

Bijlage 6: Programma van Eisen fysieke beveiliging GUH 2023

1. Inleiding

Een aantal gebouwen worden zowel door de gemeente als door externe huurders gebruikt. De gemeente is eigenaar van de kantoorgebouwen.

De genoemde locaties maken op dit moment onderdeel uit van de gevraagde dienstverlening, echter ook nieuwe locaties kunnen tijdens de duur van de overeenkomst hieraan toegevoegd worden.

2. Locaties en diensten

Cultuurhuis Pléiade (meerdere huurders)	Kerkplein 2, 3941 HV Doorn	• open- en sluitrondes • alarmopvolging • fysieke beveiliging op locatie
(Gemeente) Kantoren:		
Gemeentekantoor Het Woud	Raadhuisplein 2a, 3941 JT, Doorn	• alarmopvolging
QuaRijn (externe huurder)	Raadhuisplein 2b, 3941 JT, Doorn	• alarmopvolging
RID (externe huurder)	Raadhuisplein 2c, 3941 JT, Doorn	• alarmopvolging
Parkeergarage	Onder de gemeentekantoren	• alarmopvolging • Storingen en calamiteiten
Gemeentewerf	Velperengh 7, 3941 BZ Doorn	• alarmopvolging
Opvanglocatie vluchtelingen	Woestduinlaan 87, 3941 XC Doorn	• fysieke beveiliging(s) op locatie

3. Beveiligingssystemen en meldingenproces

Alarmmeldingen gaan tijdens kantooruren naar de contactpersonen binnen de organisatie van de gemeente. Buiten kantooruren (na werktijd, in weekend, zon en feestdagen of brugdagen of nog nader af te stemmen dagen) worden de meldingen direct van het meldingsysteem naar een PAC (particuliere alarmcentrale) gestuurd. De PAC kijkt of de melding naar de Opdrachtnemer moet worden doorgezet. Er kunnen ook meldingen van bezoekers aan de parkeergarage buiten kantooruren, bij de servicedesk van Opdrachtnemer gemeld worden.

4. Programma van eisen:

Nr.	Algemene eisen
1.	Opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, als een goed Opdrachtnemer uitvoering te geven aan de opdrachten die gemeente Utrechtse Heuvelrug, op grond van onderhavige Overeenkomst, verstrekt.

2.	Gestelde eisen en voorwaarden gelden voor alle locaties van de gemeente Utrechtse Heuvelrug. Bij wijziging(en) in locatie(s), door bijvoorbeeld het toevoegen en/of vervallen van locaties of objecten, blijven deze ongewijzigd.
3.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen die worden gesteld in het Keurmerk Beveiliging 2017 van De Nederlandse Veiligheidsbranche en dient gedurende de overeenkomst daaraan te voldoen.
4.	Opdrachtnemer is VCA* gecertificeerd (en/of aantoonbaar vergelijkbaar) en dient gedurende de overeenkomst daaraan te voldoen.
5.	Opdrachtnemer dient ISO 9001 gecertificeerd te zijn (en/of aantoonbaar vergelijkbaar) en dient gedurende de overeenkomst daaraan te voldoen.
6.	Opdrachtnemer dient ISO 14001 gecertificeerd te zijn (en/of aantoonbaar vergelijkbaar) en dient gedurende de overeenkomst daaraan te voldoen.
7.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een certificaat conform ISO 27001 Informatiebeveiliging of over gelijkwaardige maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging.
8.	Opdrachtnemer dient in het bezit te zijn van de vergunning in het kader van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR), vanuit het Ministerie van Justitie.
9.	Indien geconstateerde gebreken de veiligheid van het object/pand in het geding brengen, wordt zonder uitstel contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.
10.	<i>Duurzaamheid:</i> De in te zetten voertuigen van Opdrachtnemer dient minimaal een Euro 6 motor te bevatten.
11.	Inschrijver dient minimaal 25% van de in te zetten voertuigen voor de werkzaamheden tijdens de looptijd van deze Raamovereenkomst met elektrische en of hybride auto in te vullen;
12.	<i>Wet- en regelgeving</i> Opdrachtnemer dient te voldoen aan en te werken volgens vigerende wet- en regelgeving en dient zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers of eventuele in te zetten derden aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recent gepubliceerde versie van: • de Arbeidsomstandighedenwet; • de Arbeidstijdenwet; • de cao Beveiliging.
13.	<i>Beloning personeel</i> Opdrachtnemer zal het personeel belonen conform de voor de sector geldende arbeidsvoorwaarden, zal alle inhoudingen en afdrachten voor sociale verzekeringswetten, AOW en loonbelasting nakomen en vrijwaart dienaangaande de gemeente.
13.	Personeel die door Opdrachtnemer wordt ingezet Opdrachtnemer beschikt over personeel in kwalitatieve en kwantitatieve zin die voldoende kennis, vereiste diploma's, ervaring en vaardigheden hebben om de dienstverlening zoals beschreven in dit Programma van Eisen te kunnen uitvoeren. Opdrachtnemer draagt zorg voor een constant kwaliteitsniveau van het in te zetten personeel.
14.	<i>Continuïteit team</i> Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit door uitsluitend ingewerkte en ervaren medewerkers in te zetten. De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. Opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt

