

Bijlage 4– Programma van Eisen – Beveiligingsdiensten vluchtelingenopvang

Bijlage 4– Programma van eisen

In deze Bijlage is het Programma van Eisen opgenomen dat de Aanbestedende dienst stelt aan de gevraagde dienstverlening en aan de prijzen en tarieven. Door uw inschrijving op TenderNed geeft u aan dat u akkoord gaat met en voldoet aan de gestelde eisen.

Algemene eisen

A1	Opdrachtnemer voert de taken uit die zijn beschreven in paragraaf 1.3.2 van het beschrijvend document EA beveiligingsdiensten t.b.v. de vluchtelingenopvang van Opdrachtgever.
A2	De dienstverlening en het aanbod dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet -en regelgeving in Nederland.
A3	Opdrachtnemer onderkent dat de situatie rondom de vluchtelingenopvang buiten de invloed van Opdrachtgever ligt, maar afhankelijk is van de aanwijsbesluiten van het Rijk. Hierdoor kunnen gedurende de contractperiode wijzigingen optreden met betrekking tot de locaties en het aantal locaties, waarmee de Opdrachtnemer rekening dient te houden. Zie ook paragraaf 2.4.1 -herzieningsclausule van het Beschrijvend document.
A4	Opdrachtnemer verklaart geen Russische betrokkenheid bij de uitvoering van opdracht en tekent als bewijs de verklaring welke is meegestuurd als bijlage 11.
A5	Opdrachtnemer dient binnen 8 weken na start van de raamovereenkomst een plan van aanpak in inzake SROI, conform bijlage 7.

Algemene eisen aan de dienstverlening

AD1	Opdrachtnemer draagt zorg voor borging van continuïteit in het team. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van beveiligingsmedewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
AD2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de dienstverlening 24/7 op de locaties van Opdrachtgever wordt uitgevoerd conform paragraaf 1.3.2 van het beschrijvend document EA beveiligingsdiensten t.b.v. de vluchtelingenopvang van Opdrachtgever.
AD3	Opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van de beveiligingsmedewerkers. Bij uitval gedurende een dienst of plotse uitval van één functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen drie (3) uur een vervanger ter plaatse is.
AD4	Het definitieve aantal FTE in te zetten beveiligingsmedewerkers is afhankelijk van het aantal bewoners en de calamiteiten/voorvallen van de opvanglocatie. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever ten minste één keer per maand proactief over de benodigde inzet aan de hand van het aantal bewoners of het aantal calamiteiten/voorvallen. Het besluit om wel of niet op/of af te schalen ligt bij Opdrachtgever.
AD5	Opdrachtnemer is in staat op schriftelijkverzoek van opdrachtgever binnen 24 uur met minimaal 2 FTE beveiligingsmedewerkers op of af te kunnen schalen.
AD6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inwerken van beveiligingsmedewerkers op locatie aan de hand van de door de opdrachtgever verstrekte werkinstructies. Deze werkinstructies worden na gunning in overleg met opdrachtnemer opgesteld.

AD7	Opdrachtnemer zorgt dat de huisregels voorafgaand aan de start van de dienstverlening met de beveiligingsmedewerkers worden gedeeld en ziet er op toe dat de gestelde eisen en huisregels actief door de beveiligingsmedewerkers worden gehandhaafd.
AD8	Indien beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer de verstrekte werkinstructies en/of huisregels niet naleven, spreekt Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aan. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de medewerker hierop aanspreken om te zorgen dat de werkinstructie en huisregels in de toekomst wel worden nageleefd. Indien geen verbetering optreedt kan Opdrachtgever verzoeken om de betreffende medewerker niet langer in te zetten voor de dienstverlening. Opdrachtnemer dient in dit geval een vervangende beveiligingsmedewerker in te zetten.
AD9	Opdrachtnemer borgt dat alle medewerkers de van Opdrachtgever afkomstige bedrijfsinformatie geheimhoudt tegenover derden.

