

Programma van Eisen – Beveiligingsdiensten

Ten behoeve van DOWR

UITVOERINGS- EN CONTRACTVOORWAARDEN

Nadere beschrijving van de opdracht en beschrijving van de eisen van gemeente Deventer en Olst-Wijhe.

Omvang van de opdracht en locaties	
O1	De locaties waarop deze opdracht betrekking heeft zijn: Gemeente Deventer: • Grote Kerkhof 1, Deventer • Polstraat 12, Deventer • Zutphenseweg 1, Deventer • Bergsingel 79 & 83, Deventer • Bergpoortstraat 191, Deventer • Schoolstraat 25, Bathmen • Lindeboomseweg 1a-3, Schalkhaar Gemeente Olst-Wijhe: • Raadhuisplein 1, Wijhe
O2	Binnen deze opdracht bestaat de mogelijkheid dat gedurende de looptijd overige locaties van de gemeenten aan het af te sluiten contract worden toegevoegd. Hiervoor gelden minimaal dezelfde condities als in dit contract zijn vastgelegd. De beschreven locaties in eis dienen hierbij als referentiekader. Deze optie wordt gebruikt bij het ingebruikname of afstoten van één of meerdere van de panden.
O3	Opdrachtgever meldt een verzoek tot extra ureninzet minimaal 2 werkdagen voor aanvang van de dienstverlening. Opdrachtnemer garandeert deze aanvullende verzoeken conform de gestelde eisen in te kunnen vullen en brengt deze uren conform het prijzenblad in rekening.
O4	Ook bestaat de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst een deel van de dienstverlening (inclusief bijbehorende kosten) te verminderen indien hiertoe noodzaak blijkt. Denk hierbij aan het afstoten van een pand.
Werktijden	
W1	De werktijden voor de beveiligingsdienst zijn: - Reguliere werkdagen en -tijden: Maandag, woensdag en donderdag: 07.00 – 23:00 uur. - Op dinsdag en vrijdag van 07.00 – 19.00 uur. Daarnaast zijn er diverse avond en/of weekend activiteiten waar beveiliging bij aanwezig moet zijn. Deze activiteiten sluiten soms aan op de reguliere werktijden, soms is een aparte opkomst

	noodzakelijk. Alle genoemde tijden kunnen afhankelijk van het beleid t.a.v. bedrijfstijden worden aangepast, de facturatie wordt hierop aangepast.
W2	Structurele wijzigen van de uitvoering van de dienstverlening zoals het wijzigen van het rooster of het afstoten van een locatie wordt door opdrachtgever 1 maand vooraf gemeld.
	Dienstverlening
D1	<u>Openingsronde: (let op, geldt enkel voor de gemeente Deventer)</u> Voor de locatie in Deventer aan het Grote Kerkhof 1 (zie bijlage C) geldt dat deze telkens op een vast overeengekomen tijdstip wordt geopend. Door de beveiliging wordt voor het betreden van het gebouw een ronde om het pand gelopen. Doel hiervan is het constateren van afwijkingen. Denk hierbij aan o.a. openstaande ramen, deuren, en beschadigingen. Tevens wordt het alarmsysteem uitgeschakeld en vindt er een rondgang plaats door het pand. Hierbij wordt gelet op eventuele onregelmatigheden. Bij open- en sluitrondes wordt een signalerende rol verwacht van de beveiliging.
	<u>Sluitronde: (let op, geldt enkel voor de gemeente Deventer)</u> Voor de locatie in Deventer aan het Grote Kerkhof 1 & Polstraat 12 geldt dat deze iedere werkdag door de opdrachtnemer op een vast overeengekomen tijdstip wordt gecontroleerd en afgesloten. De sluitrondes duren normaliter 1 uur, inschrijver dient hier rekening mee te houden in het prijzenblad. De Polstraat 12 wordt dagelijks om 19:00 afgesloten, Grote Kerkhof 1 dient na sluitingstijd (W1) afgesloten te worden. Bij het lopen van de sluitronde worden alle ruimten gecontroleerd op o.a. brandgevaarlijke situaties en wordt er gecontroleerd op andere onregelmatigheden waaronder, openstaande ramen, afgesloten deuren, het uitzetten van verlichting (m.u.v. bureaulampjes), vrije noodtrappenhuizen en het controleren van alle sanitaire voorzieningen. Daarnaast op aanwezigheid van personen zonder overwerkopgave (en deze zo nodig verwijderen) en controle van het nachtalarm t.b.v. de gemeentelijke kluizen. Sluitrondes kunnen (op pandniveau) later plaatsvinden i.v.m. bijvoorbeeld overwerk. Opdrachtnemer wordt hiervan per mail op de hoogte gebracht. Er worden geen extra kosten in rekening gebracht. Bij open- en sluitrondes wordt een signalerende rol verwacht van de beveiliging.
D2	<u>Alarmopvolging:</u> De opdrachtnemer garandeert, t.b.v. de Deventer panden een maximale aanrijtijd van 20 minuten. Voor panden binnen de gemeente Olst-Wijhe geldt een maximale aanrijtijd van 35 minuten. Over 95% van de opvolgingen dient de aanrijtijd gehaald te worden, dit dient als KPI opgenomen te worden.
D3	<u>Objectbeveiliging (let op: geldt enkel voor de gemeente Deventer):</u> De voornaamste doelstellingen en taken van de beveiliging(s) aan het Grote Kerkhof 1 zijn als volgt: Algemeen: Het handhaven van orde en rust in het pand.

