

Bijlage I: Programma van Eisen Beveiligingsdiensten vluchtelingenopvang
Versie 1.0 d.d. 18-07-2023

Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Inschrijver garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten gedurende de gehele maximale looptijd van de raamovereenkomst voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
2.	Inschrijver is bekend en gaat akkoord met de door de opdrachtgever gehanteerde beoordelingsmethodiek en alle bepalingen zoals beschreven in deze offerteaanvraag.
3.	De dienstverlening zal worden uitgevoerd conform de offerteaanvraag en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
4.	Bij het delen van gegevens wordt ten alle tijden voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
5.	Inschrijver verklaart dat de inschrijving en alle verdere correspondentie in de Nederlandse taal zijn gesteld.
6.	Van de inschrijver wordt verwacht dat hij zich proactief opstelt. Proactief houdt in dat de inschrijver zich anticipeert op te verwachte ontwikkelingen.
7.	Inschrijver dient één medewerker aan te wijzen als (vast contactpersoon), die verantwoordelijk is voor de verdere invulling aan de raamovereenkomst en contractmanagement/leveranciersmanagement en die als aanspreekpunt fungeert voor de opdrachtgever. Inschrijver garandeert dat deze contactpersoon tijdens kantooruren (09.00 – 17.00 uur Nederlandse tijd) bereikbaar is en dat er in gevallen van ziekte, vakantie, afwezigheid sprake is van een vaste vervanger welke vooraf is gecommuniceerd. Voor deze vaste contactpersoon zullen geen kosten door de inschrijver in rekening worden gebracht.
8.	Inschrijver gaat akkoord met het inrichten van contractmanagement inzake beveiligingsdiensten via een SLA. Vast onderdeel in het contractmanagement zullen de in overleg vastgestelde KPI's zijn (Key Performance Indicators) zijn.
9.	De prijzen in het prijzenblad zijn all-in prijzen.
10.	De opgegeven prijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kan inschrijver per jaar een prijsverhoging schriftelijk voorstellen met als maximum het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle huishoudens). Als basis voor de berekening van de eerste wijziging gaan we uit van een gemiddelde van 12 maanden voorafgaand aan de maand waarin de raamovereenkomst is ingegaan. De prijsverhoging moet uiterlijk voor 1 november aan de opdrachtgever bekend te zijn gemaakt. Voorbeeld ingang raamovereenkomst is 1-10-2023, dan mag er vanaf 1-10-2024 geïndexeerd worden. Het gemiddelde CBS consumentenindexcijfer van de maanden oktober 2023 t/m september 2024 wordt hiervoor gebruikt. De prijsverhoging moet dan uiterlijk 1 november 2024 bij opdrachtgever bekend zijn gemaakt. In alle gevallen geldt dat de indexering maximaal eenmaal per jaar mag plaatsvinden en gelijk mag zijn aan bovengenoemde indexcijfers. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve geen sprake.
11.	Inschrijver zal geen meer prijzen in rekening brengen met betrekking tot:

	- het verhogen van het Securitylevel volgens de ISPS code; - voor gebruik meldkamer.
12.	Voor calamiteit- en noodaanvragen worden geen extra toeslagen in rekening gebracht. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie waarin de veiligheid van één of meerdere personen in gevaar is maar de beveiliging zelfstandig kan optreden. Van een noodsituatie is sprake wanneer de veiligheid van één of meerdere personen in gevaar is en hulpdiensten (politie/brandweer/ambulance) moeten worden ingeschakeld.
13.	Inzet van vaste dienstverlening geschiedt conform aanvraag. De uren vallen binnen een van de volgende tijdsblokken: Werkdag daguren (07:00 uur -18:00 uur) Werkdag avonduren (18:00 uur - 24:00 uur) Werkdag nachturen (24:00 uur - 07:00 uur) Weekenduren (00:00 uur - 24:00 uur) Feestdaguren (00:00 uur - 24:00 uur)
14.	Inschrijver geeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst volstrekte openheid aan de opdrachtgever met betrekking tot alle zaken die een relatie hebben of kunnen hebben met het gestelde in de raamovereenkomst.
15.	Het is niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in de opmaak of structuur van het prijsinvalformulier, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
16.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat indien inschrijver onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, inschrijver wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
17.	Inschrijver garandeert dat de CAO Particuliere Beveiliging wordt nageleefd. Zowel voorafgaand, tijdens als na de raamovereenkomst. Dit betreft steeds de laatst overeengekomen CAO ook al mocht deze reeds verlopen zijn.
18.	Inschrijver is met voldoende beoordeeld vanuit het onderzoek uitgevoerd door het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging (SFPB).
19.	Bij het eindigen van de raamovereenkomst – om welke reden dan ook – verleent inschrijver kosteloos alle door opdrachtgever noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende raamovereenkomst en eventueel nieuwe inschrijver. Dit betekent o.a. dat inschrijver desgevraagd aan opdrachtgever rapportages ter zake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover opdrachtgever dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden ter zake de opvolgende raamovereenkomst richting zowel opdrachtgever als nieuwe inschrijver. Ten aanzien van het personeel van inschrijver zal inschrijver geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding. Inschrijver zal binnen 2 weken nadat een opvolgende inschrijver bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overgedragen aan de opvolgende inschrijver.
20.	Op de dag van beëindiging van de raamovereenkomst dient de inschrijver de sleutels, toegangspassen, toegangscodes en dergelijke te retourneren en mee te werken aan een efficiënte en soepele overdracht van werkzaamheden, taken aan een eventuele nieuwe inschrijver.
21.	Inschrijver maakt gebruik van auto's waarbij het zichtbaar is dat deze van een beveiligingsbedrijf zijn.
22.	Opdrachtgever zorgt voor telefoons waar de Inschrijver gebruik van mag maken.