Eisen aan de bezoekersregistratie en post

BP1	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers zijn in staat om de metaaldetectorpoortjes op de locatie te bedienen op verzoek van Opdrachtgever. De beveiligingsmedewerkers zijn getraind in het correct gebruik van de poortjes, inclusief het detecteren van metaalobjecten en het omgaan met situaties waarin alarmen afgaan waarbij de relevante veiligheidsprocedures en protocollen moeten worden nageleefd.
BP2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten in staat zijn om toegangspassen te schrijven en te controleren met behulp van het online systeem dat reeds op de locatie aanwezig is. De toegangspassen moeten worden geschreven volgens de werkinstructies van de Opdrachtgever. Deze werkinstructie wordt na gunning in overleg met Opdrachtnemer door Opdrachtgever opgesteld.
BP3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang krijgen tot het pand. Daarnaast zien de beveiligingsmedewerkers erop toe dat alle toegangspassen worden gescand bij betreden van het pand. Indien nodig dient de beveiligingsmedewerker eventuele sancties op de toegangspassen bij te werken volgens de geldende procedures en protocollen.
BP4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers moeten ervoor zorgen dat alle toegetreden bezoekers het pand verlaten bij sluitingstijd (22:00 uur). Beveiligingsmedewerkers controleren tijdens de surveillancerondes of alle bezoekers het pand daadwerkelijk hebben verlaten en verwijderen ongewenste bezoekers van het terrein.
BP5	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen bekend te zijn met het gebruik van de portofoons die door Opdrachtgever ter beschikking gesteld worden.
BP6	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen de portofoons bedienen en communiceren via de portofoon waarbij de door Opdrachtgever vastgestelde communicatieprotocollen en -procedures worden gevolgd.
BP7	De in te zetten beveiligingsmedewerkers controleren regelmatig de werking van de portofoons en zorgen dat eventuele defecten worden opgelost.
BP8	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers openen de toegangshekken op aanvraag van geautoriseerd leveranciers en personeel via portofoon. Opdrachtgever overhandigt bij start van de raamovereenkomst een lijst met alle geautoriseerde personen en leveranciers.

BP9	Beveiligingsmedewerkers moeten in afwezigheid van de receptiemedewerker de bezorgde poststukken registreren en bewaren volgens de werkinstructie van Opdrachtgever.
-----	---

Surveillance

S1	Zeven (7) dagen per week wordt ieder uur een surveillanceronde gelopen over het gehele terrein en door het pand. De tijdstippen van de rondes dienen te fluctueren en er mag geen te herkennen patroon in zitten.
S2	Opdrachtnemer beschikt over een beveiligingshond welke kan worden ingezet gedurende de surveillance in de avonduren. De beveiligingshond is eigendom van Opdrachtnemer en beschikt over de eisen gesteld in wet 1 Algemene bepaling, Artikel 17 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
S3	Gedurende de nachtdienst (23:00 en 7:00) voert de beveiligingsmedewerker ieder uur naast de reguliere rondes in het pand ook een extra hekkencontrole met behulp van een beveiligingshond.
S4	Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen, ongewenste gasten en insluipers dient door de beveiligingsmedewerkers te worden gesignaleerd en deze dienen uit het pand te worden verwijderd.
S5	De in te zetten beveiligingsmedewerkers houdt de live feed CCTV en de camerabewaking van Opdrachtgever in de gaten en acteren indien nodig op de calamiteiten die worden waargenomen.
S6	De beveiligingsmedewerkers kunnen de camerabewaking van Aanbestedende dienst bedienen en op verzoek van Aanbestedende dienst, het MT of justitie de opgeslagen beelden terugkijken.

