

Bijlage 4.A Perceel 1 Programma van Eisen (PvE) Locatiemanagement

Behorende bij de aanbesteding Locatiemanagement en Beveiliging ten behoeve van Noodopvanglocaties van gemeente Druten en gemeente Wijchen met projectnummer Z/24/236782.

De inschrijver voor perceel 1 (Locatiemanagement) dient te voldoen aan de gestelde eisen uit dit PvE.

Indien op voorhand blijkt dat de inschrijver niet kan voldoen aan deze eisen leidt dit tot een terzijde legging van de inschrijving en uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen

Nummer	Eis
1.1	De opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht. Ook in die gevallen die niet met naam en toenaam zijn opgenomen in dit Programma van Eisen (PVE).
1.2	Alle personen die door de opdrachtnemer worden ingezet voor deze opdracht zijn voor, gedurende en tot drie (3) jaar na de duur van de (raam)overeenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die hen ter kennis komt of waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk zijn. De geheimhoudingsverklaring is opgenomen in 'Bijlage 5.A Raamovereenkomst Artikel 10 Geheimhouding'.
1.3	De opdrachtnemer correspondeert niet met derden, bijvoorbeeld pers en sociale media, zonder toestemming van de opdrachtgever. De pers wordt te allen tijde doorverwezen naar de contactpersoon bij de gemeente.
1.4	De opdrachtnemer zorgt voor een volledige overdracht met de latende partij en draagt zorg voor het inwerken van zijn eigen locatiemanager voordat deze zelfstandig aan het werk gaat. De latende partij en de opdrachtnemer hebben een overdrachtsperiode van twee (2) weken.

2. Dienstverlening

Nummer	Eis
2.1	Opdrachtnemer heeft de volgende werkuren. Locatie Druten: Maandag tot en met vrijdag tussen 08.00-17.00 uur (kantoortijden) behalve indien anders afgestemd met de opdrachtgever. Locatie Wijchen: Eén volledige werkdag tijdens kantoortijden in afstemming met de vaste locatiemanager van locatie Wijchen.
2.2	Opdrachtnemer garandeert continuïteit van de dienstverlening door ervoor te zorgen dat deze wordt voortgezet in geval van bijvoorbeeld vakanties of ziekte. De vervangende locatiemanager voldoet aan de minimale eisen zoals beschreven in dit PvE.
2.3	De opdrachtnemer heeft een achterwacht functie ingericht voor de uren dat er geen locatiemanager aanwezig is.
2.4	De opdrachtnemer beschikt over een 24/7 telefonische bereikbaarheid, waarbij tevens wordt verzekerd dat de telefoon wordt opgenomen in geval van bijvoorbeeld vakanties of ziekte.
2.5	Inzet van een vervangende locatiemanager wordt minimaal één (1) dag voor start kenbaar gemaakt bij de opdrachtgever of een gemandateerde van de opdrachtgever.
2.6	Alle relevante informatie voor de uitvoering van de werkzaamheden is op schrift gesteld middels handboeken (manuals), procedures en richtlijnen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies door de locatiemanager worden gelezen en begrepen. De locatiemanager draagt bij aan het up-to-date houden van deze documenten met goedkeuring met de opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele uitvoering van de controle op de medewerkers waarmee wordt samengewerkt, alsmede de begeleiding van de medewerkers waarmee wordt samengewerkt.
2.8	Er is op elke locatie een locatietelefoon aanwezig. Overdag is deze in het bezit van de locatiemanager van dienst. Wanneer deze de locatie verlaat, wordt de telefoon overgedragen aan de beveiliging. Deze telefoon dient altijd bereikbaar te zijn (geluid en trilfunctie aanstaan) en dient te worden beheerd door de locatiemanager.

3. Personeel

Nummer	Eis
3.1	De locatiemanager spreekt en schrijft Algemeen Nederlands en Engels. Uiteraard zijn andere talen als Duits, Oekraïens een pré.
3.2	De locatiemanager heeft een relevante opleiding op HBO-niveau. Onder relevant verstaan wij opleidingen die aansluiten bij deze uitvraag en/of vergelijkbaar HBO-werkniveau hebben. De vernoemde eis dient te blijken uit het ingediende CV, wat voorafgaande aan de opdracht voorgelegd wordt aan de opdrachtgever.
3.3	De locatiemanager beschikt over een VOG niet ouder dan 3 maanden. Hierbij uitgaande van Algemeen Screeningsprofiel Informatie ten minste functieaspecten 11, 12 en 13. Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer de VOG bij start van de opdracht te kunnen overhandigen.
3.4	De locatiemanager heeft kennis van procedures vanuit de IND en het Rijk rondom de opvang van vluchtelingen.
3.5	De locatiemanager beschikt over, naar oordeel van de opdrachtgever: • een gastvrije, toegankelijke houding. De basis van de opdracht is gastheer/-vrouwschap; • een verzorgd en representatief uiterlijk. De locatiemanager is integer en in staat om cultuursensitief te handelen.
3.6	De opdrachtgever streeft naar diversiteit binnen samenwerkende teams. Opdrachtnemer dient hierin rekening te houden met de in te zetten locatiemanager.
3.7	De locatiemanager heeft een signalerende functie en werkt hierbij samen met een maatschappelijk werker die de hulpvraag verheldert. De locatiemanager moet ook samenwerken met andere sociale hulpverleners zoals de onafhankelijke belangenbehartiger.