	een adequate overdracht plaats. Daarvoor dient voldoende flexibele schil aanwezig te zijn om calamiteiten op te kunnen vangen. Bestaande kennis wordt overgedragen aan de medewerker die de werkzaamheden overneemt. Het inwerken van medewerkers vindt parallel plaats aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de gemeente.
15.	<i>Legitimatie</i> Alle medewerkers die door de Opdrachtnemer voor de gemeente worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
16.	<i>Geheimhouding</i> Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis omtrent (bijzondere) beveiligingsaangelegenheden en aanverwante aangelegenheden.
17.	<i>Inzet derden</i> Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van derden als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.
18.	<i>VOG (Verklaring omtrent gedrag)</i> Opdrachtnemer moet zorgen dat al het personeel dat bij de gemeente te werk wordt gesteld, een VOG verklaring heeft. Deze mag maximaal 1 jaar oud zijn en dient tijdens de duur van de overeenkomst opnieuw aangevraagd te worden. Deze verklaring mag niet eerder dan drie maanden voor start overeenkomst te zijn afgegeven. Opdrachtgever kan hier om vragen.
19.	<i>Specifieke eisen in te zetten personeel</i> In te zetten medewerkers: minimaal diploma Beveiligers 2 en groepsleider minimaal Beveiligers 3 of daaraan gelijkwaardig; a. Geldig BHV-diploma met geldige aantekening reanimatie alleen voor beveiligers opvanglocatie en voor beveiligers tijdens openstelling balies b. Geldig legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisaties; c. Training preventie/ontruiming: met deze training is er kennis over het voorkomen, ontstaan en de gevaren van, brand, rook en rookverspreiding en het adequaat kunnen reageren op een (beginnende) brand. Verder hebben de in te zetten medewerkers inzicht in ontruimingsplannen en zijn ze zich bewust van de taak van de beveiligingsbeambte in de uitvoering van een dergelijk plan alleen voor beveiligers opvanglocatie en voor beveiligers tijdens openstelling balies d. Ervaring met het werken met geautomatiseerde systemen, o.a. Microsoft Office, alarmsystemen e. Representatief, beschikken over bedrijfskleding en zijn als zodanig herkenbaar; f. Beschikt over een goede kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift, minimaal niveau B1.
20.	Stagiaires Eventuele stagiaires mogen alleen onder toezicht van een gediplomeerde beveiligers de locaties van de gemeente betreden. Het is niet toegestaan om stagiaires alleen of in plaats van de vaste medewerkers in te zetten. Indien de gemeente van mening is dat personeel van de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereidt of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is de gemeente gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat dit personeel per omgaande wordt vervangen.
21.	Contactpersoon

