenstelling of evenementen.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende taken:
 - a. Openings- en sluitrondes op de hoofdlocatie.
 - b. Bemensing van de centrale meldkamer van de hoofdlocatie.
 - c. Bemensing van de centrale balie van de hoofdlocatie.
 - d. Fysieke surveillance op de hoofdlocatie.
 - e. Alarmopvolging ten behoeve van de hoofd- en depotlocatie.
 - f. Aansluiting op Particuliere Alarmcentrale.
 - g. Beveiliging tijdens evenementen.

Eisen aan de uit te voeren taken

Open- en sluitrondes, bemensing van centrale balie en centrale meldkamer

6. Opdrachtnemer verricht openings- en sluitrondes op de hoofdlocatie
7. Bij de openingsronde:
 - a. opent Opdrachtnemer om 6:15 uur de toegangsdeur, deactiveert het alarm, schakelt (werk)verlichting in, pakt telefoon en porto, ontgrendelt vlucht- en tussendeuren en delen van het museum in;



- b. opent Opdrachtnemer om 7:00 de toegangsdeur voor de medewerkers;
 - c. opent Opdrachtnemer om 8:00 uur de deur voor bezoekers, en schakelt middels een applicatie de tentoonstelling in.
- 8. Bij de sluitronde:
 - a. schakelt Opdrachtnemer de tentoonstelling middels de applicatie uit;
 - b. loopt Opdrachtnemer brand/sluitronde en onderneemt indien nodig actie;
 - c. vergrendelt Opdrachtnemer vlucht- en tussendeuren;
 - d. schakelt verlichting uit, activeert het alarm en vergrendelt de toegangsdeur. Verstuurt rapportage.
- 9. Uiterlijk 20:30 is het pand gesloten (zie voor details de object instructie op locatie)
- 10. Van 7:00 tot 10:00 uur, en van 17:00 tot 19:00 uur bemenst Opdrachtnemer de centrale balie in het Atrium. Tussen 10:00 uur en 17:00 wordt de centrale balie door eigen medewerkers van Naturalis bemenst.
- 11. Van 10:00 tot 17:00 bemenst de Opdrachtnemer de centrale meldkamer en verzorgt Opdrachtnemer de bediening van installaties, monitoring en bediening Gebouwbeheersysteem, beantwoording en bediening van slagbomen tot het parkeerterrein, sleuteluitgifte, monitoren publieke ruimtes middels camera's.
- 12. Opdrachtnemer dient brandgevaarlijke situaties, risico's van onrechtmatig toetreden en vandalisme en alle andere gebruikelijke risico's te signaleren en waar nodig direct te verhelpen.
- 13. Opdrachtnemer monitort de veiligheid in het pand met behulp van het camerasysteem, en volgt reactief meldingen en alarmeringen op (bv in geval van een geforceerde of openstaande deur).

Receptiediensten

- 14. Opdrachtnemers draagt zorg voor de volgende receptiediensten:
 - a. Bij de centrale balie op de hoofdlocatie, buiten opening: het regelen van telefoonverkeer, het ontvangen van bezoekers voor medewerkers en leveranciers.
 - b. Bij de centrale meldkamer: achtervang

BHV taken

- 15. Opdracht heeft overdag een ondersteunende rol aan het BHV team op basis van instructies ter plaatse. Bij evenementen in de avond (na 17:00 uur) heeft de ingezette beveiliging van Opdrachtnemer de rol van ploegleider BHV (naast eventuele andere ploegleiders van Naturalis).

Evenementen(beveiliging)

- 16. Wekelijks krijgt opdrachtnemer een overzicht van evenementen van een komende week in het museum. Op deze lijst staat o.a. wat er is geboekt, door wie, hoe laat (eventuele avondopenstelling van het museum) en wie contactpersoon is. Ook kan hier een verzoek in staan voor openstelling van de slagboom.
- 17. Evenementen vinden in de regel in de avond plaats na de reguliere inzettijden. Evenementen zijn in de regel ruim van te voren bekend en worden dan tijdig gemeld bij Opdrachtnemer. Incidenteel komt het voor dat evenementen pas een een laat stadium bekend zijn of bij Opdrachtnemer aangemeld worden. Voor dergelijke situaties geldt een uiterste responsetijd van 12:00 uur op de dag dat het evenement plaatsvindt, waarbij een verplichting tot levering voor Opdrachtnemer geldt. Indien een evenement na de responsetijd aangemeld wordt, geldt voor Opdrachtnemer slecht een inspanningsverplichting.



18. Bij avonddiensten heeft opdrachtnemer de rol van ploegleider ten behoeve van de BHV bij kleinschalige evenementen. Bij grotere evenementen die in meerdere zalen plaatsvinden of boven een bepaald aantal mensen, wordt de BHV organisatie opgeschaald, dan ligt rol van de ploegleider bij Naturalis en heeft opdrachtnemer een ondersteunende rol.

