

Programma van eisen

Behorende tot
Aanbesteding
Beveiligingsdiensten
t.b.v. opvang
vluchtelingen Oekraïne

In opdracht van
Gemeente Renkum

Versie: 1.0
Status: Definitief
Datum: 12 juli 2024

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
A. ALGEMEEN	4
B. LOCATIES.....	5
C. LEVERINGEN/DIENSTVERLENING	5
D. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)	7
E. PRIVACY.....	7
F. MANAGEMENT EN COMMUNICATIE	7
G. PRIJZEN EN FACTURATIE	8

INLEIDING

In deze bijlage staat het programma van eisen weergegeven, oftewel de eisen aan de uitvoering van de opdracht. Het programma van eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbesteding.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het programma van eisen, dan dient geïnteresseerde dit aan te geven in de nota('s) van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de opdrachtgever wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure. Met het indienen van een inschrijving gaat opdrachtnemer expliciet akkoord met alle eisen van het programma van eisen en verklaart tevens hier volledig aan te voldoen.

A. ALGEMEEN

Nummer	Beschrijving	Type
1.	De opdrachtnemer en opdrachtgever erkennen dat een wijziging in de wet- en regelgeving kan leiden tot noodzakelijke veranderingen in de nu af te sluiten overeenkomst.	Eis
2.	Opdrachtnemer voldoet zowel op het moment van Inschrijving als gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan alle voor de branche geldende wet- en regelgeving, zoals Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR), om de gevraagde dienstverlening te mogen uitvoeren en aan de geldende CAO Particuliere Beveiliging.	Eis
3.	Opdrachtnemer accepteert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst rekening dient te houden met wijzigingen (op- en afschalen) in de dienstverlening, zoals de (aantallen) locaties en inzet van personeel op locaties. eventuele wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomst hebben geen gevolgen voor de voorwaarden zoals deze worden overeengekomen, zoals prijzen/ tarieven en de (overeengekomen) kwaliteit van de uitvoering van de opdracht. De gemeente Renkum het recht heeft om deze overeenkomst op te schalen of af te schalen met het inzetten van aantal FTE aan 24/7 beveiligers.	Eis
4.	Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van de dienstverlening. In geval van (dreigende) uitval van personeel van opdrachtnemer (zoals door ziekte of andere onvoorziene situaties) draagt opdrachtnemer zorg voor tijdige en adequate vervanging.	Eis
5.	Indien de wens en/of noodzaak tot het doorvoeren van wijzigingen van toepassing is, treden beide partijen met elkaar in overleg. Wijzigingen in de overeenkomst kunnen alleen doorgevoerd worden indien beide partijen daarmee schriftelijk en door de juiste gemandateerde functionarissen ermee instemmen.	Eis
6.	Al het in te zetten beveiligingspersoneel voor deze opdracht beschikt over het diploma Beveiligers 2 en een BHV-diploma (reanimatie, AED, omgaan met kleine blusmiddelen, verbandmiddelen) en een ploegleider diploma (minimaal één van de beveiligers)	Eis

7.	De taakomschrijving is kort samengevat het volgende: • Bewaken van de veiligheid van bewoners, medewerkers en gasten op en rond de locatie; • Bewaken van de veiligheid van goederen op en rond de locatie; • Optreden als ploegleider BHV; • Toezicht houden op brandveiligheid; • Het uitvoeren van beveiligingstaken in opdracht van de locatiemanager; • Toezicht houden op de veiligheid in en rondom het gebouw; • Houden van brand-, sluit-, en algemene rondes; • Beantwoorden van alarmoproepen van de locaties; • Opvangen van hulpdiensten bij calamiteiten; • Ervoor zorgen voor rust en orde op (parkeer)terreinen en in gebouwen niet wordt verstoord; • Toezien op navolgen van huisregels van de opvanglocaties (deze worden bij opdrachtverstrekking beschikbaar gesteld); • Assisteren bij algemene kamercontroles of kamerdoorzoeken. In geval van verdachte situaties visiteren van bewoners; • De-escalerend en indien nodig repressief (handelend) optreden in geval van calamiteiten en onregelmatigheden; • Waar van toepassing het kunnen bedienen van camera-apparatuur en het bekijken van de camerabeelden gedurende de openingstijden van het gebouw; • Toegangscontrole uitvoeren; • Uitvoeren van receptiediensten zoals het registreren van bezoekers; • Eerste aanspreekpunt voor bezoekers en leveranciers; • Uitgifte sleutel algemene ruimte en (reserve) sleutels van de kamers (indien nodig); • Het opnemen van locatietelefoons; • Zicht houden op de aanwezigheid / afwezigheid van bewoners; • Kentekenregistratie bijhouden / controle kentekens; • Samenwerken met 'Persons of Contact' (bewoners die waar nodig meehelpen t.a.v. lastige situaties). • Toezicht en opvolging op de facilitaire functie van het gebouw: denk hierbij aan de aanwezige conciërges - bewoners - faciliteren in het uitvoeren van reparaties, het bijhouden een reparatielijst, het controleren van de brandblussers, checken stoppenkast bij stroomuitval, internet modem bedienen, geleverde goederen naar voorraadruimte brengen, bellen storingsbedrijven indien noodzakelijk, beheer algemene ruimtes); • Onderhouden van een schone en nette receptie (werkplek);	Eis
----	--	-----

