

Programma van eisen: Beveiligingsdiensten 2026 - 2032

1. Overzicht

Inhoud

1. Overzicht	1
2. Over dit document	1
3. Eisen	1

2. Over dit document

Documentinformatie

Dit document maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsleidraad “Beveiligingsdiensten 2026 - 2032” met TN538113 en beschrijft het van toepassing zijnde eisenpakket aan de te leveren diensten/producten.

3. Eisen

1. Algemeen

1.1	Inschrijver verklaart, door het indienen van een inschrijving, dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
1.2	Opdrachtnemer dient te allen tijde een bezetting te hebben om de afgesproken protocollen inclusief de afgesproken tijdstippen te kunnen garanderen.
1.3	Wijzigingen in de dienstverlening, denk bijvoorbeeld aan waarschuwingsadressen en het opzeggen van contracten, worden aangegeven door de contractbeheerder van Staatsbosbeheer.
1.4	Opdrachtnemer staat garant bij uitval van personeel voor vervanging te zorgen om continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
1.5	Het gebruik van elektronische middelen zoals bijvoorbeeld mobiele telefoons, is alleen toegestaan als deze gebruikt worden voor de uit te voeren werkzaamheden.
1.6	De 23 locaties van de huidige leverancier worden als eerste aangesloten. Locaties waar de contracten van overige leveranciers aflopen, sluiten na het opzeggen van het contract aan. Is opdrachtgever te laat met opzeggen van een contract dan heeft opdrachtnemer geen recht op schadevergoeding.
1.7	Opdrachtnemer beschikt over een geldige vergunning volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).

2. Dienstverlening

2.1	Het is opdrachtnemer niet toegestaan opdrachten van medewerkers aan te nemen zonder toestemming van de contractbeheerder van opdrachtgever.
-----	---

2.2	Opdrachtnemer dient voor calamiteiten 24 uur per dag telefonisch bereikbaar te zijn voor opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer denkt samen met opdrachtgever mee om de dienstverlening te verbeteren. Dit kan betrekking hebben op de processen maar kan ook administratief van aard zijn. Uitgangspunt is dat een verbetervoorstel een verbetering is voor opdrachtgever en opdrachtnemer.
2.4	Opdrachtnemer krijgt van opdrachtgever toegangssleutels. Het betreft maximaal 2 toegangssleutels per toegangsdeur van het pand. Opdrachtnemer beheert de toegangssleutels waarbij: <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtnemer zorgt dat de toegangssleutels nooit worden overgedragen aan derden; - Opdrachtnemer dient van verlies of diefstal van toegangssleutels direct melding bij de contractbeheerder van de opdrachtgever te doen; - Kosten die voortkomen uit verlies of diefstal van de toegangssleutels zijn voor rekening van opdrachtnemer; - Bij elke overdracht van toegangssleutels wordt een ontvangstbevestiging ondertekend.
2.5	Opdrachtnemer dient bij beëindiging van het contract de toegangssleutels en procedures en instructies over te dragen aan opdrachtgever. Opdrachtnemer ontvangt van opdrachtgever een bevestiging van inlevering.
2.6	Het personeel van opdrachtnemer draagt representatieve en herkenbare bedrijfskleding conform de eisen van de door het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgegeven vergunning van Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.
2.7	De voertuigen van opdrachtnemer die worden ingezet voor uitvoering van alarmopvolging en het openen en sluiten zijn herkenbaar.
2.8	Opdrachtnemer maakt het opdrachtgever mogelijk om in een real time kennismanagement systeem per locatie minimaal de volgende informatie te raadplegen: <ul style="list-style-type: none"> - Logboek met o.a. open- en sluitijden en/of lijntesten inclusief bijzonderheden; - Rapportage inclusief KPI's; - Waarschuwingsadressen (contactpersonen) inclusief mutatie mogelijkheid; Het real time management systeem voldoet aan ISO 9001. Toegang tot het systeem via tweestaps-verificatie waarbij zowel MFA als 2FA is toegestaan.
2.9	VOG van medewerkers kan door opdrachtgever bij opdrachtnemer opgevraagd worden. De VOG voldoet aan de volgende screeningsprofiel 11, 12 en 41.
2.10	Werknemer van opdrachtnemer beschikt over een legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie van opdrachtnemer, die desgevraagd getoond kan worden aan opdrachtgever.
2.11	Functie eisen van beveiligingsmedewerker: <ul style="list-style-type: none"> • Diploma Beveiliging 2; • Vaktechnische kennis van het vakgebied Beveiligen; • Algemene kennis van en inzicht in de werkwijze van de meldkamer; • Communicatieve vaardigheden in woord en geschrift (Nederlands); • Aantoonbaar getraind in omgang met calamiteiten; • Rijbewijs B.
2.12	Medewerkers van opdrachtnemer mogen niet onder invloed zijn van bijvoorbeeld alcohol, roken, drugsgebruik.
2.13	Leerlingen en/of stagiaires mogen meelopen met gekwalificeerd medewerkers na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever.
2.14	Opleidingen en trainingen voor medewerkers van opdrachtnemer worden gehouden buiten de dienstroosters van opdrachtgever zoals deze zijn overeengekomen.
2.15	Opdrachtgever heeft het recht om inzet van medewerker van opdrachtnemer te laten beëindigen na maximaal 3 keer niet nakomen van de protocollen.