Personeelseisen

P1	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen, na de normen van Opdrachtgever spreek- en schrijfvaardig te zijn in algemeen Nederlands en Engels. Talen zoals Oekraïens en Duits zijn een pré.
P2	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over (naar oordeel van Opdrachtgever): - Een gastvrije houding en verzorgd uiterlijk.* - Een behulpzame (pedagogische) mentaliteit. *Onder een gastvrije houding wordt verstaan: actief en betrokken. Niet ingezakt en afwezig. Een verzorgd uiterlijk bestaat uit goede persoonlijke hygiëne en een uniform.
P3	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen te beschikken over de volgende certificaten/diploma's: • Basisdiploma Beveiligers minimaal niveau 2 of gelijkwaardig • Een geldig BHV certificaat inclusief AED training (of gelijkwaardig) • Certificaat de-escalerend optreden (of gelijkwaardig)

	• Certificaat omgaan met agressie (of gelijkwaardig)
P4	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers beschikken over een Beveiligingspas conform Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB). Bij nieuw in te zetten mensen voldoet een bewijs van aanvraag van de beveiligingspas binnen een week te overleggen, de kosten voor de aanvraag van de beveiligingspas zijn voor Opdrachtnemer
P5	Beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag. Deze verklaring dient op aanvraag door Opdrachtgever in te zien zijn.
P6	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers die door Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever 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).
P7	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers dienen adequaat geschoold te zijn, om de werkzaamheden op het vereiste niveau te kunnen uitoefenen. Regelmatige training en (bij)scholing worden als essentieel beschouwd voor het handhaven van het serviceniveau en worden door Opdrachtnemer georganiseerd.
P8	Alle in te zetten beveiligingsmedewerkers kunnen zelfstandig te werk gaan. Opdrachtgever verwacht dat de beveiligingsmedewerkers pro actief handelen en gevraagd of ongevraagd adviezen kunnen geven aan personeel van Opdrachtgever m.b.t. de algehele veiligheid op de opvanglocatie.
P9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar beveiligingsmedewerkers en voor eventuele nazorg.
P10	Opdrachtgever draagt zorg dat alle in te zetten medewerkers voorafgaand aan de eerste dienst de geheimhoudingsverklaring van Opdrachtnemer ondertekenen. Opdrachtnemer kan deze op verzoek van Opdrachtgever tonen.

Calamiteiten en storingen

CS1	De beveiligingsmedewerkers zijn in staat om zelfstandig basiscalamiteiten en -storingen op te lossen.
CS2	In geval de calamiteit geen basiscalamiteit betreft schakelen de beveiligingsmedewerkers het management van de opvanglocatie in en wordt het geldende protocol in werking gesteld. De volgende storingen en calamiteiten worden in ieder geval niet beschouwd als basiscalamiteiten: - <i>Brand;</i> - <i>Inbraak;</i> - <i>Gaslucht;</i> - <i>Middelengebruik in een dusdanige hoeveelheid dat het een gevaar vormt voor de persoon zelf of de omgeving;</i> - <i>Geweldsincidenten;</i> - <i>Terroristische dreigingen of aanvallen;</i> - <i>Ongevallen met ernstig letsel;</i> - <i>Uitval van de nutsvoorzieningen langer dan twee (2) uur;</i> - <i>Overlijden van een persoon.</i> Deze lijst is niet uitputtend.

CS3	In geval van calamiteiten en/of storingen dragen de beveiligingsmedewerkers zorg dat alle omstanders in veiligheid worden gebracht. De beveiligingsmedewerkers zorgen daarnaast ook dat de plaats waar de calamiteit en/of storing heeft plaatsgevonden wordt afgezet en houden de omstanders op afstand.
CS4	Bij een calamiteit welke niet als basiscalamiteit wordt beschouwd is de contactpersoon van Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar voor de in te zetten beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor een vast contactpersoon aan te wijzen en het telefoonnummer beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever.
CS5	De contactpersoon en beveiligingsmedewerkers van Opdrachtnemer ondersteunen Opdrachtgever bij een calamiteit op het gebied van opvang, nazorg, afhandeling en eventuele aangifte bij de politie.

Uniforme bedrijfskleding

UB1	De beveiligingsmedewerkers moeten duidelijk herkenbaar zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden door het dragen van uniforme bedrijfskleding.
UB2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de uniforme bedrijfskleding van de beveiligingsmedewerkers. De uniforme bedrijfskleding moet voldoen aan de eisen die gesteld worden aan beveiligingskleding beschreven in artikel 6.1 van de Beleidsregels particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus 2019..
UB3	De opdrachtnemer draagt zorg dat de beveiligingsmedewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden de uniforme bedrijfskleding dragen.