4. Rapportage

Nummer	Eis
4.1	Opdrachtnemer verzorgt structurele (maandelijkse) rapportages zowel digitaal als op papier. Deze rapportages zijn uit te draaien via het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG.
4.2	De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben maandelijks een overleg over de voortgang van de dienstverlening. In dit overleg wordt de bovenstaande rapportage besproken en worden de KPI's gemonitord.
4.3	De locatiemanager zorgt dat er gedurende de noodopvang te allen tijde contact is met de beveiliging. De locatiemanager zorgt ervoor dat alle gebeurtenissen tijdens de gewerkte shift gerapporteerd zijn in het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS).
4.4	Opdrachtnemer zorgt voor een overdracht tussen de shifts door in het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) naar de locatiemanagers en beveiligers.
4.5	Indien een KPI op ROOD staat, betekent dit dat de opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen van het contract. De opdrachtnemer levert een verbeterplan op om de KPI weer op GROEN te laten scoren. De hersteltijd wordt overeengekomen middels een overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

4.6	Indien de opdrachtnemer niet de KPI weet te herstellen naar GROEN binnen de overeengekomen periode wordt er een korting op het factuurbedrag van 10% gerekend vanaf de dag dat de KPI hersteld had moeten zijn tot aan de dag dat de KPI weer op GROEN staat.
-----	---

5. Facilitair management informatie systeem (FMIS)

Nummer	Eis
5.1	Opdrachtnemer dient te werken met een systeem voor het dagelijkse beheer van de locaties. Dit systeem moet het volgende kunnen registreren en beheren: • Functionaliteit voor het beheren van beschikbare ruimtes, inclusief het plannen van accommodaties voor nieuwkomers, toewijzing van slaapplekken en ruimtegebruik. • Overzicht hebben over de kamerbezetting door de bewoners. • Incidenten kunnen registreren, zoals veiligheidsincidenten, medische noodgevallen, of faciliteitenproblemen. • Bezoeken voor zowel het personeel als de bewoners. • Bijzonderheden bij zowel het personeel als bewoners (denk hierbij aan ziektes) • Sancties geregistreerd kunnen worden.
	De toegankelijkheid is aanpasbaar aan de verschillende gebruikersrollen en -bevoegdheden. Naast de locatiemanagersfuncties dient de beveiliging ook toegang te krijgen tot het systeem voor het registreren en beheren van de locaties.
	Het systeem voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy. Inschrijver zorgt dat het systeem en de onderliggende ICT-infrastructuur voldoet aan de eisen die de Informatiebeveiligingsdienst stelt op het gebied van de informatiebeveiliging en die zijn vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheden (BIO). De infrastructuur en organisatie van de leverancier zijn adequaat beveiligd volgens ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002 of vergelijkbaar.
	Het systeem voldoet aan de wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming en privacy en voldoet aan de ISO27701 of vergelijkbaar. Inschrijver sluit daarom voorafgaand aan de opdracht een verwerkersovereenkomst met opdrachtgever. Zie Bijlage 5.C Concept Verwerkersovereenkomst.
	De persoonsgegevens worden verwijderd uit het systeem binnen een termijn van 14 dagen nadat een bewoner niet meer woonachtig is op een van de locaties.
5.5	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever wekelijks met een rapportage over de kamerbezetting (actueel en beschikbare plekken). Urgente meldingen worden dagelijks gerapporteerd. Wijze van rapporteren wordt in overleg met opdrachtgever afgesproken. Wanneer rapportages via de mail worden verstuurd dienen deze beveiligd te worden verstuurd.
5.8	Opdrachtnemer verwijdt binnen een termijn van 14 dagen alle persoons- en andere relevante data aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.

6. Facturatie

Nummer	Eis
6.1	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.
6.2	Facturatie vindt maandelijks plaats aan de hand van één verzamelfactuur waarbij de kosten per locatie inzichtelijk zijn gemaakt. De facturen dienen digitaal te worden verzonden, ter attentie van de desbetreffende gemeente. Op de factuur is minimaal het grootboeknummer vermeld, dit zal door de opdrachtgever worden verstrekt. Facturen naar gemeente Druten: facturen@druten.nl Facturen naar gemeente Wijchen: crediteuren@wijchen.nl