

Bijlage 2

Programma van eisen beveiligingsdiensten.

Nr.	Omschrijving eisen
Algemeen: aanbesteding	
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	Bij aanvang van de dienstverlening brengt Opdrachtnemer een bezoek aan alle locaties van Opdrachtgever om de overdracht probleemloos te laten verlopen.
3.	Bij verstrijken van de looptijd van de overeenkomst (of bij vroegtijdige beëindiging van de overeenkomst) is Inschrijver verplicht zijn medewerking te verlenen aan de overdracht van werkzaamheden aan een derde/ andere partij die de opdracht dan zal gaan uitvoeren. Inschrijver zal een eventuele door partijen gewenste overgang van bij de dienstverlening betrokken medewerkers niet tegenhouden of daarvoor een vergoeding vragen.
Prijs, indexatie, facturatie en betaling	
4.	Facturatie van de (vaste en variabele) kosten geschiedt altijd per maand achteraf. Het kan zijn dat voor de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst e-facturatie verplicht zal worden. Opdrachtnemer dient hieraan te kunnen voldoen.
5.	Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; • Uw KvK-nummer; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Een uniek volgnummer; • Routingcode - kostensoort - verplichtingsnummer (deze wordt na overeenkomst aangemaakt). Geleverde diensten met datum uitgesplitst per gemeente, per locatie; • Bedrag van de geleverde diensten exclusief BTW; • Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
6.	Facturen worden eenmaal per maand digitaal verzonden (als PDF en XML bestand) Facturatie geschiedt per gemeente, waarbij de kosten zijn uitgesplitst per locatie (zie voor de locaties bijlage 13). Zie voor meer informatie inzake de facturatie bijlage 12.
7.	Opdrachtnemer kan te allen tijde geldige vergunningen in het kader van de wet PBR, kopieën van legitimatiebewijzen, van toepassing zijnde certificaten en diploma's tonen van haar organisatie en medewerkers.
MELDKAMERDIENSTEN	
8.	Opdrachtnemer biedt vanuit eigen beheer/ zelf meldkamerdiensten aan. Deze dienstverlening bestaat uit: - 24/7/365 bemenste alarmcentrale; - Het ontvangen van alarmmeldingen (signaal of telefonisch) uit de alarminstallatie en/of alarmknoppen (paniekknoppen) van de Opdrachtgever; - Het registreren van alarmmeldingen en deze omzetten naar opvolging; - Classificeren van de melding; - Coördineren communicatie en juiste verbinding; - Bewaking paraatheid eenheden; - Signaleren storingen; - Indien mogelijk verhelpen storing. De kosten (per maand) hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder Meldkamerdiensten 24/7'.

9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor de ingangsdatum van de dienstverlening de meldkamer op de juiste wijze is aangesloten op de alarmsystemen van Opdrachtgever.
10.	De alarmsystemen zijn in de periode dat het pand gesloten is geactiveerd en aangesloten op de particuliere alarmcentrale van de Opdrachtnemer.
11.	De alarmcentrale is verantwoordelijk voor directe doormelding van alarmmeldingen naar de betreffende waarschuwingsadressen.
12.	Aan de doormeldingen zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
13.	Er is geen sprake van bloktijden in de weekenden.
ALARMOPVOLGING	
14.	Opdrachtnemer biedt alarmopvolging aan. Deze dienstverlening bestaat uit: - Opvolging van het inbraakalarm, brandmeldingen, vandalisme, stormschade en opvolgen van andere meldingen van verstoringen met een maximale aanrijtijd van 1 uur (Inschrijver dient de aanrijtijd op te geven op Formulier D). Indien de aanrijtijd met 15 minuten wordt overschreden zal die alarmopvolging niet door Opdrachtnemer worden vergoed. <u>De alarmopvolging dient in dit geval WEL uitgevoerd te worden;</u> - Indien noodzakelijk waarnemen en signaleren van veiligheidsrisico's en aanwezig blijven tot aankomst hulpverleners en/of sleutelhouders; - Te woord staan van mensen op locatie van de melding; - Oproep tot verzoek ondersteuning sleutelhouder, versterking of hulpdiensten. De kosten (per rit) hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder Alarmopvolging 24/7/365. Na de alarmopvolging biedt Opdrachtnemer een sluitronde na alarmopvolging aan (optioneel, incidenteel). De kosten (per ronde) hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder sluitronde na melding.
15.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de surveillanten van Opdrachtnemer bij de alarmopvolging te allen tijde beschikken over sleutels en codes van het betreffende pand.
16.	Bij inbraakalarm en bij sabotagemeldingen worden door de alarmcentrale de mobiele surveillant van Opdrachtnemer gewaarschuwd. En zal de mobiele surveillant naar de locatie de melding gaan om zelf te beoordelen waar het alarm/melding vandaan komt. Wanneer er buiten de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever een melding plaatsvindt zorgt Opdrachtnemer, indien nodig, voor het verlenen van toegang aan hulpdiensten. Opdrachtnemer draagt in dit geval ook zorg voor begeleiding van deze hulpdiensten.
17.	Bij constatering van een inbraak (of een sterk vermoeden hiervan) door de mobiele surveillant ter plaatse, wordt direct de politie en aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever gewaarschuwd.
18.	Opdrachtnemer biedt de dienst opvolging alarmknop (paniekknop) aan (conform bijlage 13). Wanneer op een locatie de alarmknop ingedrukt wordt neemt Opdrachtnemer direct contact op met de betreffende locatie. Wanneer Opdrachtnemer geen reactie krijgt rukt zij direct uit (aanrijtijd conform formulier D). Wanneer Opdrachtnemer wel reactie krijgt zal zij, indien gewenst uitrukken en/of politie aansturen. Deze vraag wordt gesteld aan de persoon die de telefoon opneemt. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder opvolging alarmknop (paniekknop).