	b. Het handhaven van de huisregels c. Handelen conform het agressieprotocol d. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid, gezondheid- en milieuvoorschriften alsmede de bedrijfsveiligheid-voorschriften van de opdrachtgever. Activiteiten: e. Het toezicht houden op en ingrijpen bij eventuele onregelmatigheden die in de publiekshal, de overige spreekkamers of het beveiligde gedeelte plaatsvinden. Indien nodig schakelen de beveiligingsmedewerkers de politie en/of toezicht & handhaving in. f. Het optreden als gastheer/gastvrouw. g. Het preventief en repressief optreden bij overtredingen, misdrijven en andere onregelmatigheden en calamiteiten. h. Vroegtijdig signaleren en interveniëren van conflicten. i. Het volgens protocol handelen indien een panieknop wordt ingedrukt. j. Het tijdens de ronde controleren op ongeoorloofde aanwezigheid van bezoekers en deze indien nodig verwijderen. k. Het uitvoeren van de open- en sluitrondes van het gebouw. l. Het afhandelen van alarmopvolging Dienstverlening ter voorkoming van: m. Het voorkomen en beperken van schades. n. Het voorkomen van gevoel van onveiligheid bij medewerkers en bezoekers. o. Het voorkomen van diefstal, inbraak, geweldpleging en intimidatie. BHV: p. Bij onregelmatigheden en calamiteiten handelen conform het BHV plan. Overige service/dienstverlening: r. Het dagelijks bijhouden van een logboek waarin alle bijzonderheden worden vermeld. s. Kennis bijhouden van personen welke een waarschuwing of ontzegging hebben. t. Het maandelijks uitvoeren van een pieptest. u. Actueel houden van het handboek, waarin werkzaamheden en protocollen omschreven zijn.
D4	Incidentele wijzigingen in het beveiligingsrooster kunnen tot 2 werkdagen voor aanvang dienstverlening door opdrachtgever worden gemeld bij opdrachtnemer. Geannuleerde uren tot 2 werkdagen voor aanvang worden niet in rekening gebracht.
D5	Ten aanzien van het wijzigen in het beveiligingsrooster wordt een flexibele houding van de opdrachtnemer verwacht.
	Personeel
P1	De objectbeveiligingsmedewerk(st)ers dienen in het bezit te zijn van BHV inclusief reanimatie en AED-instructie.
P2	Er dient gebruik te worden gemaakt van een vaste groep ingewerkte beveiligingsmedewerk(st)ers, die gezamenlijk de continuïteiten kwaliteit waarborgen. Van eventuele reservemedewerkers wordt

