

Bijlage 1 Programma van eisen Beveiliging

Inhoudsopgave

1	Algemeen	1
2	Dienstverlening / personeel	2
2.1	Gediplomeerd personeel	2
2.1.1	Opleiding- en functie vereisten:	2
2.1.2	Beveiligingsfunctionarissen in opleiding	2
2.1.3	Competenties/vaardigheden	2
2.1.4	Taken beveiliging	3
2.1.5	Eisen kleding:	4
2.1.6	Onderaanneming	4
2.2	Eisen opdrachtnemer	4
2.3	Single Point of Contact (SPOC)	4
2.3.1	Vervangen niet geschikt personeel	5
3	Veiligheidseisen	5
4	Vertrouwelijkheid	5
5	Instructies	6
6	Overname beveiligingsmedewerkers	6
7	Klantenservice	6
8	Implementatie	6
9	Overdracht einde overeenkomst	6

1 Algemeen

- Alle communicatie en correspondentie geschiedt in de Nederlandse taal.
- Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging.
- Bij het delen van gegevens wordt te allen tijde voldaan aan de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 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](https://www.wetten.overheid.nl)) evenals eigen privacy-documenten. Bij eventuele 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.
- Voor alle informatie over en in verband met de werkzaamheden is een geheimhoudingsplicht van toepassing. De opdrachtnemer zal hiertoe bij contractondertekening een geheimhoudingsverklaring ondertekenen. De in te zetten medewerkers van opdrachtnemer conformeren zich aan die geheimhoudingsverklaring. Opdrachtnemer garandeert dat hieraan wordt voldaan.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende gediplomeerd personeel, voorzien van de beveiligings- en werkinstructies van de panden, zodat de werkzaamheden optimaal kunnen worden uitgevoerd.
- Er is sprake van een vaste ploeg van beveiligers voor alle opvanglocaties om herkenbaarheid en vertrouwdeheid voor de bewoner te waarborgen.
- 24/7 zijn de beveiligers aanwezig op de locaties.
- Opdrachtnemer (aanspreekpunt/leidinggevende) is 24/7 bereikbaar voor calamiteiten.
- Opdrachtgever zal periodiek overleggen over het op- en afschalen van de inzet. Op- en afschalen gebeurt altijd in overleg en kan alleen plaatsvinden na schriftelijke bevestiging van de opdrachtgever. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging gaat het op- of afschalen maximaal 1 maand later in.
- Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie en ontvangst van de bezoekers. Bezoekers worden altijd onder begeleiding van de beveiliging naar de afspraak gebracht.
- Opdrachtgever neemt fysieke beveiligingsdiensten af ter ondersteuning van de dienstverlening op de locaties. De omvang van de daadwerkelijke invulling gedurende de overeenkomst kan als gevolg van heroriëntatie of door andere (politieke) redenen worden gewijzigd. Aan de in de aanbestedingsstukken vermelde uren en aantallen diensten kunnen geen rechten worden ontleend.
- Aan het begin van elk nieuw contractjaar wordt de benodigde structurele capaciteit vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Naast de structurele inzet kan incidentele inzet benodigd zijn. De aanvragen hiervoor vinden plaats als volgt:
 - Aanvragen voor de incidentele inzet van beveiligingspersoneel, zullen door de opdrachtgever per e-mail geschieden door de contactpersoon van opdrachtnemer. Door opdrachtgever zal een aanvraag tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de dienst worden gedaan. In de aanvraag door opdrachtgever zal de datum, tijden en (benodigde) aantal beveiligingsmedewerkers worden genoemd. Bij uitzondering kan een aanvraag telefonisch worden gedaan. De aanvraag wordt alsdan direct na het telefonische contact en voor aanvang van de dienstverlening per e-mail bevestigd door opdrachtnemer.