OPENINGSRONDES	
19.	Opdrachtnemer biedt de dienst openen van gebouwen aan (optioneel). Deze dienstverlening bestaat uit: - Openen van het pand; - Uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie. De kosten (per ronde) hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder openingsronde.
BRAND- EN SLUITRONDES	
20.	Bij een loos-alarm zorgt de surveillant ter plaatse voor een afsluitronde van het betreffende gebouw.
21.	Opdrachtnemer biedt brand-/sluitrondes aan (conform bijlage 13). Deze werkzaamheden bestaan uit: - Geheel afsluiten ramen, lamellen/ zonwering terugzetten, deuren, hekwerken, automatische deuren in de juiste stand zetten, controleren nooddeuren, inschakelen alarmsysteem; - Uitschakelen verlichting; - Controle verzegeling blusmaterialen en aanwezigheid op de juiste plaatsen; - Controle bereikbaarheid vluchtwegen, zichtbaarheid noodverlichting; - Controle aanwezigheid van personen in het gebouw en terrein(en); - Treffen maatregelen bij lekkages, smeulende objecten, uitschakelen technische installaties (zoals koffiemachines, kerstverlichting, warme ingerolde haspels etc.) die daarvoor in aanmerking komen; - Controleren en rapporteren van afwijkingen; - Bijhouden logboek en rapportage per e-mail; - Controle van aanwezige camera's op opnamepositie (daar waar dit van toepassing is); - Indien nodig verlenen van EHBO/ AED-reanimatie; - Verlenen van assistentie bij calamiteiten aan hulpverleners en BHV organisatie. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven op het prijzenblad onder Brand-/sluitronde.
OVERIGE DIENSTVERLENING	
22.	Opdrachtnemer biedt de dienst vlaggen ophangen en strijken aan. Deze dienstverlening bestaat uit het ophangen en strijken van de vlag. De data gevlagd wordt staan beschreven in bijlage 10 (deze dagen kunnen worden uitgebreid op verzoek van de burgemeester). Het ophangen en strijken van de vlaggen vindt op afroep plaats. Dit is doorgaans wanneer dit op dagen dient plaats te vinden dat de locatie gesloten is. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder ophangen en neerhalen vlag.
23.	Opdrachtnemer biedt de dienst evenementbeveiliging aan (incidenteel, optioneel). Deze dienstverlening bestaat uit: - Visitatiediensten tijdens evenementen. - Preventief optreden ter voorkoming van (veiligheids)incidenten. - De-escalatie indien nodig. - In geval van (veiligheids)incidenten of calamiteiten dienen direct maatregelen getroffen te worden. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder evenementbeveiliging.