Alarmopvolging

19. Opdrachtnemer draagt zorg voor alarmopvolging in geval van brand- of inbraakmeldingen. Opdrachtnemer draagt zorg voor de aansluiting van de centrale meldkamer op een Particuliere alarmcentrale (in eigen beheer dan wel in onderaanneming).
20. Reactietijden voor alarmopvolging zijn:
- a. buitenschil alarm binnen 20 minuten ter plaatse;
 - b. 2^e schil 1 alarm binnen 20 minuten ter plaatse;
 - c. 2^e schil 2 verschillende alarmen, binnen 10 minuten ter plaatse;
 - d. 2^e schil alarm, na eerder alarm buitenschil: binnen 10 minuten ter plaatse.
21. Bij alarmopvolging dient Opdrachtnemer naar aanleiding van het alarm ter plaatse direct in- en uitpandig onderzoek uit te voeren naar de oorzaak van het alarm, neemt maatregelen om verdere schade te voorkomen en roept, indien noodzakelijk, politie, brandweer en/of contactpersoon van Naturalis op.
22. De ingezette medewerker van de opdrachtnemer blijft op locatie totdat er door de opdrachtnemer voldoende maatregelen zijn getroffen om de veiligheid te garanderen. Dit gebeurt in overleg met de contactpersoon van Naturalis.
23. Indien de afhandeling van de alarmopvolging, na het ter plaatse komen van de medewerker van de opdrachtnemer, meer tijd vergt dan 5 minuten kan opdrachtnemer een tarief voor toeslag hanteren. Het tarief voor deze toeslag dient inschrijver in het tarievenblad te vermelden per 15 minuten (zie bijlage D).

Eisen aan in te zetten personeel

24. Opdrachtnemer zet ten behoeve van objectbeveiliging van de hoofdlocatie van Naturalis een vaste ploeg medewerkers in, inclusief een vaste achternavigant in geval van verlof of uitval.
25. Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers:
- a. beschikken over een geldige beveiligingspas van Dienst Justis;
 - b. beschikken minimaal over een Beveiliging 2 opleiding
 - c. hebben een training agressie/conflicthantering gevolgd of soortgelijke gevolgd;
 - d. hebben tenminste twee jaar ervaring hebben met zelfstandige objectbeveiliging;
 - e. hebben over goede mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid in Nederlandse taal en basisvaardigheden van de Engelse taal;
 - f. dragen herkenbare en representatieve bedrijfskleding;
 - g. zijn in het bezit van een geldig BHV-diploma en volgen de daarbij behorende jaarlijkse herhalingscursussen.
26. Medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van Naturalis en deze in acht te nemen.
27. Bij ziekte van een medewerker van opdrachtnemer verzorgt opdrachtnemer directe gelijkwaardige vervanging.
28. In geval van structurele vervanging van een medewerker van opdrachtnemer, organiseert opdrachtnemer een (sollicitatie)gesprek waarin opdrachtnemer de kandidaat voorstelt aan



Naturalis. In het gesprek licht opdrachtnemer toe waarom de voorgestelde kandidaat de juiste persoon voor Naturalis betreft. Het gesprek biedt voor Naturalis ruimte om kennis en competenties van de kandidaten te toetsen. Naturalis behoudt zich het recht voor om een kandidaat te weigeren, mits onderbouwd en op zwaarwegende gronden.

Toegangsbadges en sleutels

29. Aan opdrachtnemer worden door Naturalis toegangsbadges en sleutels verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar.
30. Opdrachtnemer dient een sleutelontvangstdocument te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij behorende regels en instructies.
31. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van Naturalis. Verlies ervan moet onmiddellijk bij Naturalis gemeld worden. Indien door verlies kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de opdrachtnemer.
32. Bij beëindiging van de overeenkomst dienen de sleutels te worden ingeleverd bij Naturalis.
33. De opdrachtnemer dient op ieder moment aan Naturalis aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
34. Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven eigendom van Naturalis.

Rapportage en overleg

35. Opdrachtnemer en Naturalis hanteren de volgende overlegstructuur:

Soort overleg	Frequentie	Deelnemers	Agenda
Operationeel	wekelijks	coördinerende beveiliger / planner beveiliger + medew. Support Naturalis	wekelijkse afstemming, planning evenementen en andere activiteiten doornemen en afgelopen week evalueren.
Tactisch	per kwartaal	planner beveiliging + Coördinator Naturalis	voortgang, mutaties korte termijn
Strategisch	jaarlijks en/of op afroep	manager beveiliging + Coördinator Naturalis	evaluatie afgelopen periode en, mutaties lange termijn

36. Opdrachtnemer en Naturalis overleggen minimaal conform de frequentie zoals in eis 34 vermeld. Naturalis behoudt zich ten eerste het recht voor de frequentie te verhogen indien hier aanleiding toe is, en ten tweede om de frequentie te verlagen indien hier ruimte voor is.
37. Opdrachtnemer verzorgt op de locatie waar een beveiliging aanwezig is een dagrapportage voor het einde van de dag. Bij incidenten verstrekt Opdrachtnemer direct na afronding een



rapportage opgesteld en ter beschikking gesteld aan Naturalis, via de portal.
Incidentrapportages worden realtime aan Naturalis 'verstrekt'.

38. Opdrachtnemer stelt digitale rapportage aan Naturalis ter beschikking met daarin vermeld het aantal meldingen, de tijden van alarmmelding, de aanrijtijden, en de afwikkeling per locatie.
39. Opdrachtnemer stelt een portal of app ter beschikking waar deze informatie voor Naturalis beschikbaar is.

Ondertekening

Door ondertekening van dit programma van eisen verklaart Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk aan de eisen te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Ondertekening	
Naam Inschrijver:	
Naam vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	
Functie vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	
Handtekening:	
Datum:	