14. Opdrachtgever zal zich manifesteren als regiehouder. Dit houdt in dat opdrachtnemer in eerste instantie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat opdrachtgever te allen tijde de eindverantwoordelijkheid zal behouden. Hierbij is opdrachtgever onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de werkinstructies.
15. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de inzet van zijn beveiligingsmedewerkers. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen beveiligingsmedewerkers van opdrachtnemer intern te laten herplaatsen of hun inzet te weigeren binnen de overeenkomst. Opdrachtgever meldt dit tijdig en beargumenteerd aan de opdrachtnemer.
16. Opdrachtnemer werkt nauw samen met een derde partij, welke verantwoordelijk is voor het locatiemanagement. De locatiemanager van deze organisatie is in feite de directe contactpersoon van de beveiliging op de Oekraïense opvanglocaties, sturen de beveiliging aan en hebben regelmatig overleg en afstemming.
17. 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.
18. Door opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld.
19. Opdrachtnemer verbiedt haar medewerkers om in en rondom gebouwen en terreinen van de opdrachtgever opnames (geluid/ beeld) in de meest brede zin te maken (anders dan voor de uitoefening van hun taak vereist is), dan wel informatie verstrekt aan derden, al dan niet via social-media.
20. Bij alle twee de locaties kan in de nabijheid van de opvang gratis worden geparkeerd. Bij de Nachtegaallaan zijn er ook enkele parkeerplaatsen voor woonbegeleiding en beveiliging.
21. Opdrachtgever draagt zorg voor een werkplek. Voor de overige benodigdheden zal opdrachtnemer zelf zorg moeten dragen.

2 Dienstverlening / personeel

2.1 Gediplomeerd personeel

De navolgende eisen worden gesteld aan de beveiligers:

2.1.1 Opleiding- en functie vereisten:

1. MBO denk- en werkniveau.
2. Diploma Beveiligers niveau 2 en het bijbehorende beveiligingslegitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisatie (grijze pas).
3. Gecertificeerd Bedrijfsbepaaler (BHV) diploma uitgegeven door een gecertificeerde instantie en met de aantekening van reanimatie. Om een geldig certificaat te behouden, dient de beveiligers op herhaalcursus te gaan.
4. Aantoonbare deelname aan trainingen vaardigheden 'omgaan met agressie'.
5. Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
6. Basale kennis in woord van de Engelse taal.
7. Actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en is niet ouder dan 6 maanden. Kosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer overlegt bovenstaande documenten aan opdrachtgever.

2.1.2 Beveiligingsfunctionarissen in opleiding

1. Inzet van stagiaires bij de gemeentelijke opvanglocaties is niet toegestaan.
2. Pas afgestudeerde beveiligers mogen enkel bij de gemeentelijke opvanglocaties worden ingezet onder de voorwaarde dat deze onder supervisie staat van een beveiligers voor een periode van 3 maanden. Deze inzet kan uitsluitend in overleg met de gemeente Helmond worden gerealiseerd.
3. Omdat een pas afgestudeerde beveiligers nog geen expertise heeft met het beveiligen van kwetsbare doelgroepen, kan deze onder supervisie van een beveiligers ervaring opdoen. Kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer.

2.1.3 Competenties/vaardigheden

1. Betrouwbaar en integer. Is proactief, gastvrije uitstraling, eerlijk en betrouwbaar, consistent in woord en daad, geloofwaardig en weet zo vertrouwen te winnen.
2. Gastvrij eerste aanspreekpunt voor (nieuwe) bewoners, bezoekers en leveranciers.
3. Mondelinge communicatieve vaardigheden. Het vermogen tot het uitdragen van informatie, ideeën, beelden in woord, het vermogen de essentie van de boodschap duidelijk te maken, het vermogen om met anderen informatie uit te wisselen, in staat zijn helder, kort en bondig te redeneren en te praten.
4. Sociale vaardigheden. Het vermogen om met (verschillende groepen) mensen om te gaan, het vermogen zich in groepen gemakkelijk te bewegen, empathisch vermogen, het vermogen effectieve gedragingen te tonen bij wijzigingen in de omgeving. Ten aanzien van de escalatie: het herkennen van de verschillende fases in stemmingswisselingen. Ook non-verbale communicatie speelt hierin een belangrijke rol: houding en gedrag stralen natuurlijk overwicht en daadkracht uit.
5. Teamgeest en samenwerking. Het vermogen en de bereidheid om samen te werken in groepsverbanden aan een gemeenschappelijk doel, het rekening houden met anderen, het helpen en steunen van anderen, het werken aan een goede sfeer en samenwerking om de prestaties van een team te bevorderen.
6. Klantgerichtheid. Het besef dat inspanningen ten dienste staan van (interne en externe) klanten, het gericht zijn op de klant, problemen of vragen kunnen benaderen vanuit de positie van de klant én het besef dat optimale samenwerking in de organisatie van belang is om de organisatiedoelen te bereiken.
7. Stressbestendigheid en stabiliteit. Het vermogen om adequaat te blijven presteren onder druk, bij tegenslag of oppositie, het vermogen om kalm en zelfverzekerd te (blijven) reageren in lastige situaties, je niet uit het lood te laten slaan.