24.	Opdrachtnemer biedt de dienst parkeerbeheer aan (incidenteel, optioneel). Deze dienstverlening bestaat uit: - op piekdagen dient Opdrachtnemer, optioneel indien de betreffende dienstverlener niet beschikbaar is, 's ochtends toezicht te houden bij het gemeentehuis van de Gemeente Bergen. - De parkeerbeheerder dient toe te zien dat personen die parkeren ook daadwerkelijk bezoekers zijn van het gemeentehuis. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder parkeerbeheer.
25.	Opdrachtnemer biedt de dienst persoonsbeveiliging aan (incidenteel, optioneel). Deze dienstverlening bestaat uit: - De medewerkers van Opdrachtnemer dienen preventief op te treden ter voorkoming van calamiteiten en veiligheidsincidenten. In geval van calamiteiten en veiligheidsincidenten dienen de eerstelijns maatregelen genomen te worden. - Opdrachtnemer kan Opdrachtgever adviseren met betrekking tot de inzet van persoonsbeveiliging op de juiste wijze, passend bij het dreigingsniveau. - Opdrachtnemer draagt zorg voor het fysiek en mentaal begeleiden van medewerkers van Opdrachtgever. - Het uitvoeren van werkzaamheden omtrent beveiliging en veiligheid in de meest brede zin, waaronder: a. Uitvoeren van benodigde technische handelingen op het beveiligings-/brandpaneel. b. Surveillance op en rondom objecten. c. Het dagelijks rapporteren van incidenten en deze rapportages tevens verwerken in maand-, kwartaal- en jaarverslagen. d. Het constateren en voorstellen van verbetering in de beheersing van de beveiliging en veiligheid. e. Toezichthouden op veiligheid, orde, netheid en daarbij constateren van verdachte/onveilige zaken. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder persoonsbeveiliging.
26.	Opdrachtnemer biedt de inzet van receptiebeveiliging aan (zie bijlage 13) De taken van de receptiebeveiliging houden minimaal het volgende in: Het als gastheer/gastvrouw (host) ontvangen van inwoners in het gemeentehuis vanuit een dienstverlenende houding. De host is zichtbaar aanwezig, waar nodig door rond te lopen en bewaart de rust en veiligheid. Dit betreffen planbare activiteiten die jaarlijks worden vastgesteld. Deze host kan hierbij: - Helpen bij het aanmelden door de bezoekers. - Bezoekers wegwijs maken. - Het bieden van ondersteuning bij de receptiemedewerker, indien gewenst bij lastige gesprekken waar (negatieve) emoties getoond worden. - Aan het eind van de werkdag bewaken dat alle aanwezigen veilig het pand verlaten hebben. - Zorgen voor rapportage in het geval van een incident. De host zorgt ervoor dat er snel geschakeld kan worden waar nodig, met de medewerkers van Opdrachtgever. De host is aanwezig op de locatie tot het pand gesloten is en het alarm is ingeschakeld. De medewerker zorgt ervoor dat alle medewerkers en bezoekers het pand veilig verlaten hebben aan het eind van de dag of bij een ontruiming.

	Wanneer een incident heeft plaatsgevonden is de medewerker aanwezig bij de debriefing. Van deze inzet kan eventueel ook bij evenementen gebruik gemaakt worden. De kosten hiervoor dient Inschrijver op het prijzenblad op te geven onder Uitvoeren receptiebeveiliging.
EISEN RAPPORTAGE EN EVALUATIE	
27.	Opdrachtgever ontvangt dagelijks digitaal (aan te leveren conform een vast sjabloon) een rapportage/verslag per locatie, per activiteit en werkzaamheden over de uitvoering hiervan. Dit verslag bevat minimaal een beschrijving van de gesignaleerde bijzonderheden en de getroffen maatregelen.
28.	Opdrachtnemer dient een dagrapport van de uitgevoerde diensten digitaal op te maken en voor 09:00 uur de volgende werkdag beschikbaar te stellen. Daarnaast levert Opdrachtnemer een maandrapportage op binnen de eerste 10 werkdagen van de volgende maand. Dit dient naar de contactpersoon van Opdrachtgever verstuurd te worden. Hier dient <u>dagelijks</u> minimaal in te staan: • Welke locatie het betreft; • Ruimtes die worden geopend/ gesloten; • Openen en sluiten van het object; • Bijzondere calamiteiten/ voorvallen. In geval bijzondere voorvallen (bij meldingen): • Wie rapporteert; • Welke datum en tijdstip men rapporteert; • Wat de aard is van het voorval/ incident; • Wie of wat er is betrokken bij het voorval; • Binnengekomen alarmmeldingen/ storingsen (ovv tijd melding en vermelding tijd aankomst en tijd vermelding afmelding); • Welke storingszone het betreft; • Wat is de genomen actie; • Waarschuwingsadres wel of niet gebeld; • Wel of geen hulpdiensten gebeld.
29.	In de maandelijkse managementrapportages dient per locatie minimaal de volgende informatie beschreven te zijn: • Het aantal alarmopvolgingen (inclusief aanleiding); • De behaalde responsetijden (en gemiddelde responstijden); • (Indien van toepassing) extra inzet beveiligingsmedewerkers of receptiemedewerkers.
30.	In beginsel dient elke maand een overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever plaats te vinden waar de maandrapportages besproken worden. Wanneer de dienstverlening goed verloopt kan dit op verzoek van Opdrachtgever afgeschaald worden. Overleg op strategisch niveau dient eens per jaar plaats te vinden.
OVERIGE EISEN DIENSTVERLENING	
31.	Opdrachtnemer is 24/7 bereikbaar voor calamiteiten.
32.	Alle (online/offline en live) contacten en communicatie met Opdrachtgever dienen door gegunde Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
33.	De dienstverlening moet voldoen aan de in Nederland geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging.