	• Beveiligers kunnen op beide locaties worden ingezet. Op verzoek van de locatiemanager gaat de beveiligers naar de StayOkay of Overdal ter ondersteuning; • De beveiliging legt verantwoording af aan de locatiemanager of diens vervanger; • Dagelijks digitaal schriftelijk rapporteren aan de locatiemanager en veiligheidsfunctionaris van de gemeente.	
--	--	--

B. LOCATIES

Nummer	Beschrijving	Type
8.	'StayOkay' aan de Kerklaan 50 te Doorwerth Er is capaciteit tot maximaal 100 personen.	Eis
9.	'Overdal' aan de Lebrechtweg 2 te Oosterbeek Er is capaciteit tot maximaal 120 personen.	Eis

C. LEVERINGEN/DIENSTVERLENING

Nummer	Beschrijving	Type
10.	De opleiding en werkervaring van een in te zetten beveiligers is als volgt: • Basisdiploma beveiliging / algemeen beveiligingsmedewerker/ Beveiligers niveau 2 (MBO) of gelijkwaardig; • Geldig diploma bedrijfshulpverlening (BHV); • Geldig diploma ploegleider (dit geldt voor tenminste 1 van de 2 beveiligers) • In het bezit van een grijze beveiligingspas; Bij inzet van een 2^e beveiligers mag, in overleg en van tevoren afgestemd met de locatiemanager, een beveiligers met een groene pas worden ingezet. • aantoonbare ervaring met genoemde beveiligingswerkzaamheden; • (praktijk) kennis met betrekking tot het voorkomen, lokaliseren, zo mogelijk beperken en/of het bestrijden van een beginnende calamiteit; • ervaring met PC gebruik en telefoonbediening; • kennis van en ervaring met licht administratieve werkzaamheden • lichamelijk en geestelijk geschikt om de opgedragen werkzaamheden te verrichten.	Eis
11.	De opdracht heeft tot doel te voorzien in veiligheid en beveiliging van de locaties en gastvrijheid op de locaties. De wijze van invulling, wordt in overleg met de opdrachtgever bij opdrachtverstrekking bepaald.	Eis
12.	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor medewerkers van de opdrachtnemer geschiedt conform de CAO Particuliere Beveiliging.	Eis
13.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele uitvoering van controle op, alsmede training en begeleiding van haar medewerkers.	Eis

14.	De in te zetten beveiligers hebben naast objectbeveiliging een belangrijke rol in het behouden van de goede sfeer op locatie. Alle in te zetten beveiligers hebben: • een verzorgd uiterlijk; • gastvrije uitstraling; • toegankelijke houding; • proactieve houding. En zijn in staat: • te de-escaleren; • mensen aan te spreken op ongewenst gedrag; • in te spelen op de dynamiek; • de sfeer positief te beïnvloeden door bijvoorbeeld sociaal te zijn/ praatjes te maken met mensen. • een juiste balans te behouden tussen professionele distantie en betrokkenheid • Verder spreken en schrijven zij, naar oordeel van opdrachtgever voldoende Nederlands en Engels. En zijn in het bezit van: • een Verklaring Omtrent Gedrag • een rijbewijs B	Eis
15.	De in te zetten beveiligers zijn verantwoordelijk voor het handhaven van de huisregels.	Eis
16.	Het is objectbeveiligers ook tijdens pauzes niet toegestaan te roken in de nabijheid van de gebouwen van opdrachtgever met uitzondering van de door locatiemanager aangewezen rookplaats voor personeel.	Eis
17.	Objectbeveiligers zijn gekleed in een net en representatief (bedrijfs)uniform, dat op alle locaties van opdrachtgever gelijk is en voldoet aan de wettelijke eisen.	Eis
18.	Opdrachtnemer erkent dat deze een leveringsplicht heeft. Hiervoor zal deze zorgdragen dat de dienstverlening ook in geval van ziekte of vakanties zal worden voortgezet. De inzet van nieuwe medewerkers zal minimaal 1 dag van te voren kenbaar worden gemaakt aan de opdrachtgever of een gemandateerde van opdrachtgever (de locatiemanager). Nieuwe medewerkers zijn van tevoren bekend met de werkinstructies en huisregels.	Eis
19.	Als een beveiligers naar het oordeel van opdrachtgever niet voldoende functioneert dan zal dit kenbaar worden gemaakt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid de beveiligers door middel van begeleiding, training of opleiding op het gewenste niveau te krijgen. Opdrachtgever spreekt met opdrachtnemer af binnen welke termijn het gewenste niveau bereikt dient te zijn. Als na deze periode blijkt dat naar het oordeel van De opdrachtgever nog steeds het gewenste niveau niet is bereikt dan mag binnen twee weken de beveiligers niet meer worden ingezet en dient vervangen te worden.	Eis
20.	De inzet van objectbeveiligers kan fluctueren. Er is periodiek overleg met u over de inzet, het opschalen en afschalen hiervan.	Eis