Specificatie beveiligingsdiensten

Eis	Omschrijving
23.	In de basis zijn er 24 uur per dag 2 beveiligers surveillance rondes aan het rijden. Opdrachtgever wil periodiek (1x per drie maanden tijdens het operationeel overleg) overleggen over het op- en afschalen van de inzet. Indien de situatie daar om vraagt zal vaker overleg over het op- en afschalen van de inzet plaatsvinden. Op- en afschalen gebeurt altijd in overleg en kan alleen plaatsvinden na schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging gaat het eventuele op- of afschalen maximaal 2 weken later in. De mogelijkheden zijn aanwezig om het op- of afschalen per direct in te laten gaan in het geval van calamiteiten dan wel noodsituaties. Opdrachtgever bepaalt wanneer sprake is van een calamiteit dan wel noodsituatie.
24.	De in te zetten beveiligers hebben naast objectbeveiliging een belangrijke rol in het behouden van de goede sfeer op locatie. Alle in te zetten beveiligers hebben een gastvrije uitstraling en zijn in staat te de-escaleren. Ze hebben een proactieve houding, spreken mensen aan op ongewenst gedrag, spelen in op dynamiek op de locatie en beïnvloeden de sfeer. De in te zetten beveiligers zijn verantwoordelijk voor het bewaken en stimuleren van de positieve sfeer en veilige leefomgeving in de opvanglocaties en het handhaven van de huisregels. De huisregels worden na opdrachtverstrekking ter beschikking gesteld.
25.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet.
26.	Alle in te zetten beveiligers zijn communicatief vaardig en hebben voldoende beheersing van de Nederlandse en Engelse taal. Onder voldoende beheersing verstaan we dat er geen belemmering is bij het afstemmen met samenwerkingspartijen en bewoners op de opvanglocatie en het opstellen van rapportages.
27.	Inschrijver dient in het vaste team van beveiligers één beveiligers op te nemen die het Russisch/Oekraïens beheerst, en één beveiligers die het Arabisch beheerst. Deze beveiligers moeten beiden minimaal 4 dagen per week ingezet worden op onderhavige locaties.
28.	Alle in te zetten beveiligers zijn representatief gekleed en voorzien van het 'V' vignet. De kleding is schoon, herkenbaar, uniform en dient te allen tijde tijdens een dienst gedragen te worden.
29.	Profieleisen beveiligers De beveiligers heeft minimaal 1 jaar aantoonbare ervaring in de beveiligingsbranche en beschikt over: • Een diploma beveiligers van de Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligersorganisaties (SVPB) of een gelijkwaardig diploma conform Rpbr; • een zogenoemde "grijze beveiligingspas" voor particuliere beveiligingswerkzaamheden; • een geldig BHV-diploma; De beveiligers beschikt over de volgende kerncompetenties: • Beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift; • Beheersing van Engelse taal in woord; • Klantvriendelijk; • Tactvol; • Communicatief vaardig; • Natuurlijk aanspreekpunt in geval bijzonderheden, incidenten en calamiteiten;