8. Vakmanschap. Kennis en vaardigheden doelgericht toepassen en / of verbreden.
9. Representatief. Beveiligers komen representatief over, dit wil zeggen netjes gekleed en optreden als gastheer/vrouw. Voorbeeldfunctie en positieve uitstraling in de dienstverlening. Blik gericht op de omgeving, niet op de eigen smartphone.
10. Iedere beveiligers van de opdrachtnemer die wordt ingezet ten behoeve van deze opdracht, beschikt over goede communicatieve en schriftelijke uitdrukingsvaardigheden in de Nederlandse taal en beschikt over goede sociale vaardigheden. Daarnaast kunnen de beveiligers goed omgaan met volwassenen, jongvolwassenen en minderjarigen (van andere culturen).
11. Iedere beveiligers gaat op een klantvriendelijke, maar professionele wijze om met de bewoners, kinderen, jongvolwassenen, bezoekers, woonbegeleiders en locatiemanagers.

2.1.4 Taken beveiligers

1. Speelt een actieve rol in de continuïteit van en creëert een veilige (werk)omgeving van/op de locatie.
2. Corrigeert en spreekt mensen aan op afwijkend gedrag op basis van de richtlijnen van het interne protocol Agressie en geweld.
3. Werkt (mee) aan de veiligheid van medewerkers, bewoners en bezoekers door het juist anticiperen op potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten.
4. Voor de te beveiligen locatie is een protocol voor tijdens een ontruiming bij een brandmelding. Dit protocol is beschikbaar op de locatie en wordt door de opdrachtgever bekend gemaakt bij haar personeel voor aanvang van de werkzaamheden. Steekproefsgewijs zal in samenwerking met de brandweerinspecteur de kennis en handelingswijze bij calamiteiten worden getoetst. Indien de steekproef onvoldoende gescoord wordt zal binnen 24 uur een overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
5. Signaleert en rapporteert potentiële dreigingen, gevaarlijke situaties en calamiteiten.
6. Maakt onderdeel uit van de BHV-organisatie op de locatie. Het mede coördineren en onderdeel zijn van de BHV-organisatie. De betreffende taken verschillen per locatie, waarbij opdrachtgever in alle gevallen de rol/taak van hoofd BHV op zich neemt en de medewerkers van opdrachtnemer deelnemen aan de BHV-organisatie van opdrachtgever, waaronder begrepen deelname aan oefeningen en trainingen die door opdrachtgever worden georganiseerd. Deelname wordt door opdrachtgever aangemerkt als verrekenbare uren en zijn onderdeel van het uitvoeren van taken door medewerkers van opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
7. Draagt zorg voor interne registratie van incidenten en handhaaft de uitgevaardigde sancties.
8. Is functioneel en zichtbaar aanwezig.
9. Signaleert, adviseert en handelt tijdig binnen de geldende instructies en kaders.
10. Alarmeert externe hulpverleningsdiensten in geval van een calamiteit.
11. Rapporteert periodiek aan de interne organisatie.
12. Neemt deel aan overleg ter bevordering van de veiligheid op de locatie.
13. In geval zich voordoet dat er meerdere calamiteiten tegelijk afspeelen wordt van de beveiligingsbeambten verwacht de juiste prioritering aan te brengen. Waarbij het uitgangspunt is dat de veiligheid van mensen en het terrein altijd de hoogste prioriteit heeft.
14. Houden van brand-, sluit-, en algemene controle rondes.
15. Opvangen van hulpdiensten bij calamiteiten.
16. Het verzorgen van in- en externe rondes. Elk half uur vindt een in- en externe rondgang plaats.
17. Het begaanbaar houden van de toegangen tot het pand, parkeerplaatsen en fietsenstalling.
18. Het houden van toezicht op de toegang(en) tot de gehele binnen- en buitenlocatie.