	<i>Vaste contactpersoon</i> Opdrachtnemer biedt twee vaste contactpersonen van facilitair gebouwbeheer die het aanspreekpunt zijn voor de gemeente aan. Deze personen coördineren de dienstverlening naar eventuele andere personen die worden ingezet. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of anderszins zet Opdrachtnemer een vaste vervanger in. • het Cultuurhuis Pléiade; • de gemeentekantoren; • de gemeentewerf; • de parkeergarage; • de opvanglocatie
22.	Communicatie, logboek en web portal <i>Communicatie</i> Op strategisch niveau vindt minimaal een (1) keer per jaar overleg plaats. De te bespreken onderwerpen tijdens dit overleg bestaan minimaal uit: • kwaliteit van dienstverlening; • kwaliteit personeel; • dienstverlening conform planning; • samenwerking Opdrachtnemer en gemeente; • facturatie; • eventuele klachten inclusief genomen maatregelen;
23.	<i>Communicatie</i> Op tactisch/operationeel niveau vindt tijdens de gehele duur van de dienstverlening overleg plaats op het moment dat de gemeente hierom vraagt. Binnen 1 week na overleg draagt Opdrachtnemer zorg voor het verslag inclusief genomen besluiten en acties die eventueel ondernomen dienen te worden, waarbij na akkoord van de gemeente het verslag definitief wordt vastgesteld.
24.	Communicatie, logboek en web portal <i>Digitale portal inclusief logboek</i> De gemeente wil haar gegevens digitaal kunnen inzien inclusief logboek en dient een eigen inlogaccount te krijgen om per locatie de gegevens digitaal te kunnen zien via een web portal (of gelijkwaardig). Deze portal dient de gemeente minimaal in staat te stellen onderstaande te kunnen zien: • Locatie • Datum (alarm) melding • Tijdstip (alarm)melding; • Tijdstip ter plaatse; • Responsetijd • Tijdstip einde afhandeling • Soort melding, korte omschrijving van de aangetroffen situatie en de afhandeling; Deze gegevens dienen per locatie gescheiden (Cultuurhuis, Gemeentekantoor, Gemeentewerf en Opvanglocatie) te kunnen worden ingezien. De gegevens moeten kosteloos per maand te selecteren zijn.
25.	Managementinformatie <i>Managementinformatie</i> <i>Dagelijkse rondes</i> In de (digitale) dagrapportages dienen de volgende gegevens te zijn opgenomen: • Tijd aanvang ronde per gebouw; • Tijd einde ronde per gebouw;

	• Eventuele bijzonderheden; (Incidenten en calamiteiten dienen direct gemeld te worden!) • Eventuele defecten; • Overige in overleg vast te stellen controles.
26.	Managementinformatie <i>Bewaking tijdens openstelling balies Publiekscentrum</i> • Dagrapport in logboek • Tijd aanvang • Tijd vertrek • Eventuele bijzonderheden • Bij calamiteiten rapport naar contactpersoon
27.	Opdrachtnemer levert op eigen initiatief aan de gemeente één (1) keer per half jaar (uiterlijk 2 weken na afloop) een rapportage digitaal aan, waarin in ieder geval opgenomen: <i>Gefactureerd bedrag</i> • Het bedrag aan facturen (in geld en uren) per soort afgenomen dienst, per locatie en getotaliseerd; • Het bedrag aan facturen (in geld en uren) van extra opdrachten per soort afgenomen dienst, per locatie en getotaliseerd;
28.	<i>Alarmmeldingen</i> • Aantal alarmmeldingen per locatie; • Aantal alarmmeldingen waarbij de overeengekomen aanrijtijd is overschreden met opgaaf van reden en duur dat de aanrijtijd is overschreden; • Percentage van het aantal alarmmeldingen dat binnen de overeengekomen aanrijtijd is afgehandeld; <i>Klachtenregistratie</i> • Actueel overzicht van klachten en bijbehorende afhandeling;
29.	<i>Klachtenprocedure</i> Opdrachtnemer beschikt over een adequate klachtenprocedure. Tijdens inschrijving wordt leverancier gevraagd hiervoor een voorstel in te dienen. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.
30.	<i>Vertrouwelijkheid</i> Opdrachtnemer gaat vertrouwelijk met alle informatie om die Opdrachtnemer op de een of andere wijze tijdens de duur van overeenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de gemeente geen informatie aan derden beschikbaar, tenzij de gemeente hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
31.	<i>Beëindiging overeenkomst</i> De raamovereenkomst wordt voor 2 jaar vastgesteld met een verlenging van 2 x 12 maanden. Bij beëindiging van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer te allen tijde mee met de gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer. Het tijdig, voor einde van de raamovereenkomst, beschikbaar stellen van de door gemeente of nieuwe leverancier gevraagde documenten en gegevens maakt hier onderdeel van uit.
32.	<i>Tegenstrijdigheden en tekortkomingen</i> In alle gevallen waarin dit Programma van Eisen niet voorziet of voor verschillende uitleg vatbaar is, zal het Programma van Eisen worden uitgevoerd naar het kennelijk bedoelde in

