

Appendix 4: Programma van eisen

Perceel 1 Beveiligings-, receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden

Wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 zijn rood gemarkeerd.

Wijzigingen doorgevoerd n.a.v. Nota van Inlichtingen 2 zijn groen gemarkeerd.

Personeel algemeen	
1	Inwerkduur Afhankelijk van het kennisniveau van een nieuw in te zetten medewerker dient Opdrachtnemer uit te gaan van de onderstaande inwerkduur per functie. Hieraan vallen geen rechten te ontlelen. • beveiligingsmedewerker - 3 aaneengesloten diensten (totaal 21 uur); • receptiemedewerker – 3 aaneengesloten diensten (totaal 21 uur).
2	Rol en selectie teamleider Een teamleider vervult namens Opdrachtnemer een sleutelrol bij het realiseren van de gewenste performance. De teamleider fungeert als eerste aanspreekpunt voor de contactpersonen binnen gemeente Eindhoven voor geheel perceel 1. Voor Opdrachtgever is de invulling van de functie van teamleider erg belangrijk gezien de beoogde samenwerking en het effect op de organisatie. Opdrachtgever voert daarom een klikgesprek met de teamleider alvorens Opdrachtnemer deze definitief aanstelt. De teamleider stuurt alle medewerkers van Opdrachtnemer aan en is verantwoordelijk voor het beheer en de adequate uitvoering van de van toepassing zijnde beveiligingsinstructies. De teamleider zorgt ervoor dat de juiste instructiedocumenten altijd up-to-date zijn en ontzorgt Opdrachtgever volledig op operationeel niveau. De teamleider is verantwoordelijk voor instructie, adequate opvang en begeleiding van nieuwe beveiligingsbeambten. Bij aanvang van de opdracht dient de teamleider aantoonbaar te beschikken over minimaal hetzelfde functieprofiel als een beveiligingsmedewerker (zie eis 3), en bovendien nog over: • MBO+ werk- en denkniveau; • Aantoonbare (coachende) leidinggevende capaciteiten; • Goede uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal (zowel mondeling als ook schriftelijk) i.v.m. opstellen diverse rapportages; • Staat voor kwaliteit van dienstverlening en neemt de gemeente Eindhoven als uitgangspunt waarbij de teampresentatie van de in te zetten medewerkers en organisatie scherp tegen het licht worden gehouden; • Bezit minimaal de volgende persoonskenmerken: resultaatgericht, kunnen delegeren en luisteren, initiatief tonen, besluitvaardig zijn en kunnen samenwerken, empathisch naar klanten, daadkrachtig leider. Binnen de organisatie van Opdrachtnemer is geborgd dat de vaste teamleider ruim voldoende tijd aanwezig is bij de verschillende beveiligingsobjecten van de gemeente. In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de precieze invulling bepaald. Opdrachtnemer beschikt ook over een back-up voor de teamleider. Deze back-up is dusdanig ingewerkt dat hij/zij bekend is met het beveiligingsgebied van de gemeente en de onderhavige opdracht, en derhalve op elk moment de taken van de vaste teamleider kan overnemen.
Beveiligingsdiensten	
3.	Functieprofiel / opleidingseisen Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor beveiligingsdiensten, tenzij anders overeengekomen, voldoet minimaal aan het volgende functieprofiel: • MBO niveau 2 werk- en denkniveau; • Diploma Beveiligers 2 of daarmee vergelijkbaar; • In bezit van geldig diploma BHV; • Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een training Omgaan met Emoties

	en Agressie en een interventietraining; • Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in het bezit van een training op gebied van gastvrijheid of volgt deze uiterlijk binnen een half jaar na aanvang van de overeenkomst. • Basiskennis van MS Office (m.n. Outlook, Word en Excel) • Geselecteerd op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap, empathisch vermogen, daadkrachtig optreden, omgevingsbewustzijn, communicatief vaardig.
4	Werkzaamheden De werkzaamheden van een beveiligiger bestaan o.a. uit: • Toezicht houden op de veiligheid van personen en bedrijfsmiddelen; • Het gastvrij ontvangen en benaderen van medewerkers en bezoekers. Voor publiekszaken op het Inwonersplein van het Stadhuis wordt een gastheer/-vrouw rol op de werkvloer uitgevoerd, dus niet zittend achter een balie • Het handhaven van de orde en rust op en rondom de locatie; • Handhaven van toegangsverbod bij gemeentelijke objecten; • Het openen en sluiten van objecten (zie Appendix 4.1 voor meer details); • Het houden van controlerondes in en om de objecten; • Toegangscontrole (camerabeveiliging); • Vroegtijdig signaleren en interveniëren van conflicten; • Het opmerken en melden van ongebruikelijke of ongewenste situaties; • Omgaan en beheersen van agressiviteit; • Het actief reageren op noodoproepen/agressiemeldingen; • Opvolgen van interne storing- en alarmmeldingen technische installaties; • Het noteren van alle relevante bevindingen incl. uren registratie in het logboek; • Het maken van diverse rapportage, al dan niet in het Gemeentelijke Incidenten Registratiesysteem (GIR) • Meewerken aan BHV en -oefeningen; • Meewerken aan verbeteracties ter verbetering van de beveiliging.
5	Beveiliging met hond Op vrijdag- en zaterdagavond – en incidenteel tijdens speciale festiviteiten (denk aan carnaval en oud-nieuwjaarsnacht) - moet op het Stadhuisplein gesurveilleerd worden met hond. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor deze dienst, voldoet minimaal aan het functieprofiel van een beveiligingsmedewerker (zie eis 3). Daarnaast is het personeel aantoonbaar in het bezit van een geldige verklaring hondengeleider. De beveiliging met hond wordt uitgevoerd conform de geldende wet- en regelgeving.
Receptiediensten	
6	Functieprofiel Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel voor receptiediensten, tenzij anders overeengekomen, voldoet minimaal aan het volgende functieprofiel: • MBO niveau 2 werk- en denkniveau; • Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een gedegen opleiding of training in receptiedienstverlening (gastvrijheid); • Diploma Receptionistenopleiding; • In bezit van geldig diploma BHV; • Bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een training Omgaan met Emoties en Agressie; • Voldoende kennis en ervaring met MS Office (m.n. Outlook, Word en Excel); • Geselecteerd op minimaal de volgende eigenschappen: gastheerschap, representatieve uitstraling, empathisch vermogen, zeer communicatief en contactueel vaardig, stressbestendig.
7	Werkzaamheden De werkzaamheden van een receptionist bestaan o.a. uit: • Alle activiteiten, diensten en middelen die gericht zijn op het ontvangen, registreren en begeleiden van bezoekersstromen binnen de gemeente; • Het verstrekken van 1e lijns informatie aan bezoekers en medewerkers;