	• Verantwoordelijkheidsgevoel voor de veiligheid van de bewoners van de locatie, de omgeving rondom de locatie en medewerkers van opdrachtgever. Gedurende de looptijd van de opdracht moeten de genoemde geldige diploma's overlegd kunnen worden door inschrijvers als de opdrachtgever hierom vraagt.
30.	Alleen in overleg met opdrachtgever kan een beveiligers/BHV'er in opleiding worden ingezet. Naast een beveiligers/BHV'er in opleiding dient altijd een beveiligers die in het bezit is van een geldige grijze beveiligingspas te worden ingezet.
31.	Continuïteit van het team vinden wij belangrijk. De opdracht wordt zo veel mogelijk uitgevoerd door dezelfde medewerkers. De inschrijver spant zich in om continuïteit in het team te waarborgen. In geval van tijdelijke (vakantie of ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers zorgt de inschrijver dat de dienstverlening onverminderd wordt voortgezet conform de gemaakte afspraken.
32.	Inschrijver is te allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van zijn beveiligingsmedewerkers. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen beveiligingsmedewerkers van inschrijver intern te laten herplaatsen of hun inzet te weigeren binnen de raamovereenkomst. Opdrachtgever meldt dit tijdig en beargumenteerd aan de inschrijver.
33.	Inschrijver beschikt over adresgegevens, BSN nummer, kopieën van geldige identiteitspapieren (verblijfs- en tewerkstellingsvergunning indien niet in het bezit van Nederlands paspoort en geboren buiten de EU) van de bij de opdrachtgever in te zetten medewerkers. De opdrachtgever kan de inschrijver verzoeken persoonsgegevens van het in te zetten personeel aan te leveren voor een veiligheidscheck en/of -onderzoek.
34.	Voor de inzet van beveiligingsmedewerkers gaat opdrachtgever uit van een inwerkperiode van twee weken. De inzet in deze periode komt geheel voor rekening van de inschrijver. Wanneer de inzet niet conform raamovereenkomst/programma van eisen wordt uitgevoerd kan dit er toe leiden dat opdrachtgever om een andere beveiligers vraagt. Opdrachtgever legt dit beargumenteerd vast en voor aan de inschrijver.
35.	In geval van calamiteiten en noodsituaties, ter beoordeling van opdrachtgever, heeft Inschrijver een inspanningsverplichting om per direct extra beveiligingsmedewerkers te leveren en in te zetten. Indien hier niet aan kan worden voldaan is opdrachtgever gerechtigd om beveiligingsmedewerkers elders in te huren mits deze voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. De kosten hiervan rekent opdrachtgever door aan opdrachtnemer.
36.	Opdrachtgever neemt fysieke beveiligingsdiensten af ter ondersteuning van de dienstverlening op locatie. De omvang van de daadwerkelijke invulling gedurende de raamovereenkomst kan als gevolg van heroriëntatie of door andere (politieke) redenen worden gewijzigd. Aan de in de aanbestedingsstukken vermelde uren en aantallen diensten kunnen geen rechten worden ontleend.
37.	Voor alle informatie over en in verband met de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. De inschrijver dient hiertoe bij contractondertekening een geheimhoudingsverklaring (Bijlage L) te ondertekenen. De in te zetten medewerkers van inschrijver conformeren zich aan die geheimhoudingsverklaring. Inschrijver garandeert dat hieraan tijdens en na beëindiging van de raamovereenkomst/de dienstverlening wordt voldaan.
38.	Inschrijver stemt ermee in dat wanneer personeel van inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties opdrachtgever gerechtigd is van inschrijver te verlangen dat dit personeel wordt vervangen. De kosten zijn voor de inschrijver.
39.	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk dit toelaat. Van de beveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.

40.	Opdrachtgever heeft verschillende vormen van vluchtelingenopvang naast de reguliere inzet zoals gevraagd in deze offerteaanvraag en programma van eisen. Het kan zijn dat opdrachtgever gebruik gaat maken van de dienstverlening van inschrijver voor de inzet van kortdurende crisisopvang. Bij kortdurende crisisopvang gaat het om tijdelijke opvang van vluchtelingen in bijvoorbeeld sporthallen. Op korte termijn moet opdrachtgever dan een opvanglocatie realiseren en hiervoor kan ondersteuning voor de beveiliging gevraagd worden bij inschrijver. Inschrijver moet op korte termijn dan het aantal gevraagde beveiligers kunnen leveren. Opdrachtgever weet op dit moment niet hoe vaak dit voor komt. Wanneer opdrachtgever een (tijdelijke) extra opvanglocatie realiseert kan het zijn dat inschrijver gewijzigde surveillanceronden moet maken. Dit heeft consequenties voor de inzet van de beveiliging. Inschrijver dient zich hier bewust van te zijn.
41.	In het geval van een oproep voor een calamiteit of noodsituatie dient de beveiligers binnen 10 minuten op locatie te zijn.