	het Programma van Eisen en de eisen die naar het inzicht van de gemeente redelijkerwijs mogen worden gesteld. Al hetgeen vermeld in dit Programma van Eisen, dient in de prijsstelling van Opdrachtnemer te zijn opgenomen, tenzij door de gemeente hierin anders aangegeven, zoals op verzoek van de gemeente. Er is dan sprake van regie en hiervoor geldt het uurtarief en de daadwerkelijke inzet conform prijsblad.
	Eisen ten aanzien van de alarmopvolging
33.	Alarmopvolging inclusief keyholding: Onder alarmopvolging verstaan wij alarmeringen voor inbraak- en toegangssystemen. Op alle locaties exclusief opvanglocatie gaat de eerste automatische alarmering naar de particuliere meldkamer (PAC). Vervolgens belt de meldkamer naar de Opdrachtnemer om de locatie door te geven waar het alarm is afgegaan.
34.	Het Cultuurhuis, de Gemeentekantoren van de GUH, QuaRijn, het RID en de locatie Gemeentewerf: Opdrachtnemer is in staat om gevolg te geven aan alarmmeldingen bij onderstaande locaties: • <i>Cultuurhuis Pléiade</i> • <i>De Gemeentekantoren:</i> <i>Kantoorgebouw van gemeente</i> <i>Kantoorgebouw van huurder QuaRijn</i> <i>Kantoorgebouw van huurder RID</i> • <i>De Gemeentewerf</i>
35.	Voor bovengenoemde locaties dient alarmopvolging inclusief keyholding uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer garandeert een inzetbaarheid buiten kantooruren (na werktijd, in weekend, zon en feestdagen of brugdagen of nog nader af te stemmen dagen). Opdrachtnemer is binnen 30 minuten ter plaatse na ontvangst melding (alarm en incidenten).
36.	Indien er een alarmmelding plaatsvindt, reageert Opdrachtnemer direct (binnen 30 minuten na ontvangst melding). Het is mogelijk dat een alarm is geactiveerd zonder dat een van buiten af komende oorzaak aan ten grondslag ligt. Opdrachtnemer controleert ter plaatse dit door het openen en betreden van het object.
37.	Indien er geen schade of sporen van inbraak zijn, sluit Opdrachtnemer het object, nadat de bevindingen in het logboek zijn genoteerd of via een (digitale) rapportage aan de desbetreffende contactpersoon van de gemeente kenbaar heeft gemaakt. Mogelijk is ook een situatie waarbij wel (poging tot) inbraak heeft plaatsgevonden of dat er schade is ontstaan door andere oorzaken. Dit kan ook inhouden dat Opdrachtnemer contact op neemt met de Pikettelefoon van de gemeente, om een storing te verhelpen. Indien noodzakelijk, zal Opdrachtnemer handelen volgens afgesproken protocol.
38.	Opdrachtnemer dient bij iedere alarmopvolging de gemeente de volgende dag te informeren via e-mail. Na iedere alarmopvolging maakt beveiliging een digitaal rapport op welke gratis per email wordt toegestuurd aan de contactpersonen of beschikbaar staat in het digitale systeem.
39.	Onder alarmopvolging verstaat de gemeente het aanrijden op locatie, het vaststellen van de locatie van het alarm (gebouwdeel, zone, melder), de oorzaak van de alarmmelding, neemt actie, het vastleggen van genomen acties en rapportage over vorenstaande.
40.	Tot een onderdeel van het vaststellen van de oorzaak wordt gerekend het controleren van een pand op braak of andere sporen welke het alarm hebben kunnen doen afgaan. Het alleen resetten van de installatie is niet voldoende.