3. Dienstverlening - Openen en sluiten

3.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het openen en sluiten van de locaties conform het protocol van de betreffende locatie.
3.2	Voor openen en sluiten worden de volgende tijden gehanteerd: <ul style="list-style-type: none">- Openen van een locatie tussen 6:00 en 7:00 uur- Sluiten van een locatie tussen 18:30 en 19:00 uur Het afwijken van deze tijden kan alleen in overleg met de contractbeheerder van opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een dagelijkse rapportage van de open- en sluitronde t.a.v. de contactpersoon van de betreffende locatie. De rapportage omvat: <ul style="list-style-type: none">- Datum;- Locatiegegevens (adres, postcode, plaats);- Betreft: open- of sluitronde;- Aanvangstijd open- of sluitronde;- Eindtijd open- of sluitronde;- Duur van aanvang en einde open- of sluitronde;- Vermelding van verrichte werkzaamheden;- Open- en sluitronde uitgevoerd door <naam medewerker>.
3.4	Minimaal 24 uur van tevoren geeft opdrachtgever aan of een pand later gesloten moet worden i.v.m. met bijvoorbeeld een vergadering of activiteit.
3.5	Verrekening van de open- en sluittijden vindt plaats per 10 minuten.

4. Dienstverlening – Alarmcentralediensten

4.1	De Particuliere Alarmcentraledienst voldoet aan de NEN 50518.
4.2	Bij de Particuliere Alarmcentralediensten worden de signalen van alarmmeldingen ontvangen en beoordeeld. Afhankelijk van de melding wordt alarmopvolging ingeschakeld.
4.3	Buiten openingstijden van de panden die beveiligd worden, zijn de beveiligingssystemen geactiveerd.
4.4	Elke 24 uur wordt de lijn getest.
4.5	De alarmcentrale dient compatible te zijn met de alarmsystemen van alle locaties.
4.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overzetten van de aansluitingen op de alarmcentrale en mag hier eenmalig kosten voor in rekening brengen. Op het inschrijvingsbiljet is hiervoor een post opgenomen.
4.7	Aansluiting Alarmcentrale via het netwerk van Staatsbosbeheer kan alleen via poort 80 en 443 (protocol TCP/UDP). Aansluiting via het netwerk van Staatsbosbeheer gaat altijd via de afdeling ICT van Staatsbosbeheer. Alleen bij risicovolle panden kan een back-up verbinding met bijvoorbeeld een SIM kaart worden gevraagd.
4.8	De communicatielijn voldoet aan NEN 50136-1 waarbij de transmissieweg minimaal type SP1 of DP3 is.
4.9	Optionele dienstverlening m.b.t. controle aansluiting alarmcentrale op de sectietijden: Opdrachtnemer bewaakt de afgesproken tijden van inschakeling en uitschakeling van het alarm. Bij niet tijdige uitschakeling of inschakeling van het alarm wordt de contactpersoon van de locatie gebeld.