19. Het toezien dat deuren, poorten op de afgesproken tijdstippen worden geopend dan wel gesloten.
20. Het (laten) verwijderen of verplaatsen van eventuele obstakels voor de toegang- en nooduitgangen.
21. Het bedienen van alle op afstand gestuurde deuren.
22. Het toezien dat zich geen onbevoegden in de gebouwen of op het terrein bevinden.
23. Borgen dat bezoekers worden ontvangen, geregistreerd en aangekondigd en/of begeleid worden richting bewoners, woonbegeleiders en locatiemanagers.
24. Het weigeren van toegang van ongewenste bezoekers.
25. Het toezicht houden op, in- en uitgaande personen, goederen en bedrijfseigendommen.
26. Het in bewaring nemen, registreren en beheren van niet toegestane voorwerpen.
27. Het verzorgen van de uitgave, de registratie en de inname van sleutels en bezoekerspassen.
28. Toezien dat bewoners zich houden aan de regels m.b.t. brandveiligheid met dien verstande dat rekening wordt gehouden met de leefbaarheid van de bewoners.
29. Het verrichten van benodigde handelingen op het beveiligingspaneel, de brandmeldcentrale en (eventueel) toezicht op het storingstableau en camerabeelden.
30. Het gecontroleerd in ontvangst nemen van poststukken bij afwezigheid van de locatiemanager.
31. Op een professionele, respectvolle wijze aanspreken van bewoners, kinderen, jongvolwassenen en bezoekers op het gedrag, waarbij gewezen wordt op de leefregels en gedragsnormen.
32. Indien structurele overtreding van de leefregels en/of gedragsnormen wordt signaleerd wordt dit te gemeld aan de locatiemanager.
33. Bij calamiteiten wordt te allen tijde gehandeld volgens het huidige Veiligheidsplan van opdrachtgever.
34. Het nemen van eerste maatregelen, bij calamiteiten en/ of anderszins afwijkende zaken, één en ander conform de instructies en het Veiligheidsplan van opdrachtgever.
35. Bij calamiteiten worden, volgens de instructies van opdrachtgever, de aangewezen contactpersonen en instanties gewaarschuwd. Daarnaast wordt buiten kantooruren piket Veiligheid van de gemeente Helmond altijd geïnformeerd via telefoonnummer 0492 – 587919.
36. Het melden van calamiteiten en anderszins afwijkende zaken, zowel in- als extern aan de locatiemanager en het rapporteren hiervan in het logboek.
37. Het verlenen van assistentie aan de externe hulpverleners als er calamiteiten plaatsvinden in het gebouw en/ of op het terrein.
38. Het oplossen van onnodige interne alarmmeldingen, volgens instructies.



39. Controle op openstaande ramen, lamellen/gordijnen, zonwering, sluiten van deuren en rolluiken, uitschakelen van apparatuur.
40. Controle op onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties.
41. Controle op veiligheidsvoorzieningen zoals brandblusmiddelen, nood- en transparantverlichting, toegankelijkheid vluchtwegen en nooduitgangen.
42. Controle op alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer verdachte personen, verdachte voorwerpen en calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord.

2.1.5 Eisen kleding:

1. Draagt herkenbare bedrijfskleding en het uniform is voorzien van het vignet 'V' volgens het gestelde in de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus art. 9 lid 1 met passend schoeisel.

2.1.6 Onderaanneming

1. Opdrachtnemer mag maximaal 20% van de opdracht door onderaannemers laten uitvoeren. Deze eis wordt gesteld, omdat de bewoners een kwetsbare groep ontheemden zijn als gevolg van de oorlog. Het is een uiterst precare doelgroep, die gebaat is, met een vaste/stabiele groep van beveiligers uit de eigen organisatie.

