

Programma van eisen

Gemeente Montferland

Onderwerp:

Beveiliging opvanglocaties vluchtelingen

1. Algemene eisen

Algemene werkzaamheden en eisen	
1.1	<p>De beveiliging verricht beveiligings, portiers en/of receptiediensten op de aangewezen opvanglocatie. Door het verrichten van controles en het signaleren van onregelmatigheden oefent de beveiliging preventief toezicht uit, waarbij het kunnen omgaan met of het optreden naar personen of omstandigheden een vereiste is. De verrichte werkzaamheden zal onder andere bestaan uit de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Toegangscontrole- Gastheerschap- Surveillanceronden- Sleutelbeheer- Houdt tijdens zijn dienst rapportages in de opdrachtnemers zijn portaal bij en dienen zichtbaar te zijn voor de opdrachtgever.- Houdt toezicht op personen die binnen komen en deze registreren - De beveiliging registreert een bezoekerslijst (organisatie/ bezoekers/ vrijwilligers)- Het beantwoorden van de telefoon, basis meldkamer werkzaamheden etc. behoort tot de taken.- De beveiliging is tevens hoofd BHV en aanspreekpunt als er een calamiteit is.- Ook op het moment van nachtdienst, dient de beveiliging dezelfde werkzaamheden uit te voeren als tijdens een dagdienst.- Kleine huishoudelijke klusjes
1.2	<p>Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Opdrachtgever is bereikbaar tot 22:00, na 22:00 dient de politie te worden ingelicht.</p>
1.3	<p>Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken om zodoende te voorkomen telkens nieuwe gezichten op locatie te zien.</p>
1.4	<p>In geval opdrachtgever niet voldoende en niet tijdig beveiligers kan leveren dan heeft opdrachtgever het recht om hiervoor volledig dan wel gedeeltelijk derden in te schakelen zonder gehouden te zijn tot enige vorm van vergoeding aan opdrachtnemer.</p>
1.5	<p>Indien een medewerker zich ziekmeldt of niet komt opdagen op afgesproken tijdstip dient opdrachtgever er voor zorg te dragen dat binnen één uur een vervanger op de locatie aanwezig is.</p>
1.6	<p>Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's - nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust - en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.</p>
1.7	<p>Opdrachtnemer garandeert dat bij nieuw aan te trekken personeel, bij ziekte en/of verzuim van bestaand personeel, het afgesproken kwaliteitsniveau te allen tijde gehandhaafd blijft. Kosten van inwerken van personeel is voor rekening van opdrachtnemer.</p>

1.8	Per locatie (totaal 2 locaties) dient er 1 beveiligers, 24/7, 365 dagen per jaar aanwezig te zijn. Om deze capaciteit en mogelijk opschaling te borgen heeft Inschrijver mensen standby voor het beschikbaar houden van de mensen en afroepbaar laten zijn ontvangen medewerkers volgens de CAO Particuliere Beveiliging een vergoeding. De dienst per beveiligers duurt maximaal 12 uur. Voor dienst- en pauze tijden hanteert de opdrachtnemer de tijdens die in het CAO Particuliere Beveiliging Organisatie zijn vastgesteld.
1.9	De beveiligers is in het bezit van een screening (legitimatiebewijs/grijze pas) vanuit de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties- en Recherchebureau's (Wpbr). Het is tijdens de dienst toegestaan om in overleg met de opdrachtgever beveiligers in opleiding (groene pas) in te zetten. Ten alle tijden dient er tijdens deze dienst 1 gecertificeerde beveiligers (met grijze pas) op de desbetreffende locatie aanwezig te zijn.
1.10	Alle in te zetten beveiligers dienen zich te kunnen legitimeren als medewerker van opdrachtnemer.
1.11	De beveiligers dient minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Tevens dient het in te zetten personeel Engels te kunnen spreken in verband met buitenlandse gasten. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse en Engelse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld. De beveiligers dient er rekening mee te houden dat niet alle gasten de Nederlandse of Engelse taal beheersen en hier een passende oplossing voor dient te vinden.
1.12	De beveiligers beschikt over goede omgangsvormen en contactuele vaardigheden met het oog op de uiteenlopende aard van de bezoekers en medewerkers.
1.13	De beveiligers is in een goede mentale en fysieke gesteldheid.
1.14	Hospitality is voor ons zeer belangrijk. Op de locaties is het gewenst om een representatieve beveiligers in te zetten met een groot dienstverlenend karakter.
1.15	De beveiligers dient te werken volgens het op locatie aanwezige reglementen boek, maar ook te weten als hij hier op momenten dient af moet wijken.
1.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers. Te denken aan instructies m.b.t. sleutelbeheer, het openen en sluiten van een locatie, het inschakelen van verlichting en andere (elektrische) installaties, parkeerafspraken en afspraken m.b.t. verkeersstromen rondom de locatie en/of op het terrein van de locatie worden door de Opdrachtnemer