5. Dienstverlening – Alarmopvolging

5.1	Bij alarmmeldingen tijdens kantoortijden op werkdagen belt opdrachtnemer de contactpersoon van de locatie. Alarmmeldingen na kantoortijden worden conform protocol afgehandeld.
-----	---

5.2	Opdrachtnemer maakt van alle alarmmeldingen een rapport op. De contactpersoon van de locatie ontvangt het rapport binnen 24 uur. Het rapport omvat het volgende: <ul style="list-style-type: none"> - Datum; - Locatie en zone van storing; - Tijd melding bij PAC; - Aankomsttijd; - Vertrektijd; - Omschrijving melding; - Omschrijving aangetroffen situatie; - Omschrijving ondernomen acties; - Omschrijving communicatie (bijv. met wie is gesproken); - Omschrijving afhandeling situatie.
5.3	Na constatering van een inbraakpoging of inbraak wordt altijd de politie geïnformeerd en de contactpersoon van de betreffende locatie gewaarschuwd.
5.4	Het overbruggen van verstoringpunten, die alarm veroorzaken, mag alleen in overleg met de contactpersoon van de betreffende locatie.
5.5	Opdrachtnemer dient binnen 30 minuten na ontvangst van een alarmmelding op locatie te zijn. Indien opdrachtnemer dit niet kan halen, wordt dit op bijlage 3 K1 Tabel met aanrijtijden per perceel aangegeven. Zie voor de nadere toelichting bijlage 3 als ook paragraaf 4.1.3.2 in de aanbestedingsleidraad. Indien opdrachtnemer de opgegeven aanrijtijden in bijlage 3 niet haalt, kunnen de kosten hiervoor niet aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien opdrachtnemer na een alarmmelding verzuimt naar de locatie te gaan, wordt een direct opeisbare boete in rekening gebracht á € 250,- per verzuim.

6. Dienstverlening - Doormelding brandmeldcentrale naar alarmcentrale

6.1	Locaties of gebouwen die volgens wet- en regelgeving verplicht zijn om een brandmeldinstallatie door te melden worden aangesloten bij de alarmcentrale.
6.2	Brandmeldingen worden door de alarmcentrale doorgezet naar de brandweer.
6.3	Alarmcentrale voldoet aan NEN 50518.
6.4	Opdrachtgever is verantwoordelijk dat de brandmeldinstallatie voldoet aan de CCV-regeling brandmeldinstallaties. De alarmcentrale van opdrachtnemer dient compatible te zijn met de brandmeldinstallatie op de betreffende locatie.
6.5	De communicatielijn voldoet aan NEN 50136-1 met transmissieweg van minimaal type DP2
6.6	De doormelder is gecertificeerd volgens EN54-21.
6.7	Alarmcentrale is aangesloten bij LP-MKS (Landelijk Platform Melkamer Systemen) voor doormelding naar RAC (Regionale Alarmcentrale).
6.8	Alarmcentrale moet handelen volgens Protocol Automatische Branddoormelding via PAC naar RAC.
6.9	Alarmcentrale moet brandmelding binnen 30 seconden analyseren en daarna de melding naar de brandweer doorsturen.

7. Dienstverlening - Cameratoezicht

7.1	Alarmcentrale kan live op locatie meekijken. Dit is alleen toegestaan na inschakeling van het alarmsysteem op de locatie.
7.2	Beelden worden alleen gebruikt voor beveiliging van gebouwen.
7.3	Beelden mogen niet langer dan 28 dagen bewaard worden, tenzij er sprake is van een incident en de beelden nodig zijn voor onderzoek.
7.4	Alleen geautoriseerde personen krijgen toegang tot de beelden.

7.5	Opdrachtgever zorgt voor installatie van de camera's op locatie.
7.6	Met opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst aangegaan, conform AVG-wetgeving.