	• Het aannemen en registreren van goederen (pakketten, post, bloemen en overige); • Het uitgeven en registreren van dienstfietsen en dienstauto's; • Het uitgeven en registratie van toegangspassen en sleutels aan bezoekers en medewerkers; • Het zorgen voor een opgeruimde/verzorgde uitstraling van de receptiebalie en haar omgeving; • Meewerken aan BHV en -oefeningen; • Het uitvoeren van ondersteunende facilitaire taken en het verrichten van licht administratief werk; • Het signaleren en melden van ongebruikelijke of ongewenste situatie.
8	Verklaring omtrent gedrag (VOG) Het in te zetten receptiepersoneel wat niet in bezit is van een grijze pas moet in het bezit zijn van een VOG die elke drie (3) jaar vernieuwd wordt. Voor deze opdracht moet men voldoen aan het algemene screeningsprofiel.
Alarmopvolging en mobiele surveillancedienstverlening	
9	Responstijden Opdrachtgever verstaat onder responsetijd de opgetelde tijd van ontvangst van het alarm door de meldkamer van opvolgende dienst aankomst van de mobiele surveillant op de betreffende locatie. Bij meervoudige meldingen (overval, brand en inbraak en/of meldingen van gelijk of groter afbreukrisico) is de eis dat de mobiele surveillance van Opdrachtnemer binnen 20 minuten nadat de melding is ontvangen in de meldkamer ter plaatse is. De responstijd voor overige oproepen (enkelvoudig o.a technische meldingen) is 45 minuten. <u>Van Abbemuseum</u> Er is geen verschil in type meldingen voor het VAM. Bij elke alarmopvolging is de eis dat de mobiele surveillance van Opdrachtnemer binnen 20 minuten nadat de melding is ontvangen in de meldkamer ter plaatse is.
10	Bij niet voldoen Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat als responstijden niet gehaald worden de gemaakte kosten niet worden betaald door Opdrachtgever. Uitzondering hierop zijn gevallen waarop dit in redelijkheid niet van Opdrachtnemer verlangd kon worden (aantoonbare overmacht situaties, zoals extreme weersomstandigheden). Als Opdrachtnemer in het geheel niet reageert op een alarmmelding, waaronder ook wordt begrepen een aankomsttijd welke meer dan 40 minuten (bij meervoudige meldingen) of 90 minuten (bij enkelvoudige meldingen) na melding ligt, is sprake van direct verzuim. Opdrachtgever zal in geval van direct verzuim overgaan tot het opeisen van een boete van € 500 per incident die eventueel kan worden verrekend met de door de gemeente Eindhoven, aan Opdrachtnemer verschuldigde betalingen.
11	Beschikbaarheid Alarmopvolging is beschikbaarheid op werkdagen van 19.00 uur t/m 07.00 uur. Op zaterdag, zondag, feestdagen en collectieve sluitdagen is de beschikbaarheid 24 uur per dag. <u>Van Abbemuseum</u> Alarmopvolging voor het Van Abbemuseum is beschikbaarheid op werkdagen van 18.30 t/m 7.30 uur en op zaterdag en zondag van 18.00 t/m 9.00 uur. Op sluitdagen (3 dagen per jaar) is de beschikbaarheid 24 uur per dag.
12	Facturering De alarmopvolging wordt per oproep betaald conform Invulformulier Prijs beveiligingsdiensten perceel 1. Indien de surveillant meer dan één (1) uur beschikbaar moet zijn, wordt inzet vanaf dit uur gefactureerd conform het overeengekomen reguliere tarief voor een beveiligingsmedewerker.
13	Werkzaamheden mobiele surveillant In geval van een alarmopvolging worden door een mobiele surveillant minimaal de volgende handelingen verricht: • Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, naar de betreffende

	waarschuwingsadressen conform afspraak; • Handelen conform vooraf afgesproken protocollen. De afhandeling van alarmmeldingen wordt verwerkt in specifieke werkinstructies; • Rapportage maken van de afhandeling van de melding; • Het uitvoeren van bedrijfshulpverlening (BHV) en/of assistentie aan de externe hulpverleners indien er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en / of op het terrein. De mobiele surveillant dient bekend te zijn met de lokale situatie van ieder object (en de bijbehorende inbraaksystemen en afspraken). Daarnaast beschikt de surveillant over een objectbeschrijving.
--	---