	verwacht dat zij bekend zijn met de werkwijze bij opdrachtgever en handelen conform de protocollen.
P3	Elke in te zetten (objectbeveiligings)medewerker heeft kennis van de hoofdtaken van de gemeente en is daarnaast opgeleid om op efficiënte wijze met de ter beschikking gestelde professionele apparatuur en middelen om te gaan. Voorbeelden hiervan zijn: telefonie, veiligheidsinstallatie (o.a. brandmeldcentrale), PC en gangbare programma's als Windows, Word en Excel.
P4	Elke medewerker houdt zich aan de algemene gedragsregels van de opdrachtgever geldend voor zijn locaties en terreinen.
P5	Daarnaast zijn de beveiligingsmedewerkers gehouden aan geheimhouding over alles wat hen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt.
P6	De medewerkers dienen een klantvriendelijke, dienstverlenende en correcte houding te hebben, voldoende aandacht te hebben voor persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Ook dient de Opdrachtnemer te zorgen voor representatieve en uniforme bedrijfskleding welke past bij de rol zoals omschreven. De bedrijfskleding is niet voorzien van reclame-uitingen, de 'V' volstaat in de panden.
P7	De opdrachtnemer dient te beschikken over een schriftelijk Arbobeleid en hiernaar te handelen. De opdrachtnemer dient te handelen conform alle verplichtingen zoals vastgelegd in de geldende CAO Particuliere Beveiliging.
P8	De beveiligingsmedewerk(st)ers krijgen de beschikking over voldoende middelen voor de uitvoering van hun taken van opdrachtnemer.
P9	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst medewerkers, naar oordeel van de opdrachtgever niet in staat blijken te zijn om de werkzaamheden op het Stadhuis van gemeente Deventer op een juiste wijze uit te voeren, is de opdrachtgever gerechtigd om vervanging van deze medewerker te eisen. Selectie en beoordeling van de beveiligingsmedewerk(st)ers is gebaseerd op: • Service/dienstverlening; • Gastvrije houding; • Sociale vaardigheden; • Integriteit; • Representatief voorkomen; • Herkennen van normafwijkend gedrag en potentiële conflictsituaties; • Goed incasserings- en inlevingsvermogen; • Mentaal sterk; • Nederlandse uitdrukkingsvaardigheid in woord en geschrift; • In bezit van geldig BHV diploma incl. AED-instructie; • Minimaal diploma beveiligers niveau 2; mbo-opleiding of gelijkwaardig.
P10	Het inwerken van nieuwe medewerkers dient te gebeuren door de contactpersoon/coördinator van de opdrachtnemer, op rustige momenten, zonder hinder voor de werkzaamheden en is niet voor rekening opdrachtgever.

Rapportage en communicatie			
R1	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon die als eerste aanspreekpunt voor dagelijkse en operationele zaken verantwoordelijk is. Deze contactpersoon fungeert als intermediair tussen opdrachtgever en het (beveiligings)personeel. Deze contactpersoon heeft een vaste vervanger. Op tactisch en strategisch niveau dient opdrachtnemer tevens een vast contactpersoon aan te stellen.		
R2	Opdrachtnemer zal per locatie, voor zowel alarmopvolging/sluitrondes als objectbeveiliging een digitaal logboek bijhouden waarin alle meldingen, incidenten en klachten worden opgenomen. Er dient een splitsing tussen de reguliere diensten in de panden en de surveillancediensten te zijn. Hierover wordt dagelijks digitaal aan opdrachtgever gerapporteerd.		
	Bij elke alarmopvolging wordt separaat per e-mail gemeld aan opdrachtgever. Hierbij worden de volgende gegevens verstrekt: • Meldingstijd • Tijd aanwezig (indien van toepassing) • Tijdstip afgerond • Oorzaak • Actie • Indien personen worden aangetroffen, naam van de aanwezige personen inclusief afdeling		
R3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een effectieve overdracht bij wisseling van diensten, van bijzonderheden betreffende incidenten en/of personen.		
R4	Elk kwartaal wordt door Opdrachtnemer een digitale managementrapportage verstrekt per locatie, met daarin opgenomen de volgende informatie: • Overzicht van eventuele incidenten (bijna) ongevallen en calamiteiten/conflicten • Aantal en soort alarmopvolging (incl. valse alarmmeldingen) • Klachten en afhandeling • Gehaalde aanrijtijden • Gefactureerde omzet • Personeel (mutaties, opleidingen, trainingen, etc) • Invulling social return • Verbetervoorstellen • Marktonwikkelingen Opdrachtnemer voegt bij zijn inschrijving een voorbeeld van een managementrapportage.		
R5	In het kader van de Cao Particuliere Beveiliging geldt een overnameverplichting van betrokken medewerkers. Opdrachtnemer dient zich hieraan te conformeren.		
R6	Overlegstructuur		
	Soort overleg	Frequentie	Deelnemers
	Operationeel	Dagelijks	Opdrachtgever
			Onderwerpen
			• Dagelijkse voortgang