8. Communicatie en rapportage

8.1	Opdrachtnemer voorziet in een vast aanspreekpunt ofwel contactpersoon voor opdrachtgever.																									
8.2	Opdrachtgever initieert minimaal 1x per jaar een evaluatie- en voortgangsgesprek over de samenwerking. Indien noodzakelijk kan de frequentie in overleg aangepast worden. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van deze gesprekken.																									
8.3	Opdrachtnemer voorziet in een centrale registratie en administratie en rapporteert per kwartaal de voortgang van de dienstverlening. In overleg kan de frequentie aangepast worden. Opdrachtgever geeft het gewenste rapportagemoment aan. In het rapport staan in ieder geval de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> - Locatie, inclusief adresgegevens; - Type melding; - Zones alarmmelding; - Aantal meldingen per maand; - Trends van meldingen; - Verbetervoorstellen bij herhaaldelijk alarm. 																									
8.4	Voor de afhandeling van klachten over de dienstverlening zijn de volgende KPI's van toepassing: <ol style="list-style-type: none"> 1. Binnen 4 uur een ontvangstbevestiging naar de klachtmelder; 2. Binnen 1 werkdag oplossing van klacht met een terugkoppeling naar de klachtmelder 																									
8.5	De volgende overlegstructuur wordt gehanteerd: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #4F7942; color: white;"> <th></th> <th>Opdrachtnemer</th> <th>Opdrachtgever</th> <th>Frequentie</th> <th>Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Opstartoverleg</td> <td>Implementatie verantwoordelijke</td> <td>Contractbeheerder, Contactpersoon</td> <td>Na definitieve gunning</td> <td>Opstart en implementatieplan</td> </tr> <tr> <td>Operationeel</td> <td>Locatieverantwoordelijke</td> <td>Contractbeheerder</td> <td>Periodiek na gunning, frequentie in overleg</td> <td>Knelpunten</td> </tr> <tr> <td>Tactisch</td> <td>Manager</td> <td>Contractbeheerder</td> <td>4x per jaar</td> <td>KPI Kwartaalrapportage Klachtenafhandeling Facturatie Financiële voortgang Verbeterplan n.a.v. alarmmeldingen</td> </tr> <tr> <td>Strategisch</td> <td>Manager</td> <td>Teamleider F&B, contractbeheerder</td> <td>1x per jaar</td> <td>Jaarrapportage KPI Ontwikkelingen en innovatie</td> </tr> </tbody> </table>		Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen	Opstartoverleg	Implementatie verantwoordelijke	Contractbeheerder, Contactpersoon	Na definitieve gunning	Opstart en implementatieplan	Operationeel	Locatieverantwoordelijke	Contractbeheerder	Periodiek na gunning, frequentie in overleg	Knelpunten	Tactisch	Manager	Contractbeheerder	4x per jaar	KPI Kwartaalrapportage Klachtenafhandeling Facturatie Financiële voortgang Verbeterplan n.a.v. alarmmeldingen	Strategisch	Manager	Teamleider F&B, contractbeheerder	1x per jaar	Jaarrapportage KPI Ontwikkelingen en innovatie
	Opdrachtnemer	Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen																						
Opstartoverleg	Implementatie verantwoordelijke	Contractbeheerder, Contactpersoon	Na definitieve gunning	Opstart en implementatieplan																						
Operationeel	Locatieverantwoordelijke	Contractbeheerder	Periodiek na gunning, frequentie in overleg	Knelpunten																						
Tactisch	Manager	Contractbeheerder	4x per jaar	KPI Kwartaalrapportage Klachtenafhandeling Facturatie Financiële voortgang Verbeterplan n.a.v. alarmmeldingen																						
Strategisch	Manager	Teamleider F&B, contractbeheerder	1x per jaar	Jaarrapportage KPI Ontwikkelingen en innovatie																						