34.	Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor een vast aanspreekpunt/ vaste teamleider. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt voor een vaste vervanger die ook volledig op de hoogte is van deze overeenkomst en geldende regels en voorschriften.
35.	Opdrachtnemer en haar medewerkers gaan uiterst zorgvuldig om met de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels, codes en toegangspassen. Sleutels, codes en toegangspassen van Opdrachtgever zullen nooit door Opdrachtnemer aan derden afgegeven worden. Bij verlies of diefstal van een sleutel, code of toegangspas, maakt Opdrachtnemer hiervan direct melding bij Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever kosten moet maken ten gevolge van verlies of diefstal van aan Opdrachtnemer verstrekte sleutel of toegangspassen, zijn deze kosten voor Opdrachtnemer.
36.	Door Opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door Opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld.
37.	Opdrachtnemer is in het bezit van een door het Ministerie van Justitie uitgegeven geldend ND-vergunning.
38.	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens, waaronder het meest recente besluit 'voorschrift informatiebeveiliging Rijksoverheid' (zie voor meer informatie wetten.overheid.nl) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele datalekken of andere beveiligingsissues (in welke vorm dan ook) rapporteert de Opdrachtnemer dit na constatering onverwijld bij de contactpersoon van de Opdrachtgever, waarbij er een oplossing voor het probleem geboden en gerapporteerd wordt. Het door Opdrachtnemer niet naleven van de wettelijke verplichtingen in het kader van datalekken kan leiden tot het verleggen van de aansprakelijkheid van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Omdat Opdrachtnemer mogelijk ook persoonsgegevens gaat verwerken, zal er een verwerkersovereenkomst (toegevoegd als bijlage 14) worden aangegaan. Alle maatregelen inzake beveiliging zal in deze overeenkomst worden vastgelegd.
MEDEWERKERS OPDRACHTNEMER	
39.	Opdrachtnemer verbiedt haar medewerkers om in en rondom gebouwen en terreinen van de Opdrachtgever opnames (geluid/ beeld) in de meest brede zin te maken dan wel informatie verstrekt aan derden, al dan niet via social-media.
40.	Medewerkers van Opdrachtnemer die zich op locatie van Opdrachtgever bevinden dienen zich aan de door Opdrachtgever gestelde huisregels en voorschriften te houden. Daarnaast zijn de medewerkers van Opdrachtnemer op de hoogte van het ontruimingsplan van de locaties waar zij werkzaam zijn en beschikken over een geldig BHV-diploma (niet ouder dan 23 maanden).
41.	De in te zetten medewerkers voldoen minimaal aan de volgende punten: - De medewerker is minimaal 23 jaar oud. - De medewerker heeft minimaal 2 jaar relevante werkervaring. - De medewerker dient de Nederlandse taal in woord en geschrift volkomen te beheersen. - De medewerker is representatief.
42.	De in te zetten medewerkers beschikken minimaal over het volgende opleidingsniveau en vaardigheden: - Minimaal afgerond VMBO; - Minimaal basisdiploma beveiligingsbeambte, dan wel diploma Algemeen Beveiligingsmedewerker (ABM); - Een opleiding of training in de richting klantvriendelijk en klantgericht werken. - Beschikt over een VOG. De VOG (verklaring Omtrent Gedrag) dient te zijn voor een gemeentelijke organisatie en niet ouder dan 6 maanden. Alleen bij een audit of een twijfel zal Opdrachtgever bewijsstukken inzake voornoemde opvragen. Eventueel verstrekte gegevens worden uiteraard alleen beschikbaar gesteld aan bevoegde functionarissen en niet aan derden verstrekt. Data zal conform de vigerende wetgeving worden opgeslagen en verwijderd.

43.	Naast een VOG beschikken medewerkers die voor Opdrachtnemer worden ingezet voor de werkzaamheden op locatie van Opdrachtnemer over een beveiligings-legitimatiebewijs ("grijze pas"), welke de betreffende medewerkers te allen tijde kunnen tonen tijdens uitvoering van werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever.
44.	De Opdrachtnemer en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienstaaangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen in de gebouwen van de Opdrachtgever ter kennis komen.
45.	In geval van afwezigheid van in het kader van deze overeenkomst in te zetten medewerkers zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging van deze medewerkers. In te zette vervangende medewerkers dienen minimaal te voldoen aan de gestelde eisen.
46.	Nieuwe medewerkers worden eerst (eventueel via e-mail) voorgesteld aan Opdrachtgever.
47.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn altijd op de hoogte van werkafspraken en geldende procedures.
48.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging van een medewerker te eisen indien zij dit noodzakelijk acht. Opdrachtnemer dient hiervoor haar medewerking te verlenen.
49.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer en het erkende veiligheidseembleem. Daarnaast kunnen medewerkers zich te allen tijde legitimeren. De bedrijfskleding dient voorzien te zijn van het "V" vignet met passend schoeisel.