2.2 Eisen opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is in het bezit is van de vergunning van het Ministerie van Justitie in kader van de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (afgekort: WPBR) voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening, aan te tonen met een geldig Nederlands Dienst (ND) nummer.
2. Opdrachtnemer is in het bezit te zijn van het Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of vergelijkbaar keurmerk/certificaat/erkenning dat geldig is op het tijdstip van indienen van de inschrijving. Bij gelijkwaardigheid wordt dit door opdrachtnemer onderbouwd.
3. Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht om de dienstverlening te allen tijde te verzorgen. Hij draagt daarbij zorg voor invulling ook bij vervanging zoals bij ziekte en in vakantieperiodes.
4. De opdrachtnemer investeert in het inwerken van de beveiligers bij aanvang van de opdracht en draagt zorg voor een adequate overdracht bij nieuwe medewerkers.
5. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij bij aanvang van de opdracht kosteloos een werkinstructie opstelt.
6. Opdrachtgever vindt continuïteit van het team belangrijk. De opdracht wordt dan ook zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde medewerkers. De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de continuïteit in het team te waarborgen.
7. Opdrachtnemer heeft voldoende medewerkers, die voldoen aan de gestelde functie-eisen zoals gesteld in eis 2.1 om de voortgang van de werkzaamheden niet te belemmeren gedurende ziektes, vakantieperiodes, calamiteiten en/of extra werkzaamheden. De medewerkers zijn bij naam bekend bij de gemeente Helmond. Van de medewerkers wordt verwacht dat zij bekend zijn met de werkzaamheden, systemen, procedures en de locaties.
8. Bijzondere middelen als persoonlijke beveiligingsmiddelen worden door opdrachtnemer geleverd en onderhouden. Hiertoe kan opdrachtnemer een aanpassing op het persoonlijke tarief toepassen. Toepassen van bijzondere middelen vindt altijd in overleg met opdrachtgever plaats, waarbij de uiteindelijke toekenning van persoonlijke middelen ligt bij opdrachtgever.
9. Opdrachtnemer stelt voor de rapportage van de uitvoering door de medewerkers een eenduidig rapportagemodel beschikbaar waarin de medewerkers de dagelijks rapportage over de dienstverlening rapporteren. Hierin staat in ieder geval informatie vermeld over calamiteiten en afwijkende zaken bij de gelopen rondes, alarmmeldingen, storingsmeldingen, opvolging en afhandeling. In geval van afwijkende zaken en zeker ingeval van onregelmatigheden deelt opdrachtnemer de rapportage altijd en proactief met opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer verzorgt de opleidingen en trainingen voor zijn personeel om benodigde certificaten te halen, actualiseren en te behouden om daarmee de professionaliteit te borgen. Hieronder valt ook het periodiek trainen van benodigde vaardigheden.
11. Maximaal 20% van de loonkosten mag ingehuurd worden, zoals vastgelegd in het Sociaal fonds particuliere beveiliging.
12. Opdrachtnemer is verplicht te beschikken over een g-rekening, in verband met de Wet ketenaansprakelijkheid.

2.3 Single Point of Contact (SPOC)

1. Opdrachtgever wenst door inrichting van een single point of contact (SPOC) dat opdrachtnemer de uitvoering via een gestructureerde coördinatie inricht.
2. De SPOC is verplicht alle noodzakelijke geplande, ad-hoc en bilaterale besprekingen die noodzakelijk zijn voor een goede afstemming bij te wonen dan wel te organiseren. Deze activiteit maakt integraal onderdeel uit van de door opdrachtnemer te leveren dienstverlening en is niet separaat verrekenbaar.
3. Voor een andere uitwerking van de besprekingspunten met de SPOC zie paragraaf XXX, contractmanagement.
4. Opdrachtnemer stelt een leidinggevende en één of meer plaatsvervangers (m/v) aan die voor de functie van SPOC aantoonbaar zijn gekwalificeerd. De geschiktheid en kwalificaties te onderbouwen met diploma's/certificaten en ervaring binnen de branche en binnen leidinggevende functies. Deze leidinggevende(n) is op het tactisch niveau de contactpersoon voor de contractmanager van opdrachtgever en op operationeel niveau de contactpersoon voor operationeel coördinatoren van opdrachtgever. De leidinggevende is volledig ingewerkt. Zijn/haar plaatsvervangers zijn of volledig ingewerkt of beschikken over voldoende ervaring en dossierkennis, waardoor vervanging zonder kwaliteitsverlies en operationele vertraging wordt ingevuld.