			- Medewerker facilitair <i>Opdrachtnemer</i> - Beveiliging	- Bijzonderheden - Afstemming - Etc.
	<i>Tactisch</i>	<i>4 keer per jaar</i>	<i>Opdrachtgever</i> - Facilitair Adviseur (contractmanager) <i>Opdrachtnemer</i> - Accountmanager	- Management rapportage - Evaluatie dienstverlening
	<i>Strategisch</i>	<i>1 keer per jaar</i>	<i>Opdrachtgever</i> - Facilitair Adviseur <i>Opdrachtnemer</i> - Accountmanager	- Trends & Ontwikkelingen - Status contract - Evaluatie
R7	<u>Verslaglegging</u> Na afloop van elk overleg wordt door opdrachtnemer ten behoeve van beide partijen, binnen vijf werkdagen na overleg een verslag gemaakt.			
R8	Per kwartaal vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer overleg plaats over de kwartaalrapportage. Daarnaast zal er per kwartaal een overleg plaatsvinden waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer onveilige situaties/casussen doorspreken t.b.v. vergroting veiligheid. opdrachtnemer denkt (proactief) mee over de verbetering van dienstverlening.			
R9	Jaarlijks ontvangt de opdrachtgever een jaarrapportage met daarin een samenvatting van de kwartaalrapportages en een evaluatie over de opzet en het functioneren van de beveiliging bij de opdrachtgever. - Overzicht van eventuele incidenten (bijna) ongevallen en calamiteiten/conflicten; - Aantal en soort alarmopvolging; (incl. valse alarmmeldingen en aanrijtijden) - Klachten en afhandeling; - Gefactureerde omzet; - Personeel; (mutaties, opleidingen, trainingen, etc) - Invulling social return; - Verbetervoorstellen; - Marktontwikkelingen.			
	Beoordeling dienstverlening			
B1	Opdrachtnemer stelt meetbare KPI's op, welke worden getoetst in een prestatie-monitor tijdens het tactisch/strategisch overleg. Opdrachtnemer zal hiervoor een voorstel indienen. Opdrachtgever maakt na gunning een definitieve prestatie-monitor.			
	Prijs			
Pr1	Opdrachtnemer geeft alle geldbedragen in Euro's			

Pr2	De door u ingediende prijzen zijn exclusief BTW en inclusief alle overige kosten. Kosten die u niet in uw inschrijving noemt, maar toch noodzakelijk zijn voor een goed functioneren van aangeboden producten en diensten zijn voor uw eigen rekening.
Pr3	U mag geen financiële promemorie posten opnemen.
Pr4	U mag de rekenregels en het bestandsformat van bijlage 3. Prijzenblad niet aanpassen op straffe van uitsluiting.
Pr5	De door u ingediende prijzen kunnen voor het eerst per 1-10-2024 worden geïndexeerd conform door CBS vastgestelde Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening. Berekening geschiedt over de maand juni huidige jaar – juni voorgaande jaar. Per 1-10-2024 worden daarmee de cijfers augustus 2023 gehanteerd voor de berekening van het indexcijfer. De indexering dient 2 maanden voorafgaand aan de indexeringsdatum bekend gemaakt te worden.
	Facturatie
F1	De factuur bevat de volgende onderwerpen: Objectbeveiliging: Objectbeveiliging wordt maandelijks achteraf gefactureerd: • Per locatie worden de kosten excl. btw per WBS-nummer (soort kostenplaats) vermeld. • Er dient een duidelijk onderscheid te zijn tussen vaste en extra uren. Indien er sprake is van extra inzet dient het verzoek hiertoe als bijlage bijgevoegd te worden. Alarmopvolging Alarmopvolging wordt per maand achteraf gefactureerd middels een verzamelfactuur. De facturatie geschiedt per locatie • Per locatie worden de kosten ex btw per WBS-nummer (soort kostenplaats) vermeld. • Per locatie wordt de kosten voor de alarmopvolgingen afzonderlijk weergegeven en vervolgens samengevat tot een sub totaal per pand Voorafgaand aan het indienen van een factuur dient een proforma factuur aan de facilitair adviseur verzonden te worden ter controle, na akkoord kan de factuur ingediend worden. U factureert digitaal (PDF zonder wachtwoord). Het e-mail adres is: facturen@dowr.nl.
	Ontbinding
On1	Verlies van de beveiligingsvergunning gaat Opdrachtnemer per direct over tot ontbinding van de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling.
	MVI
MVI1	<u>Milieucriteria</u>

	Alle voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen t/m 3500 kg voldoen minimaal aan de Euro 5-norm.
MVI2	<u>Milieucriteria</u> Zero-emissie zone 2025: hierbij gaat het om zoveel mogelijke duurzame stadslogistiek bij (toekomstige) inkopen. Schone en slimme bevoorradings speelt daarin een belangrijke rol. Duurzame stadslogistiek gaat naast 'schoon vervoer' ook om het 'slim' samenvoegen van distributiestromen naar en het verminderen van de voertuigbewegingen in de binnenstad. Het doel is om vanaf 2025 alleen nog maar bestel- en vrachtverkeer zonder uitstoot toe te laten in de binnenstad en ondernemers te stimuleren bezorgingen zoveel mogelijk te laten bundelen.
MVI3	<u>Social return</u> DOWR heeft een beleid omtrent de inzet van Social Return binnen haar gemeenten. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. De opdrachtnemer zet bij de uitvoering van de opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw in voor Social Return. Het document social return verplichting is toegevoegd als bijlage 6.