41.	In het geval van een verzoek tot alarmmelding zijn de door Opdrachtnemer op te geven kosten (uurtarief) inclusief de eerste 30 minuten aanwezigheid op locatie.
42.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de aanrijdtijd wordt bepaald door de initiële melding van de meldkamer of contactpersoon gemeente naar Opdrachtnemer tot en met het moment dat Opdrachtnemer ter plaatse is om het alarm af te handelen.
43.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat voor een technisch alarm (storing systeem) een aanrijdtijd van 60 minuten geldt.
44.	Voor de alarmopvolging geldt dat minimaal onderstaande handelingen op locatie uitgevoerd dienen te worden: • registratie van aard en tijdstip van de melding; • registratie van tijdstip van aankomst van Opdrachtnemer op de locatie; • verificatie door controle op locatie en vaststellen aard van de melding waaronder in ieder geval controle van het bouwdeel van alarmmelding; • aanhouden van eventuele verdachten dan wel alarmering van politie (laten) verzorgen; • zonder nader overleg met het waarschuwingsadres treffen van de eerste maatregelen om (verdere) gevolgschade te voorkomen en/of contact met derden. Deze worden nader gespecificeerd. • in nader overleg met de gemeente of derde vervolgmaatregelen treffen; • alarm resetten/inschakelen en waar nodig testen van de verbinding; • registratie van het tijdstip van verlaten van de locatie; • aard van de melding, naam mobiele surveillant, tijdstip aankomst, aangetroffen bijzonderheden en genomen acties; • in geval van daadwerkelijke schade waarbij de betreffende locatie vrijelijk en zonder alarmering (opnieuw) kan worden betreden wordt de locatie niet verlaten dan na overleg met de contactpersoon van de gemeente over de te nemen vervolgmaatregelen.
45.	In geval er daadwerkelijk van een incident sprake is, zal Opdrachtnemer alles doen om (verdere) gevolgschade te voorkomen en de locatie niet eerder verlaten dan na overleg met en toestemming van de contactpersoon van de gemeente over de te nemen vervolgmaatregelen. In het geval van vervolgmaatregelen als hierboven bedoeld is het Opdrachtnemer toegestaan, in het belang van de eigen werkzaamheden, de mobiele surveillant haar werk voor te laten zetten mits bedoelde vervolgmaatregelen bij de gemeente worden voortgezet door een andere opgeroepen gediplomeerde beveiligingsmedewerker. Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat wanneer een alarm wordt veroorzaakt door een fout van Opdrachtnemer, met als gevolg een alarmopvolging, er géén kosten in rekening gebracht kunnen worden.
46.	De aanwezige alarmeringssystemen (inbraak en storingen) worden doorgeschakeld naar de meldkamer (PAC) van Opdrachtgever.
47.	Parkeergarage <i>Parkeergarage bevindt zich zowel onder gebouw Cultuurhuis als onder de gemeentekantoren:</i> Alarmopvolging/keyholding/storingen/calamiteiten Bij de parkeergarage is er alarmopvolging voor het parkeersysteem inclusief keyholding van kracht. Bij een alarm buiten kantoortijd bij de uitrijzuil via de PAC wordt de piketdienst (facilitair gebouwbeheer) gebeld en indien nodig de opdrachtnemer ingeschakeld. Ook kan een melding over storing, calamiteit of andere problemen in de parkeergarage rechtstreeks telefonisch door een bezoeker aan opdrachtnemer gemeld