Communicatie en rapportage

C1	Opdrachtnemer hanteert één aanspreekpunt voor Opdrachtgever. In geval het aanspreekpunt afwezig is zorgt Opdrachtnemer voor gelijkwaardige vervangingen communiceert dit naar Opdrachtgever.
C2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een dagelijkse rapportage aan het einde van een 24 uursdienst. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd: - <i>Bezoekers van de locatie;</i> - <i>Calamiteiten inclusief de genomen maatregelen;</i> - <i>Uitgereikte portofoons;</i> - <i>Eventuele gesignaleerde bijzonderheden welke gedurende de dienst hebben plaatsgevonden.</i> Deze rapportage wordt gedeeld met het team beveiligingsmedewerkers en de Opdrachtgever
C3	Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van een maandelijkse rapportage. In deze rapportage worden minimaal de volgende gegevens genoteerd: - <i>Een opsomming van eventuele geweldsincidenten;</i>

	- Overzicht van de overtredingen huisregels van de desbetreffende maand (zoals alcoholmisbruik); - De afwezigheid van bewoners langer dan 48 uur; - Hoeveel personen zijn er buiten onze “kantoor tijden” naar een ziekenhuis c.q. arts vervoerd; - Trends binnen de opvang die opgevallen zijn; - Hoe vaak zijn er ongewenste personen binnen geweest of hebben een poging gedaan om binnen te komen; - Een lijst van personen welke langer dan 2 weken de post niet hebben opgehaald;. - Onderlinge problemen tussen bewoners die mogelijk een bedreiging voor de veiligheid van onze gezinsopvang kunnen worden. Deze rapportage wordt voorafgaand aan het evaluatiegesprek (zie eis C5) gedeeld met Opdrachtgever
C4	Opdrachtnemer deelt aan het einde van iedere maand een overzicht van de daadwerkelijk gewerkte uren alsmede de beveiligingsmedewerkers die zijn ingezet bij Opdrachtgever.
C5	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren minimaal één keer per maand een evaluatiegesprek waarin de kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken aan de hand van de opgestelde rapportages. Verwacht wordt dat in de eerste maand wekelijks een evaluatiemoment plaatsvindt. Het gesprek wordt gevoerd door de vaste aanspreekpunten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Prijsstelling en facturatie

PF1	Voor het eerste kalenderjaar gelden de bij inschrijving aangeboden prijzen. Voor het eerst in het nieuwe kalenderjaar 2024 zullen de prijzen, eenmaal per kalenderjaar op 1 juni van elk jaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden. Indexering van de prijzen voor de tarieven is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging het CBS-indexcijfer “Dienstenprijzen commerciële dienstverlening en transport 802 diensten in verband met beveiliging (2015=100)”, ten opzichte van de voorgaande periode.
PF2	Facturatie wordt maandelijks achteraf door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van de daadwerkelijk ingezette uren. De factuur (digitaal) moet uiterlijk 15 dagen na afloop van elke maand door de Opdrachtgever ontvangen zijn. (zenden naar: crediteuren@lelystad.nl). Standaard in PDF formaat en op verzoek van de Opdrachtgever ook in XMLS format.
PF3	De elektronische facturen dienen te voldoen aan onderstaande eisen: - Wet- en regelgeving; - De factuur wordt aangeleverd in PDF formaat (A4 formaat); - De factuur wordt aangeleverd op het daartoe aangegeven e-mailadres van de Opdrachtgever; - Op de factuur is de naam van de Opdrachtgever en het juiste factuuradres

	opgenomen; - Op de factuur dient te zijn aangegeven dat deze is aangeleverd als PDF bestand; - Op de factuur dient het verplichtingnummer van de opdracht (wordt door Opdrachtgever na definitieve gunning verstrekt d.m.v. een opdrachtbrief) te zijn vermeld.
PF4	De betaling door Opdrachtgever van niet betwiste en administratief correcte facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.