	uitgewerkt in een schriftelijk (digitale) werkinstructie voor de betreffende medewerkersgroep.
1.17	De opdrachtnemer verplicht zich minimaal 48 uur voor aanvang van diensten de beveiligers door te geven die zijn ingeroosterd en worden ingezet. Daarbij is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig oplossen van eventuele roosterproblemen en ondervangen van acute niet beschikbaarheid van personeel.
1.18	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de veiligheid op locaties en neemt benodigde maatregelen voor een goede en beveiligde locatie. Opdrachtnemer rapporteert dit in een risico inventarisatie verslag.
1.19	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals deze in het CAO voor de Particuliere Beveiliging Organisatie is vermeld.
Opleiding/ cursussen	
1.20	De beveiligers beschikt over kennis op het gebied van klantvriendelijk en klantgericht handelen en conflicthantering.
1.21	De beveiligers is minimaal in het bezit van het diploma MBO-2 Beveiligers of een gelijkwaardig diploma, waarvan de gelijkwaardigheid door de Inschrijver bij inschrijving nader te dient worden toegelicht.
1.22	De in te zetten beveiligers is in het bezit van een geldig BHV+ of gelijkwaardig, gelijkwaardig dient bij inschrijving door de Inschrijver te worden toegelicht. De geldigheidsduur van het certificaat is 1 jaar. De herhaalcursussen dienen na verloop certificaat te worden gevolgd en behaald op kosten van de opdrachtnemer.
1.23	De beveiligers heeft training gevolgd betreffende proactief beveiligen waarin elementen zijn meegenomen van verhoogd veiligheidsbewustzijn (Security awareness), signaleren ongewenst gedrag (afwijkingen in de patronen van normaal gedrag c.q. lichaamstaal) en gespreksvaardigheden of vergelijkbaar.

2. Prijzen en facturatie

Prijzen	
2.1	Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren, voor het eerst per 1 januari 2025, tot maximaal het eindejaar cijfer van het CBS Zakelijke Dienstverlening van voorgaand kalenderjaar. Wanneer er geen gebruik wordt gemaakt van de indexatie optie, komt deze voor het betreffende jaar te vervallen en kan deze niet worden ingehaald.
2.2	De opgegeven prijzen dienen all-in tarieven te zijn, 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.

2.3	Voor eventuele afroepdiensten gelden dezelfde tarieven (en toeslagen) als door de opdrachtnemer zijn aangeboden in het ingediende prijzenblad bijlage 6.
Facturatie	
2.4	De factuur dient als pdf-bestand digitaal verzonden te worden naar facturen@montferland.info.
2.5	Opdrachtnemer verzendt elke maand achteraf een factuur waar minimaal het volgende op staat vermeld: - Locatie - Inkoopnummer 47002987 - De ingezette beveilig(er)s met daarbij de ingezette uren.