	worden en dient Opdrachtnemer de situatie te bekijken. Bij vragen van bezoekers van de parkeergarage, zoals verlies van het parkeerkaartje of een (technische) storing, zoals hekwerk opent of sluit niet en/of een calamiteit, zoals overstroming dient Opdrachtnemer de melding in ontvangst te nemen en is binnen 30 minuten ter plaatse na ontvangst melding om het probleem op te lossen, indien dit niet lukt zal de Opdrachtnemer contact opnemen met de Piketdienst.
48.	Parkeergarage: De parkeergarage is geopend van maandag t/m zondag 24/7 De inzet van Opdrachtnemer is buiten kantoortijd (na werktijd, in weekend, zon en feestdagen of brugdagen of nog nader af te stemmen dagen) en fungeert als contactpersoon. Op verzoek van de gemeente kan Opdrachtnemer gevraagd worden ter plaatse de situatie te bekijken.
49.	Parkeergarage: Aansluiting meldkamer Als personen niet uit de parkeergarage kunnen rijden, is er de mogelijkheid om de Intercom te gebruiken (24/7). De intercom van de parkeergarage voor uitgaande voertuigen is na 17.00 uur aangesloten bij een meldkamer. In parkeergarage is een bord met telefoonnummer van Opdrachtnemer aanwezig zodat bij storingen en calamiteiten personen direct een melding bij Opdrachtnemer kunnen doen
Sleutels en/of toegangspassen	
50.	Opdrachtnemer komt in het bezit van de benodigde sleutel(s), codes, toegangspassen en een gebruiksvoorschrift voor de elektronische beveiligingssysteem inbraak en toegangscontrole) van de te beveiligen panden. Opdrachtnemer dient hiervoor voor ontvangst te tekenen. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een juiste instructie aan haar medewerkers na inwerkperiode voor het gebruik van de beveiligingsystemen. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de in bruikleen geleverde spullen veilig (in een afgesloten ruimte) opgeborgen worden indien er geen gebruik van wordt gemaakt.
51.	Opdrachtnemer draagt zorg voor beheer van de door de Opdrachtgever voor de uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking gestelde toegangsmiddelen (sleutels, toegangspassen, resetcodes en instructies van beveiligingsinstallaties).Opdrachtnemer dient de sleutels, codes en/of toegangspassen zorgvuldig te beheren en te beveiligen tegen misbruik, verlies en diefstal. Hiermee vormt keyholding de basis voor alarmopvolging en zijn zij onlosmakelijk met elkaar verbonden.
52.	Opdrachtnemer garandeert dat de sleutels, codes en/of toegangspassen van de panden van de gemeente te allen tijde beveiligd vervoerd worden.
53.	Opdrachtnemer labelt de sleutels en/of toegangspassen voor de panden op een zodanige wijze dat deze voor derden niet traceerbaar zijn.
54.	Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat alle ter beschikking gestelde toegangsmiddelen niet in onbevoegde handen kunnen komen. Bij schade die ontstaan is door onbevoegd gebruik zal Opdrachtgever Opdrachtnemer volledig aansprakelijk stellen.
55.	Bij verlies of diefstal of misbruik van de sleutels, codes en/of toegangspassen van de panden van de gemeente doet Opdrachtnemer per omgaande een melding naar de gemeente en bij diefstal of misbruik doet Opdrachtnemer tevens aangifte bij de politie. Ingeval van verlies, diefstal en/of misbruik van sleutels, codes en toegangspassen zal Opdrachtgever de schade verhalen bij de Opdrachtnemer.
Eisen ten aanzien van beveiligingsdiensten	
56.	Op verzoek van de gemeente kan Opdrachtnemer gevraagd worden op afroep beveiligingsdiensten uit te voeren. Er is dan sprake van regie.
57.	Beveiliging op locatie: Beveiliging (vast) bij receptie Cultuurhuis tijdens openingstijden van balies in het Publiekscentrum: De beveiliging dient iedere donderdag van 17.00 tot 21.00 uur aanwezig te zijn. Als het Publiekscentrum gesloten is wordt dit vooraf doorgegeven door de contactpersoon van de gemeente. De beveiliging heeft een werkplek achter de balie van