21.	Al het in te zetten beveiligingspersoneel beschikt over een grijze beveiligingspas conform Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR).	Eis
22.	Opdrachtnemer kan alleen met voorafgaande instemming van de opdrachtgever, personeel zonder grijze pas inzetten, die qua werkervaring en opleidingsniveau vergelijkbaar is met de gestelde eisen en waarvan een even goede dienstverlening verwacht kan worden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoen aan de wettelijke eisen voor beveiligingsdiensten en deze incidentele inzet van personeel zonder grijze pas kan alleen plaatsvinden mits de verantwoordelijk toezichthouder hiermee in kan stemmen.	Eis
23.	Opdrachtnemer zet op alle locaties zoveel mogelijk een vaste bezetting in. Per shift is minimaal 1 beveiligers vast teamlid. Op alle locaties wordt gestreefd om vaste teams in te zetten om zo de continuïteit te waarborgen.	Eis

D. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN (MVO)

Nummer	Beschrijving	Type
24.	Social Return: Social Return wordt door middel van het bouwblokkenmodel toegepast.	Eis
25.	Duurzaamheid: Gedurende de looptijd van de overeenkomst spant de leverancier zich zoveel als mogelijk in om het personeel van en naar locatie met zo Co2-neutraal mogelijk vervoer te laten reizen. Deze inspanning wordt in het evaluatiegesprek (eis 28) besproken met opdrachtnemer.	Eis

E. PRIVACY

Nummer	Beschrijving	Type
26.	Opdrachtnemer zal aan de door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijkheid worden door opdrachtnemer geborgd.	Eis

F. MANAGEMENT EN COMMUNICATIE

Nummer	Beschrijving	Type
27.	Opdrachtnemer verzorgt structurele digitale rapportages. - Dagelijks wordt er digitaal schriftelijk gerapporteerd aan de locatiemanagers over de afgelopen 24 uur. - Incidentenrapporten worden maximaal 2 uur na het incident digitaal aangeleverd aan de locatiemanagers. Hierin wordt in ieder geval gerapporteerd of en hoe vaak de ambulance, politie, brandweer is ingezet, hoeveel officiële waarschuwingen zijn gegeven aan bewoners en welke overtredingen van het huisreglement hebben plaatsgevonden - De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG. - Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele uitvoering van controle op, alsmede begeleiding van haar medewerkers.	Eis
28.	Op initiatief van de opdrachtgever vindt elk kwartaal gedurende de looptijd van het contract een evaluatie plaats tussen de verantwoordelijk manager van opdrachtgever, de opdrachtnemer en de locatiemanager. Bij calamiteiten heeft opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt o.a. besproken: - Performance door opdrachtnemer; - Rapportages; - Gerealiseerde medewerker-inzet per kwartaal (medewerkers-locatie- uren) - Overzicht (gemelde) incidenten - Verslag van wijze waarop incidenten zijn opgepakt en afgehandeld - Prognose medewerkerinzet komend kwartaal - Aandachtspunten (brand)veiligheid - Ontwikkelingen middellange termijn; Verslaglegging van de evaluatie gebeurt door de opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien werkdagen na het overleg aangeleverd aan de opdrachtgever ter goedkeuring	Eis

G. PRIJZEN EN FACTURATIE

Nummer	Beschrijving	Type
29.	Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens: Gemeente Renkum T.a.v. opvang Oekraïne Postbus 9100 6860 HA OOSTERBEEK Onder vermelding van grootboeknummer 611010 Indien vermeld het verplichtingennummer, het orderbonnummer en het zaaknummer.	Eis
30.	Op de factuur worden in elk geval de volgende gegevens vermeld: • de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; • het factuuradres van de Opdrachtnemer; • het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; • naam afdeling en contactpersoon Opdrachtgever; • de orderreferenties; • indien vermeld het verplichtingennummer, het orderbonnummer en het zaaknummer; • eventuele nadere eisen in overleg met de AD.	Eis
31.	Inschrijver mag jaarlijks indexeren op basis van werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (I) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de CAO Particuliere Beveiliging en (II) (aanpassingen van de – van overheidswege vastgestelde – wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen. De eerste indexering mag plaats vinden op 1 januari 2026. Leverancier mag hiervoor steeds in de 10e maand van het voorgaande jaar een schriftelijk voorstel doen aan de hand van eventuele kostprijsverhogende elementen (I) en/of aanpassingen van overheidswege (II). De nieuwe prijs dienst schriftelijk een gespecificeerd met een rekenkundig onderbouwd voorstel te zijn gedaan en moet door de OG schriftelijk worden bekrachtigd. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.	Eis