



Servicespecificatie	Beveiliging
Versie	Definitief
Datum	15 februari 2023
Ambitie	Verzorgen van de veiligheid binnen de gebouwen van de gemeente Venlo door middel van beveiligen, waarborgen en beschermen.
Scopebeschrijving	Deze dienst richt zich op het beveiligen, beschermen en waarborgen van veiligheid van de verschillende locaties van gemeente Venlo, de terreinen en de aanwezige personen door manbeveiliging, brand- en sluitrondes, alarmopvolging van inbraak- en brandmeldsysteem. De dienstverlening is van toepassing op locaties zoals omschreven in Bijlage 11. Verdere kenmerken van de afbakening van deze dienst zijn (niet limitatief): Beveiliging ▪ Het uitvoeren van beveiligingsdiensten voor de panden stadskantoor (werkdagen) en locatie De Commissaris (werkdagen). Fysieke aanwezigheid van Dienstverlener is gedurende deze openingstijden verplicht. Inzet bepaalt dienstverlener op basis van een veiligheidsscan, in afstemming met gemeente Venlo. De openingstijden per locatie: <u>Het Stads Kantoor:</u> - Maandag t/m donderdag van 07.30 – 20.30 uur - Vrijdag van 07.30 – 17.30 uur - Voor de locatie Stads Kantoor heeft de gemeente Venlo een eigen beveiligers in dienst voor 36 uur per week. Overige uren in te vullen door de dienstverlener - Periode mei t/m september op zaterdag van 08.00 – 13.30 uur (voor deze dienst komt mogelijk een nieuwe externe locatie in de plaats in 2023) <u>De Commissaris:</u> - Maandag t/m donderdag van 08.15 – 17.45 uur - Vrijdag van 08.15 – 12.45 uur ▪ Door fysieke beveiliging op locatie zorgt Dienstverlener met een actieve houding voor dé-escalatie en ondersteuning bij calamiteiten in de publieke zone, rekening houdend met de eigen veiligheid en die van medewerkers en/of bezoekers. Hierbij dient het minst ingrijpende middel ingezet te worden om het doel te bereiken (subsidiariteit). ▪ Beveiligers dient indien nodig (proportioneel) handelend op te treden wanneer hij/zij met eigen ogen een strafbaar feit waarneemt (heterdaad), zoals de waarneming van fysieke/verbale agressie tegen ambtenaren, bezoekers en eigendommen binnen de gebouwen (incl. nabije omgeving) van de Gemeente Venlo en/of de waarneming van belediging van ambtenaren. Beveiligers mag dan de betreffende persoon aanhouden én vasthouden totdat de verdachte overgedragen kan worden aan de politie, of een andere opsporingsambtenaar. De politie moet hierbij onverwijd worden ingelicht. Wanneer de verdachte geweld gebruikt mag degene die aanhoudt zich verdedigen, mits het gaat om gepast geweld (je mag je niet heftiger verdedigen dan je wordt aangevallen). Ook mag er fysieke dwang toegepast worden om de verdachte onder je te houden, maar dit moet direct ophouden wanneer de verdachte zich overgeeft. ▪ Dienstverlener voert de meldkamerfunctie uit voor de doormeldingen

	inbraak, brand en agressie. - Op verzoek van Gemeente Venlo voert Dienstverlener aanvullende activiteiten uit zoals het opstellen van rapportages, opschonen van logbestanden of wijzigen van parameters Brand- en sluitronde - Het uitvoeren van de brand- en sluitronde na reguliere beveiligingsdiensten inclusief het dagelijks rapporteren en archiveren van bevindingen conform een standaard format. Uitvoeren passende acties als gevolg van bevindingen. In Bijlage 2.2.10a is een overzicht van de huidige sluitrondes opgenomen. - Dienstverlener is vanuit haar expertise verantwoordelijk voor het vaststellen van de daadwerkelijke duur en werkwijze inzake brand- en sluitrondes en stemt deze af met gemeente Venlo. Inzake alarmopvolging zal hiertoe door Dienstverlener een test-opvolging per locatie worden uitgevoerd. - Periodiek evalueren van de beveiligingsactiviteiten met gemeente Venlo en het schriftelijk vastleggen van evaluatiegesprekken en gemaakte afspraken. - Conform afgesproken protocollen registreren en melden van calamiteiten bij de binnen gemeente Venlo aangewezen functionarissen. Procedures en verantwoordelijkheden dienen schriftelijk te worden vastgelegd. - Dienstverlener zet op verzoek van de gemeente extra (persoons)beveiliging in. - Dienstverlener is voor politie en andere hulpdiensten het eerste aanspreekpunt op locatie. Alarmopvolging - Dienstverlener draagt zorg voor de aansluiting op een alarmcentrale vanuit de meldkamer van alarmcentrale en/of de meldkamer van de politie en alarmopvolging (bij meldingen van incidenten). De dienst wordt het hele jaar (365 dagen) uitgevoerd; van maandag tot en met donderdag tussen 17.00 uur - 07.30 uur en van vrijdag 17.00 uur tot en met maandag 07.30 uur. Voorbeelden van meldingen (niet limitatief): inbraak, brand, vernieling, openstaande raam/deur, gaslek, waterlek.
Out-of-scope	De volgende services/activiteiten zijn niet in scope van deze Servicespecificatie (niet limitatief): - IT/data beveiliging. - Uitgifte van toegangspassen.
Specificaties	Voor de outputcriteria van de dienstverlening worden twee categorieën onderscheiden, te weten de technische- en belevingskwaliteit. <u>Technische kwaliteit</u> - De dienstverlening vindt plaats door middel van minimaal één gediplomeerde, geïnstrueerde en ingewerkte beveiligers per locatie voor de genoemde locaties. - Bij het uitvallen van een inplande beveiligers tijdens de dienst, dient dienstverlener met onmiddellijke ingang voor vervanging te zorgen, welke uiterlijk binnen 2 uur ter plaatse is. - Na een alarmmelding/storingsmelding (in de avond/nacht) dient er uiterlijk om 08.00 uur 's ochtends, aan gemeente Venlo een gedetailleerd rapport te worden gezonden met daarin weergegeven de voortschrijdende gegevens betreffende onregelmatigheden die tijdens de sluitrondes zijn geconstateerd en de wijze waarop deze (indien van toepassing) zijn opgelost. - In geval van aanvragen reageert dienstverlener conform de

