

Bijlage 1

Programma van Eisen, aanbesteding beveiliging opvanglocaties en huismeesters Gemeente

Meerijstad 2022-385.

Nr	Personeel: object beveiliging
1.	De (object) beveiliging verricht beveiligings-, portiers- en/of receptiediensten op de aangewezen opvanglocaties. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de (object) beveiliging preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. Toegangscontrole, surveillanceronden, sleutelbeheer, het ontvangen en registreren van bezoekers, het beantwoorden van de telefoon, basis meldkamer werkzaamheden etc. behoort tot de taken.
2.	De (object) beveiliging is minimaal in het bezit van het diploma MBO-2 "Beveiliging" of een gelijkwaardig diploma waarvan de gelijkwaardigheid door Inschrijver is aangetoond.
3.	De in te zetten beveiligers zijn in het bezit van een geldig BHV-certificaat (NIBHV of gelijkwaardig) met levensreddende handelingen BHV en reanimatie diploma. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen worden jaarlijks gevolgd en behaald.
4.	De (object) beveiliging heeft training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar.
5.	De (object) beveiliging is in het bezit van een screening (legitimatiebewijs/grijze pas) vanuit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureau's (Wpbr).
6.	Alle in te zetten medewerkers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
7.	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken in verband met buitenlandse gasten, expats ect. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse en Engelse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.
8.	Is aantoonbaar getraind op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering.
9.	Beschikt aantoonbaar over de kennis en ervaring met het werken met diverse applicaties (geautomatiseerde verwerkingssystemen) en kantoorapplicaties zoals Word/Excel/Outlook.
10.	Beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de Uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers.
11.	Is in een goede mentale en fysieke gesteldheid.
12.	Hospitality is zeer belangrijk. Op de locaties is het gewenst om een uiterst correcte en representatieve (object) beveiliging in te zetten met een groot dienstverlenend karakter.
13.	De (object) beveiliging moet werken volgens procedures, maar ook weten als hij hier van af moet wijken. Kan de rol vervullen van gastheer/gastvrouw.

Nr	Kledingvoorschriften en apparatuur
14.	De (object)beveiligers is als volgt gekleed. • Verricht de werkzaamheden in een representatief uniform, dat voorzien is van het vignet "V" en een bedrijfslogo. • Bijbehorende pantalon/rok. • Overhemd/blouse met lange mouw. • Stropdas/shawl. • Zwarte schoenen; waar nodig veiligheidsschoenen. • Indien van toepassing buitenjas. Eventuele onderaannemers dienen er representatief en het zelfde uit te zien. In overleg kan er worden gekozen voor andere kledingstukken, zoals bijvoorbeeld een polo, worker, nette trui, softshelljas en muts voor buiten.
15.	Met uitzondering van officiële activiteiten en beëdiging geldt in de zomerperiode (1 mei-1 oktober) op bovenstaande een uitzondering. In die periode mag onder het colbert/blazer zowel een overhemd/blouse met lange mouw als met korte mouw worden gedragen. Indien gedurende de zomerperiode (1 mei-1 oktober) de temperatuur zodanig stijgt dat het te warm is voor het dragen van een colbert/blazer dan bepaalt de operationeel manager of zijn/haar plaatsvervanger op dat moment of het colbert/blazer wordt gedragen.
16.	De beveiligers dienen te beschikken over noodzakelijke kleding behorende bij de functie van beveiliging.
17.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiligers alle middelen zoals een moderne smartphone en eventueel een laptop/tablet tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren. De beveiligers dient direct bereikbaar te zijn in dien zich er een calamiteit voordoet en er direct geschakeld moet worden met hulpdiensten. Ook een portofoon en zaklamp dient aanwezig te zijn.

Nr	Organisatie en organisatorische inzet personeel
18.	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de opdrachtgever.
19.	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken om zodoende te voorkomen telkens nieuwe gezichten op locatie te zien.
20.	Het in te zetten personeel dient zich te houden aan alle procedures en maatregelen die de opdrachtgever stelt in de betreffende locatie.
21.	In geval opdrachtnemer niet voldoende en niet tijdig beveiligers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer.
22.	Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient opdrachtnemer er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.
23.	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's - nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust - en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
24.	Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.