Management en communicatie

Eis	Omschrijving
42.	Wekelijks wordt er schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtgever hoe de week verlopen is. In de rapportage dient in ieder geval de overtredingen van de huisregels te worden beschreven. De rapportage wordt verzonden naar vluchtelingenopvang@borger-odoorn.nl .
43.	Bij voorvallen die hebben plaatsgevonden tijdens een dienst brengt inschrijver opdrachtgever zo snel als mogelijk (in ieder geval de eerstvolgende dag) separaat telefonisch op de hoogte. Dit wordt ook schriftelijk bevestigd. Het gaat dan om: komst en/of inzet van ambulance, politie of brandweer, geven van een vooraankondiging van een officiële waarschuwing en eventuele overtredingen van de huisregels.
44.	Elk ongeval en/of schadegeval veroorzaakt door inschrijver welke plaats vindt gedurende de uitvoering van de opdracht, meldt de inschrijver onmiddellijk aan opdrachtgever. Inschrijver verstrekt hiervan een door hem opgesteld en ondertekend verslag aan opdrachtgever.
45.	Er vindt periodiek overleg plaats tussen opdrachtgever en inschrijver. Dit vindt plaats op twee niveaus: Tactisch: Tactisch overleg vindt plaats tussen de accountmanager van inschrijver en de betreffende contactpersoon van opdrachtgever. In dit overleg wordt de managementrapportage besproken en de planning van inzet voor de komende periode. Operationeel: Dit betreft een voortgangsoverleg. Ook hier wordt de managementrapportage van de afgelopen periode besproken, inclusief eventuele calamiteiten. Daarnaast kan nieuw beveiligingspersoneel worden voorgesteld. In de situatie dat opdrachtgever of inschrijver behoefte heeft aan een tussentijds gesprek vindt dit in overleg en ten spoedigste plaats. Inschrijver beheert in alle overleggen de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 24 uur per e-mail aan opdrachtgever wordt overgelegd via vluchtelingenopvang@borger-odoorn.nl. Overlegstructuren: Tactisch: 1x per kwartaal, in persoon op locatie (in combinatie met het operationeel overleg). Operationeel: tweewekelijks, in persoon op locatie.

	Indien opdrachtgever meer overleg incidenteel nodig acht, dient inschrijver hier te allen tijde gehoor aan te geven. Inschrijver is verantwoordelijk voor de verslaglegging van de periodieke overleggen.
46.	Inschrijver zorgt ervoor dat het verslag van de periodieke overleggen met eventuele actie- en/of verbeterpunten uiterlijk binnen vijf werkdagen digitaal beschikbaar wordt gesteld aan opdrachtgever via vluchtelingenopvang@borger-odoorn.nl .
47.	Vanuit de inschrijver is er een vast contactpersoon waarmee opdrachtgever in overleg kan treden in geval van aandachtspunten. Deze contactpersoon heeft een vaste vervanger in geval van afwezigheid. Vanuit opdrachtgever is er ook een vast contactpersoon aangewezen.

Facturatie en Betaling

Eis	Omschrijving
48.	Vanuit inschrijver is er een vast contactpersoon waarmee opdrachtgever in overleg kan treden in geval van aandachtspunten op het gebied van financiën. Deze contactpersoon heeft een vaste vervanger in geval van afwezigheid. Vanuit opdrachtgever is ook een vast contactpersoon voor financiële zaken, dit is de Programmamanager Vluchtelingen.
49.	De Inschrijver stuurt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur voor de geleverde en goedgekeurde diensten. De factuur moet middels e-facturatie verzonden worden. Dus niet door middel van PDF per e-mail. De factuur voldoet aan de wettelijke vereisten.
50.	Op de factuur dient duidelijk zichtbaar te worden aangegeven: a) naam, adres, postcode, woonplaats, bank-/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KVK-nummer; b) het factuuradres van de contractant; c) het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; d) een specificatie van de dienstverlening zodat ze eenvoudig per geplaatste bestelling te herleiden zijn; e) contractnaam: Beveiligingsdiensten ten behoeve van de Vluchtelingenopvang Gemeente Borger-Odoorn; f) contactpersoon: Programmamanager Vluchtelingen
51.	De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met inschrijver. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten tot het moment dat het geschil is beslecht en is geen wettelijke rente verschuldigd.