	responstijdenmatrix in Bijlage 2.0.2. <u>Belevingskwaliteit</u> - Medewerkers zijn zich bewust van de omgeving en dragen bij aan een gastvrije en veilige omgeving. - Medewerkers gebruiken tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden de telefoon enkel t.b.v. de uitvoering van hun werkzaamheden en niet voor prive-gebruik.
Uitdagingen huidige dienstverlening	- Borging van continuïteit van inzet van opgeleide en ingewerkte beveiligers. - Personeelsbezetting: bij ziekte of snelle uitval het tijdig opvangen van diensten.
Performance indicatoren	- Dienstverlener is bij een melding (consignatiedienst) in 95% van de meldingen, binnen 30 minuten ter plaatse. - Voldoen aan responsetijden alarmopvolging 98%. - Sluitronde 100%.
Prijsmechanisme	- De kosten voor alle activiteiten, diensten en middelen gerelateerd aan beveiligingsactiviteiten zijn onderdeel van de vaste diensten en worden aangeboden op basis van een vaste prijs per jaar. - Variabele kosten worden op basis van werkelijke inzet bepaald. - Werkzaamheden ten aanzien van persoonsbeveiliging en overige inzet van aanvullende beveiligingsuren zijn onderdeel van incidentele diensten en worden op basis van vaste uurtarieven op aanvraag in een offerte aangeboden.
Volumes	Bijlage 2.2.10b Overzicht meldingen consignatiedienst
Beleid / protocollen	BIO richtlijnen
Resources /middelen /voorraden	- Dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorzien van (communicatie) middelen ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening. - Dienstverlener maakt gebruik van camera- en toegangssystemen van Gemeente Venlo.
Systemen	N.v.t.
Kwalificatie medewerkers	Voor deze dienstverlening dienen medewerkers te voldoen aan onderstaande kwalificaties: - Minimaal een geldig beveiligingsdiploma niveau 2 (mbo beveiligers of gelijkwaardig). <i>Op basis van vraag 244 Nvl 1 wordt hieraan toegevoegd: Beveiligers in opleiding/aspirant beveiligers mogen ingezet worden naast een gediplomeerde beveiligers. Er dient in ieder geval een gediplomeerde beveiligers aanwezig te zijn.</i> - Medewerkers zijn in staat veiligheid te borgen en te acteren bij incidenten. - Het team dat ingezet wordt voor de gemeente Venlo bestaat zoveel mogelijk uit vaste medewerkers waarbij personeelsverloop tot een minimum wordt beperkt. - Bedrijfskleding is voorzien van V-embleem (Afspraken over kostuum nader te maken na gunning). - Medewerkers ter plaatse gedragen zich naar de gestelde huisregels van de gemeente Venlo (de huisregels zullen bij aanvang van de opdracht aan inschrijver worden overhandigd). - Bezit BHV certificaat inclusief gebruik AED.
Managementinformatie	Dienstverlener rapporteert per kwartaal minimaal de volgende informatie: Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen en per locatie.



	▪ Klachtenoverzicht; wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie en verbeteracties. ▪ Aard en aantal alarmopvolgingen per locatie (en cluster); ▪ Overzicht van de oorzaken en eventuele oplossingen; ▪ Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren
Documentatie	▪ Up to date overzicht van werkafspraken en geldende procedures en huisregels per locatie.
Bijlagen	▪ Bijlage 2.2.10a Overzicht locaties en rondes ▪ Bijlage 2.2.10b Overzicht meldingen consignatiedienst ▪ Bijlage 2.2.10c Overzicht aansluitingen alarmcentrale