25.	Per locatie is 1 beveiligers, 24/7, 365 dagen/jaar. Om deze capaciteit en mogelijk opschaling te borgen heeft Inschrijver mensen standby (consignatie) voor het beschikbaar houden van de mensen en afroepbaar laten zijn ontvangen medewerkers volgens de cao Particuliere Beveiliging een vergoeding.
26.	De dienst per beveiligers duurt 8 uur en bij ad hoc maximaal 12 uur waarbij de cao reglementen leidend zijn. Dienstwisselingen en pauze op locaties verlopen via de aangewezen groepsleider zodat er een goede roulatie is en er voldoende beveiligers inzetbaar zijn.
28.	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens kantooruren (8.00 -21.00 uur) bereikbaar. Op verzoek dient er ook met andere (operationele) personen contact opgenomen te kunnen worden.
29.	Opdrachtnemer is 24/7 365 dagen per jaar bereikbaar te zijn voor incidenten en spoedzaken.
30.	Opdrachtgever draagt zorg voor een juiste instructie van de door haar ingezette medewerkers m.b.t. de actuele algemene COVID-19 gedragsregels conform website RIVM, zoals het houden van afstand, het dragen van mondkapjes tijdens de werkzaamheden en de te nemen maatregelen bij Covid gerelateerde klachten. Op locatie dienen de aanwijzingen te worden gevolgd van opdrachtgever. Opdrachtgever zal de benodigde beschermingsmiddelen ter beschikbaar stellen. Naleving om een veilige werkplek te creëren voor medewerkers van opdrachtnemer berust bij opdrachtnemer.
31.	De opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de opdrachtgever.
32.	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, zoals ook ideologische uitingen richting burgers die locatie bezoeken, over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever. Het opnemen van de opdracht en opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbo-wetgeving.
34.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Er dient iedere dag veelvuldig contact en overleg te zijn.
35.	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de raamovereenkomst uitvoering te geven aan de opdracht.
36.	Beveiliging kan gevraagd worden de verantwoordelijkheid te nemen en uit te voeren voor wat betreft het openen en sluiten van locaties inclusief het activeren en deactiveren van alarminstallaties. Dit geldt niet voor alle locaties.
37.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Instructies m.b.t. sleutelbeheer, het openen en sluiten van een locatie, het activeren - en deactiveren van het alarm, het inschakelen van verlichting en andere (elektrische) installaties, parkeerafspraken en afspraken m.b.t. verkeersstromen rondom de locatie en/of op het terrein van de locatie worden door de Opdrachtnemer uitgewerkt in een schriftelijk (digitale) werkinstructie voor de betreffende medewerkersgroep.
38.	De opdrachtnemer verplicht zich minimaal 48 uur voor aanvang van diensten de beveiligers door te geven die zijn ingeroosterd en worden ingezet. Daarbij is inschrijver verantwoordelijk voor het tijdig oplossen van eventuele roosterproblemen en ondervangen van acute niet

	beschikbaarheid van personeel. Het uitgangspunt is dat er altijd voldoende beveiligers op locatie aanwezig zijn om alle diensten in te vullen (nb: invulling door mobiele surveillance is niet toegestaan).
39.	De Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen alsmede aan de bepalingen in deze aanbestedingsdocumenten.
Nr	Materialen
40	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de veiligheid op locaties en neemt benodigde maatregelen voor een goede en beveiligde locatie. Opdrachtnemer rapporteert dit in een risico inventarisatie verslag.

Nr	Privacy en security
41.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG). Note: Opdrachtgever kan dit opvragen bij voorlopige gunning en dit dient u per 5 werkdagen ter beschikking te stellen.
42..	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.
43.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
44.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
45.	Voor alle informatie over de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. Opdrachtnemer garandeert dat in te zetten medewerkers zich conformeren aan deze geheimhoudingsplicht.
46.	De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de Opdrachtnemer gehouden is om op basis van een wettelijke verplichting of een uitspraak van een rechter vertrouwelijke informatie te verstrekken, pleegt de Opdrachtnemer overleg met de Opdrachtgever alvorens de vertrouwelijke informatie te verstrekken. De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de Vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt.
47.	De opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

48.	Indien de Opdrachtnemer de verplichtingen betreffende de geheimhoudingsplicht geheel of gedeeltelijk overtreedt, dan is de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- per overtreding, onverminderd de overige aan de opdrachtgever toekomende vorderingen dan wel rechten, waaronder begrepen het recht op volledige schadevergoeding.
-----	--

Nr	Communicatie en managementinformatie/ evaluatie
49.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan een goede en heldere communicatie met opdrachtnemer.
50.	Gedurende de contractperiode vindt minimaal halfjaarlijks een evaluatief overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: • tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); • evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; • managementrapportages en toelichting; • klachtenregistratie en behandeling; • kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). • Beschrijving hoe (vaker voorkomende) klachten worden verminderd in toekomst. Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
51.	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: • een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie; • actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten; • calamiteiten; • overige bijzonderheden. • Verbeterpunten voor de toekomst.

Nr	Klachtenprocedure
52.	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie - en afhandelingsprocedure te beschikken en een systeem om dit bij te houden. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever(s) terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
53.	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
53.	Wanneer een klacht gemeld wordt bij opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie naar betrokken partijen.

	De beveiliging waarop de klacht betrekking heeft zal niet zonder overleg worden ingezet bij een andere regio.
--	---

Nr	Prijzen , tarieven en facturatie
54.	Het op- en afschalen van de benodigde inzet op een locatie en het op- en afschalen van locaties heeft geen consequenties voor de afgesproken (uur) prijzen.
55.	Alleen de daadwerkelijk afgenomen uren kunnen worden verrekend. Bij het binnen 24 uur annuleren voorafgaand aan het uitvoeren van de dienst van medewerker mag de Opdrachtnemer maximaal 4 uur per medewerker in rekening brengen.
87.	Per locatie wordt er maandelijks achteraf gefactureerd. De wijze van facturering wordt na gunning gezamenlijk bepaald.

Nr	Code verantwoordelijk marktgedrag Beveiligingsbranche
56.	Inschrijver heeft de Code verantwoordelijk Marktgedrag in de Beveiligingsbranche ondertekend, of Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de uitgangspunten uit de genoemde Code worden nageleefd.