9. Veiligheid, milieu en duurzaamheid

9.1	Personeel van opdrachtnemer houdt zich aan de instructies van de betreffende locatie van opdrachtgever.
9.2	Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de opdrachtwaarde te besteden aan SROI op de uitvoering van deze opdracht. Voor de invulling van de SROI verplichting hanteert Staatsbosbeheer een bouwblokkenmethode. Zie hiervoor bijlage 6.
9.3	Na opdrachtverstrekking geeft opdrachtnemer aan op welke wijze invulling wordt gegeven aan de SROI verplichting. De invulling hiervan is onlosmakelijk verbonden aan de overeenkomst. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor invulling van de SROI verplichting en het aanleveren van bewijsmiddelen. Indien niet voldaan wordt aan invulling van de SROI verplichting, kan Staatsbosbeheer opdrachtnemer verplichten het openstaande bedrag aan Staatsbosbeheer terug te betalen.

10. Commercieel

10.1	De prijzen zijn all-in tarieven, hetgeen betekent dat alle eventuele bijkomende kosten in de tarieven dienen te zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten.
10.2	Indexering van de aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de overeenkomst.

11. Implementatie

11.1	De implementatieperiode start na definitieve gunning van de opdracht en heeft een maximale duur van drie maanden.
11.2	Opdrachtnemer dient een implementatiebegeleider aan te stellen. Opdrachtgever draagt zorg voor een contactpersoon tijdens de implementatieperiode.
11.3	Opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken na definitieve gunning een detaillering van het implementatieplan te overleggen gebaseerd op de inschrijving. Dit plan omvat: <ul style="list-style-type: none">• Tijdsplanning en deadlines van de locaties;• Rol- en taakverdeling opdrachtnemer;• Randvoorwaarden voor inzet;• Communicatieplan;• Risicoanalyse en beheersmaatregelen.
11.4	Indien nodig zal er tijdens de implementatieperiode zo vaak als nodig overleg plaatsvinden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
11.5	Opdrachtnemer levert minimaal drie weken voor aanvang van de dienstverlening een lijst aan van medewerkers die ingezet gaan worden.
11.6	Opdrachtnemer plant binnen een maand na aanvang van de dienstverlening een evaluatiegesprek met opdrachtgever. Doel van gesprek is de implementatieperiode te evalueren en mogelijke verbeterpunten te bespreken.

12. Facturering en betaling

12.1	Opdrachtgever wenst E-facturen te ontvangen. Voor meer informatie over E-factureren met Opdrachtgever zie https://tradeinterop.com/e-factureren-Staatsbosbeheer/ . Zie ook artikel 5 van de raamovereenkomst. Alleen als E-facturatie op dit moment niet mogelijk is en in afstemming met Opdrachtgever, kan de factuur digitaal in pdf worden verzonden naar het centrale e-mailadres van Opdrachtgever: digitale.facturen@staatsbosbeheer.nl .
12.2	Het te vermelden factuuradres van opdrachtgever voor E-facturatie is: Staatsbosbeheer Postbus 2 3800 AA Amersfoort
12.3	Opdrachtnemer factureert door middel van <u>één</u> factuur per werklocatie per maand. Alle facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none">• Een volledig en juist factuuradres: Staatsbosbeheer, Smallepad 5, 3811 MG Amersfoort;• Een factuurnummer;• Een factuurdatum;• Uw volledige NAW gegevens (Naam Adres (postcode) Woonplaats);• Uw KvK-nummer (als u bent ingeschreven bij de KvK);• Uw volledige IBAN gegevens;

	<ul style="list-style-type: none">• Een BEC (kostenplaats) en UBW (inkooporder), beiden op te vragen bij uw opdrachtgever/contactpersoon binnen Staatsbosbeheer;• Uw BTW gegevens;• Het BTW tarief;• Het BTW-bedrag;• Het bedrag inclusief/exclusief BTW;• Een omschrijving van de aard, hoeveelheid en locatie van de verleende diensten;• De datum waarop, of tijdvak waarin de diensten zijn geleverd;• Een handgeschreven factuur of handgeschreven correcties op uw (getypte) factuur zijn niet toegestaan.
--	---