5. De leidinggevende(n) voldoet minimaal aan de volgende functie-eisen:
 - a) Beschikt over uitstekende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
 - b) Heeft ervaring om als SPOC namens opdrachtnemer richting opdrachtgever op te treden en is daarvoor 24/7 (via de PAC) bereikbaar. Om 24/7 bereikbaarheid van een leidinggevende te kunnen borgen, informeert opdrachtnemer de opdrachtgever over de SPOC van dienst.
 - c) Is in staat de kwaliteit van de dienstverlening in rapportages te onderbouwen, inzichtelijk te maken en te bespreken met opdrachtgever, waarbij knelpunten duidelijk en helder zijn geformuleerd en waarbij oplossingen worden voorgesteld.
 - d) Is in staat helder en zakelijk verslag te doen van de overleggen met de contractmanager van opdrachtgever en de actiepunten op opvolging te bewaken.
 - e) Is volledig op de hoogte van de inhoud en de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening en neemt initiatief op die onderdelen van de overeengekomen dienstverlening waar die moet worden verduidelijkt of uitgewerkt in instructies en procedures voor zowel de eigen organisatie als de organisatie van opdrachtgever.
 - f) Moet kwalitatief in staat zijn proactief deel te nemen in door opdrachtgever te initiëren overleggen en proactief te kunnen functioneren en samenwerken met andere interne diensten of externe (facilitaire en hulpverlenende) dienstverleners van opdrachtgever.
 - g) Moet in staat zijn veranderende situaties te overzien en maatregelen te nemen die in het belang van opdrachtgever noodzakelijk zijn.
6. Opdrachtgever moet vóór aanstelling of bij wisseling van de leidinggevende of zijn/haar plaatsvervangers daarvan formeel op de hoogte worden gebracht, waarbij een vervangingstermijn van minimaal 2 (twee) weken wordt aangehouden. Elke nieuw aan te stellen leidinggevende of plaatsvervanger moet ter instemming worden voorgesteld aan opdrachtgever. Kosten verbonden aan het inwerken van een nieuwe leidinggevende of plaatsvervanger zijn voor rekening van opdrachtnemer.
7. Van elke afwezigheid van de leidinggevende wordt opdrachtgever op de hoogte gesteld met vermelding van de vervanger en de duur van de vervanging.

2.3.1 Vervangen niet geschikt personeel

1. De gemeente Helmond kan de opdrachtnemer verzoeken om personen die in de ogen van de gemeente Helmond niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente Helmond, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel.

3 Veiligheidseisen

Veiligheid: Met betrekking tot het vergroten van de veiligheid binnen de gemeentelijke opvanglocaties en het borgen van de continuïteit van de beveiligingswerkzaamheden heeft de gemeente Helmond de volgende eisen.

1. Vaste projectleider en basisteam: De gemeente Helmond eist gedurende de gehele looptijd van deze opdracht een vaste projectleider en een basisteam voor de dienstverlening.
2. Borgen aanwezigheid beveiligers: De opdrachtnemer borgt de aanwezigheid van een beveiligers. Bij uitval van een functionaris zorgt de opdrachtnemer dat er binnen één (1) uur een vervanger ter plaatse is.
3. Communicatiemiddelen: Voor interne en externe communicatie beschikken de beveiligers van de opdrachtnemer over een communicatiemiddel met voldoende bereik, waarmee snel en adequate verbinding kan worden gelegd met een hulp- of nooddienst in geval van calamiteiten.
4. Mobiele alarmknop: In het kader van de veiligheid wordt op elke locatie tenminste één mobiele alarmknop geplaatst bij de balie/ kantoor van de beveiligers. Daarnaast worden de beveiligers ook voorzien van een mobiele alarmknop. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de beveiligers deze te allen tijde dragen. De alarmknop wordt verzorgd door de opdrachtnemer.
5. Calamiteiten: Bij calamiteiten is een contactpersoon van de opdrachtnemer altijd bereikbaar voor de beveiligers en de contactpersoon van de gemeente Helmond. De contactpersoon van de opdrachtnemer zorgt voor verdere opvang, nazorg, afhandeling en regelt indien nodig dat er aangifte bij de politie wordt gedaan. De gemeente Helmond wil van iedere calamiteit op de hoogte worden gesteld over de aard, toedracht en afhandeling van de calamiteit.
6. Alarmopvolging: Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate alarmopvolging.
7. Veiligheid medewerkers opdrachtnemer: De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers en voor de eventuele nazorg.

