

Versie 1.1

- eis 8 aangepast
- eis 11 aangepast
- eis 14 is komen te vervallen

PROGRAMMA VAN EISEN – BEVEILIGINGSDIENSTEN (PERSONELE BEVEILIGINGSDIENSTEN EN MOBIELE SURVEILLANCEDIENSTEN, INCLUSIEF DE MELDKAMERFUNCTIE)

Algemene bepalingen

1. De opdrachtnemer levert beveiligingsdiensten voor alle Inholland-locaties: Alkmaar, Amsterdam, Haarlem, Delft, Den Haag en Rotterdam. De opdrachtnemer moet gedurende de gehele contractperiode inzet kunnen leveren op alle genoemde locaties.
2. De opdrachtnemer fungeert als één integraal aanspreekpunt voor personele beveiliging, mobiele surveillance en meldkamer. Er wordt gewerkt met één centraal coördinatiepunt voor alle meldingen, rapportages en communicatie.
3. De dienstverlening sluit aan bij de veiligheidsvisie van Hogeschool Inholland, die is gebaseerd op professionaliteit, betrouwbaarheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.
4. De opdrachtnemer beschikt over een geldige vergunning krachtens de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR). Een kopie van de vergunning wordt bij gunning overlegd en blijft gedurende de gehele contractperiode geldig.

Personele beveiligingsdiensten

5. Op de locaties Amsterdam, Den Haag en Rotterdam vindt structurele inzet van beveiligers plaats. Beveiligers zijn tijdens de uren aanwezig conform het overeengekomen rooster.
6. De opdrachtnemer levert flexibele inzet bij open dagen, open avonden, calamiteiten en bijzondere evenementen. Binnen 48 uur na verzoek van Hogeschool Inholland moet extra inzet kunnen worden geleverd.
7. Beveiligers voeren toezicht-, preventie- en meldingswerkzaamheden uit. De taken worden vastgelegd in werkinstructies per locatie.
8. Alle beveiligers beschikken over het diploma Beveiligers niveau 2, **een geldige (grijze) beveiligerspas**, een BHV-certificaat en beheersen de Nederlandse en Engelse taal. De opdrachtnemer verstrekt op verzoek een personeelslijst met bijbehorende bewijsstukken.

9. Beveiligers handelen conform de huisregels van Hogeschool Inholland en registreren incidenten digitaal. Incidenten worden binnen 12 uur na afloop ingevoerd in het daarvoor bestemde registratiesysteem.
10. Beveiligers zijn representatief, dragen een uniform met bedrijfslogo en beschikken over duidelijke identificatie. De opdrachtnemer borgt dit door middel van interne controles.

Mobiele surveillancediensten

11. De opdrachtnemer verzorgt mobiele surveillancediensten inclusief alarmopvolging. ~~De diensten omvatten openings- en brandsluitrondes, preventieve controles en sleutelbeheer.~~
12. De meldkamer van de opdrachtnemer is erkend als Particuliere Alarmcentrale (PAC) en fungeert als centrale meldpost voor alle alarmmeldingen. De PAC-erkenning wordt aantoonbaar overlegd en geldig gehouden tijdens de gehele contractperiode.
13. De maximale responstijd na melding bedraagt 45 minuten. Bij overschrijding van deze tijd zijn de kosten voor rekening van de opdrachtnemer.
- ~~14. Minimaal vier surveillancevoertuigen zijn beschikbaar binnen een straat van 25 kilometer van iedere Inholland-locatie. De opdrachtnemer toont op verzoek bewijs van de operationele standplaatsen.~~
15. Bij aankomst voert de surveillant direct onderzoek uit, treft noodzakelijke maatregelen en schakelt indien nodig de storingsdienst onderhoudspartij, politie, brandweer of een Inholland-contactpersoon (tweedelijns piket) in. De werkwijze is vastgelegd in een operationeel protocol.
16. De surveillant blijft ter plaatse tot de veiligheid is hersteld of de situatie is overgedragen aan een bevoegde partij. Deze opvolging wordt vastgelegd in een interventierapport.

Storingsafhandeling beveiligingselementen

17. De opdrachtnemer levert een dienst voor de regie op eerstelijns piketmeldingen, inclusief het aannemen, coördineren en afhandelen van calamiteits- en technische meldingen, het afronden van meldingen met volledige rapportages en het waarborgen van 100% bereikbaarheidszekerheid.
18. Bij storingen aan een enkel beveiligingselement (zoals magneetcontacten, deurstandsinalering, infrarood- of trildetectie) mag zonder voorafgaand

klantcontact worden overgegaan tot tijdelijke overbrugging, mits dit geen risico vormt. Dit moet wel worden vermeld in de rapportage.

19. Hogeschool Inholland wijst per locatie zones aan waarbij overbrugging niet is toegestaan. De meldkamer neemt in die gevallen direct contact op met het 1e-lijns piketdienst, waarna de storingsdienst wordt ingeschakeld.
20. Indien de 1ste lijn piketdienst de storingsdienst inschakelt, verleent de mobiele surveillancedienst in samenspraak met de storingsdienst toegang tot het gebouw. Toegang en werkzaamheden worden opgenomen in de rapportage.
21. De monteur vermeldt in samenwerking met de 1ste lijn piket in de rapportage of de storing is verholpen of nog openstaat. De rapportage wordt digitaal gedeeld met Inholland binnen 12 uur na afronding.

Meldkamer en communicatie

22. De meldkamer beschikt over redundante verbindingen en een operationele uitwijkvoorziening. Bij uitval van de hoofdlocatie is de uitwijklocatie binnen één uur operationeel.
23. Alle meldingen, incidenten en storingen worden digitaal geregistreerd in een systeem dat toegankelijk is voor Inholland. Inholland heeft leesrechten via een beveiligd portaal of API-koppeling.
24. De meldkamer en surveillancediensten communiceren via beveiligde verbindingen (VPN of gelijkwaardig). Het beveiligingsprotocol wordt voorafgaand aan de start van de dienstverlening overlegd.
25. De meldkamer levert maandelijkse overzichtsrapportages en kwartaalrapportages op managementniveau. Deze bevatten aantallen meldingen, responstijden, incidenten en aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening.

Samenwerking en overleg

26. De opdrachtnemer werkt actief samen met de interne BHV-organisatie en de veiligheidscoördinatoren van Hogeschool Inholland.
27. Er vindt minimaal één keer per kwartaal een evaluatieoverleg plaats met de adviseur Integrale Veiligheid.
28. De opdrachtnemer levert proactieve adviezen ter verbetering van de beveiligingsketen. Deze adviezen worden opgenomen in de kwartaalrapportages.

Kwaliteit en duurzaamheid

29. Alle beveiligers en surveillanten werken conform de cao Particuliere Beveiliging. Jaarlijkse indexatie volgens de cao wordt toegepast.
30. De opdrachtnemer garandeert continuïteit van dienstverlening. Bij ziekte of uitval wordt binnen vier uur vervanging geregeld en aantoonbaar vastgelegd in de vervangingsregeling.
31. De opdrachtnemer werkt volgens de principes van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).
32. Alle gegevens, meldingen en camerabeelden worden vertrouwelijk behandeld en conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerkt. De opdrachtnemer beschikt over een actueel privacy- en databeveiligingsbeleid.

Contractuele bepalingen

33. Prestatie-indicatoren (KPI's) worden opgenomen in de Service Level Agreement (SLA) en periodiek geëvalueerd. Minimaal worden KPI's vastgesteld op responstijd, rapportagekwaliteit en klanttevredenheid.