3. Communicatie

Communicatie	
3.1	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken. Contactpersonen of de vervangers zijn op werkdagen tijdens en buiten kantooruren (8.00 -22.00 uur) bereikbaar. Op verzoek dient er ook met andere (operationele) personen contact opgenomen te kunnen worden.
3.2	Opdrachtnemer is 24/7, 365 dagen per jaar bereikbaar te zijn voor incidenten en spoedzaken.
3.3	De opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de opdrachtgever.
3.4	Contacten met pers en andere publiciteitsmedia, zoals ook ideologische uitingen richting burgers die locatie bezoeken, over de opdracht, zijn uitsluitend toegestaan door (medewerkers van) opdrachtnemer na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever. Het opnemen van de opdracht en opdrachtgever als referentie is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming door de opdrachtgever.
3.5	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever op adequate en zorgvuldige wijze over de werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Er dient iedere dag veelvuldig contact en overleg te zijn.
3.6	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de overeenkomst uitvoering te geven aan de opdracht.
3.7	De Opdrachtnemer beschikt over een digitaal portal waar de beveilig(er) dagelijks in rapporteert.
Klachten	
3.8	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen: <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer dient voor alle ontvangen klachten minimaal binnen 2. kantoor tijden 4 uur terug te koppelen wat de status van afhandeling is;

	2. Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd.
3.9	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie - en afhandelingsprocedure te beschikken en een systeem om dit bij te houden. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen en overige zaken. In de procedure dient tevens beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
3.10	De klachtenprocedure dient gesteld te zijn in de Nederlandse taal.
3.11	Wanneer een klacht gemeld wordt bij opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie naar betrokken partijen. De beveiliging waarop de klacht betrekking heeft zal niet zonder overleg worden ingezet bij een andere regio
Evaluatie	
3.12	1x per jaar zal er op initiatief van Opdrachtgever een evaluatie plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever. Indien er aanleiding of behoefte is, zal er vaker geëvalueerd worden. Onderwerpen die in ieder geval aan de orde zullen komen tijdens de evaluatie zijn: - Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie) - Klachten

4. Kleding voorschriften en apparatuur

Kleding en apparatuur	
4.1	De gedragen werkkleding van de beveiliging dient minimaal te beschikken over een zichtbaar bedrijfslogo op het bovenkledingstuk.
4.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten beveiliging alle middelen zoals een moderne smartphone en eventueel een laptop/tablet tot zijn beschikking heeft om zijn/haar taken goed te kunnen uitvoeren.

5. Privacy

Privacy	
5.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene verordening

	gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (uAVG). Opdrachtgever kan dit opvragen bij voorlopige gunning en dit dient u per 10 werkdagen ter beschikking te stellen.
5.2	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de overeenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden geretourneerd aan opdrachtgever.
5.3	Opdrachtnemer hanteert alle richtlijnen van de overheid inzake beveiliging van persoonsgegevens.
5.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle (vertrouwelijke) gegevens op een veilige wijze uitgewisseld kunnen worden naar de opdrachtgever.
5.5	<p>De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede na beëindiging van de overeenkomst strikte geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke Informatie. Onder de geheimhoudingsverplichting dient in ieder geval te worden begrepen dat de Opdrachtnemer de vertrouwelijke informatie niet direct of indirect, mondeling of schriftelijk aan derden bekend maakt. Voorts past de opdrachtnemer de vertrouwelijke Informatie niet toe voor enig ander doel dan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien de Opdrachtnemer gehouden is om op basis van een wettelijke verplichting of een uitspraak van een rechter vertrouwelijke informatie te verstrekken, pleegt de Opdrachtnemer overleg met de Opdrachtgever alvorens de vertrouwelijke informatie te verstrekken.</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht om alle vertrouwelijke informatie deugdelijk en zorgvuldig te bewaren, zodat voorkomen wordt dat de Vertrouwelijke Informatie direct of indirect aan derden ter kennis komt.</p>
5.6	De opdrachtnemer is verplicht om alle door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens – waaronder de vertrouwelijke informatie – die de opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst onder zich heeft, binnen zeven kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.