4 Vertrouwelijkheid

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor de borging van vertrouwelijkheid. Voor uitvoering van de werkzaamheden in speciale gebieden van een gebouw/ bij speciale gelegenheden kunnen door de gemeente Helmond extra eisen gesteld worden t.a.v. waarborgen geheimhouding dan wel restricties aanbrengen aan personen die wel/geen toegang krijgen (o.a. op basis van screening).
2. Indien van toepassing wordt bij uitvoering van werkzaamheden in gebieden welke risicodragend zijn in termen van informatiebeveiliging justitiële screening geëist. Voor de minder risicodragende gebieden kan met een Verklaring Omtrent het Gedrag worden volstaan.



5 Instructies

1. De werkzaamheden moeten uitgevoerd worden volgens de instructies van de gemeente Helmond. De opdrachtnemer zal op verzoek van de gemeente Helmond assistentie verlenen bij het opstellen c.q. optimaliseren van de instructies en het bedrijfsnoodplan van de gemeente Helmond voor zover dat in relatie staat tot de uit te voeren diensten. De instructies zullen worden opgesteld gedurende de opstartfase/implementatiefase. In ieder geval zal de specifieke locatie-instructie, terrein- en gebouwinformatie, de wederzijdse contactpersonen en de bereikbaarheid bij calamiteiten vermelden.
2. De instructies en mutaties op instructies worden door de contactpersoon van de opdrachtnemer voor akkoord ondertekend.
3. De gemeente Helmond verbindt zich nadere afspraken te maken met de opdrachtnemer omtrent de distributie en het actueel houden van de instructies.
4. Iedere bij de gemeente Helmond in te zetten medewerker is volledig op de hoogte van het huidige BHV-plan en de bijbehorende instructies en voert deze nauwgezet uit. De gemeente Helmond is eigenaar van de instructies.

6 Overname beveiligingsmedewerkers

1. Opdrachtnemer houdt rekening met de geldende Cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling en de al dan niet geldende afspraken en regelingen voor overname van beveiligingsmedewerkers van de huidige opdrachtnemer. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor welke overname of niet overname door de opdrachtnemer van beveiligingsmedewerkers van de huidige opdrachtnemer.

7 Klantenservice

1. Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het afhandelen van klachten. Hierbij geldt tenminste dat de beantwoording van vragen en klachten door de opdrachtnemer uiterlijk de volgende werkdag, vóór 17.00 uur, schriftelijk teruggekoppeld moeten worden aan de opdrachtgever.

8 Implementatie

1. Na gunning van de opdracht draagt de opdrachtnemer zorg voor een naadloze overname.
2. Bij aanvang van de dienstverlening brengt opdrachtnemer een bezoek aan alle locaties van opdrachtgever om de overdracht probleemloos te laten verlopen.

9 Overdracht einde overeenkomst

1. Opdrachtnemer garandeert aan het einde van de raamovereenkomst kosteloos mee te werken aan de overdracht naar een toekomstige opdrachtnemer en spant zich hiervoor maximaal in.
2. Opdrachtnemer garandeert zich maximaal in te zetten voor een probleemloze overgang van de dienstverlening naar de nieuw te contracteren opdrachtnemer aan het einde van de raamovereenkomst.
3. Na beëindiging van het contract retourneert de opdrachtnemer de sleutels, toegangspassen, toegangscode's en dergelijke en werkt mee aan een efficiënte en soepele overdracht van werkzaamheden, taken aan een eventuele nieuwe opdrachtnemer.