	de receptie. De beveiligers is zichtbaar aanwezig, draagt bedrijfskleding en is communicatief vaardig. De Beveiligers loopt af en toe een rondje in de hal van het Cultuurhuis en door de wachtruimte bij de Publieksbalies.
58.	Beveiligers voor opvanglocaties voor 24/7 of minder: De gemeente heeft een taak voor de opvang van vluchtelingen. Er is een opvanglocatie voor Oekraïense vluchteling op de locatie Het Woonoord. Op de locatie is fysieke beveiliging nodig. De opdrachtnemer dient beveiligers te leveren die het pand en de mensen beveiligen. De locatie wordt 24/7 beveiligd door beveiligers in wisseldienst zodat er altijd een beveiligers aanwezig is. Er dient elk uur een ronde in het pand gelopen te worden. In overleg met locatiemanager zal er ook een ronde rondom het pand plaatsvinden. Er dient continuïteit in de beveiligerspool te zijn. Voor deze locatie dienen wisselingen in personeel beperkt te zijn.
59.	Voor mogelijke nieuwe locaties zoeken wij een opdrachtnemer die binnen kort tijdsbestek (24 uur) eerste inzet kan plegen door het beschikbaar stellen van gediplomeerde (object)beveiligers ter uitvoering van de op dat moment noodzakelijke werkzaamheden.
60.	Incidentele inzet van beveiligers(s) bij gesprekken, vergaderingen, bijeenkomsten of bij verkiezingen waar een risico wordt ingeschat of aanwezig is: Als er verwacht wordt dat er een risico kan ontstaan dan dient de Opdrachtnemer beveiligers in te zetten. De Opdrachtgever zal op tijd aan geven wanneer dat nodig zou kunnen zijn. Tijdens een incident dient de beveiligers goed en adequaat op te treden. Soms kan het ook voorkomen bij een incident dat er direct een beveiligers nodig is. De Opdrachtnemer dient dan een beveiligers te sturen binnen 30 minuten.
Eisen ten aanzien van open- en sluitrondes per locatie	
61.	Cultuurhuis: Opdrachtnemer dient 6 dagen per week (maandag t/m zaterdag) opening- en sluitrondes voor het Cultuurhuis uit te voeren.
62.	Cultuurhuis <i>Openingsronde:</i> De openingsronde dient te bestaan uit één ronde rond het gebouw om de toegangsdeuren te openen waarna het alarm wordt uitgeschakeld. De openingsronde vindt plaats op maandag t/m zaterdag in de ochtend het exacte tijdstip zal worden besproken tijdens het verificatiegesprek na de voorlopige gunning.
63.	Cultuurhuis <i>Sluitronde:</i> - De sluitronde dient te bestaan uit één ronde door het gebouw waarna het alarm dient te worden ingeschakeld. De sluitronde vindt plaats op maandag t/m zaterdag in de avond. Tijdstip wordt besproken tijdens verificatiegesprek na voorlopige gunning. - de tourniquet is gesloten; - alle deuren van de buitenschil dicht zijn; - alle ramen en buitendeuren en deuren in garage zijn afgesloten; - alle verlichting uit is; - toiletcontrole - er geen (on)bevoegde personen aanwezig zijn; - hierna dient het pand volledig onder alarm gezet te worden.
64.	Cultuurhuis: Op verzoek van de gemeente kan het bij een incident buiten kantoortijden nodig zijn dat het Cultuurhuis geopend moet worden. De Gebouwenbeheerder van de gemeente zal dan contact opnemen met Opdrachtnemer en deze dient zorg te dragen voor opening van het Cultuurhuis. Maximale termijn van opening bij incident is 30 minuten.
65.	Gemeentekantoren en parkeergarage: Geen open- en sluitrondes van toepassing. Gebouwen worden automatisch geopend en gesloten.

66.	Gemeentewerf: Geen open- en sluitrondes van toepassing. Door de collega's van de Gemeentewerf wordt het alarm in- en uitgeschakeld.
67.	Algemeen: Na gunning zal met de gegunde partij een gezamenlijke openings-, en sluitronde gelopen worden voor alle locaties, waarbij de benodigde tijd, aspecten van veiligheid en wijze van rapportage nader worden vastgesteld. Opdrachtnemer is akkoord dat Opdrachtnemer in samenspraak met de gemeente per object een instructie schrijft voor de open- en sluitrondes. Deze dient door de gemeente vooraf te worden geaccordeerd. De hiervoor benodigde tijd dient in uw prijsstelling te zijn inbegrepen.
68.	Storingen: Tijdens het lopen van een open- en/of sluitronde of na melding van de gemeente dient Opdrachtnemer af te stemmen met de gemeente op welke wijze een eventuele storing verholpen dient te worden. Storingen kunnen divers van aard zijn, zoals een lekkage of overstroming door verstopping toilet. Op het moment dat dit tijdens een ronde wordt geconstateerd, kan dit op basis van regie berekend worden, tenzij dit door Opdrachtnemer binnen de desbetreffende ronde kan worden opgelost, eerste 30 minuten.
69.	Calamiteiten: Opdrachtnemer staat garant voor het tijdig kunnen alarmeren naar contactpersoon of crisisorganisatie. Onder tijdig wordt verstaan binnen 30 minuten.
70.	Het nemen van eerste maatregelen bij calamiteiten en/of crisissituaties dient te gebeuren conform de instructies van de gemeente. Hierbij is er sprake van regie.

Inschrijver dient aan te geven of zij wel of niet voldoet aan de gestelde eisen. Wanneer niet voldaan kan worden aan één/meer gestelde eis(en), dient dit toegelicht te worden in de tabel onder het kopje 'toelichting'. Inschrijver dient de tabel rechtsgeldig te ondertekenen en als bijlage bij de Inschrijving in te dienen.

Het niet conformeren aan het Programma van Eisen, of het maken van een voorbehoud bij één of meerdere eisen zal leiden tot terzijdelegging van de Inschrijving.

Akkoordverklaring Inschrijver		
Eis	Akkoord	Eventuele toelichting
Eis 1 t/m 70:	Ja/Nee	

Akkoord PVE	Ja/Nee
Naam en functie	
Handtekening	
Datum	