

Bijlage 1: Programma van Eisen

In de volgende paragrafen worden de beoogde uitvoeringseisen op hoofdlijnen beschreven. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend, het is mogelijk dat deze voor de Gunningsfase nog wijzigen.

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

1. Algemene eisen

Eis nr.	Eis
1.	Gedurende de gehele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2.	Het personeel van Ondernemer, zowel buiten als op locatie van de Aanbestedende Dienst, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn en voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden.
3.	Ondernemer dient, ten behoeve van alle zaken met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst, één (1) vaste contactpersoon (accountmanager) aan te stellen. Dit geldt voor de gehele duur van de Overeenkomst.
4.	Alle door Ondernemer uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen vinden plaats op afroep en naar behoefte van de Aanbestedende Dienst. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de Aanbestedende Dienst richting de Ondernemer.
5.	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is Ondernemer verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de Aanbestedende Dienst, tenzij dit niet toe te rekenen is aan Ondernemer. Ondernemer dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en/of diefstal van eigendommen te voorkomen.
6.	Om de Opdracht naar behoren uit te voeren, beschikt Ondernemer over bepaalde informatie van de Aanbestedende Dienst. Deze informatie is vertrouwelijk waardoor Ondernemer op zich en het personeel die bij Ondernemer in dienst zijn of worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Ondernemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Ondernemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Daarbij dienen er klachtenformulieren beschikbaar te zijn. 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, bejegening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken.
8.	Ondernemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Aanbestedende Dienst of de gemeente Hoeksche Waard.



2. (Tussentijdse) Evaluaties

Eis nr.	Eis
9.	Ondernemer zal gedurende de Overeenkomst minimaal eenmaal per kwartaal een voortgangsoverleg voeren met de Aanbestedende Dienst. De Aanbestedende Dienst verwacht een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van het verslag, dat aan de Opdrachtgever ter accordering zal worden voorgelegd.
10.	Gemaakte afspraken, voor of tijdens (tussentijdse) evaluaties worden schriftelijk vastgelegd en door zowel de Aanbestedende Dienst als Ondernemer geaccordeerd.
11.	Ondernemer is bereid proactief in samenwerking met de Aanbestedende Dienst mee te denken en mee te werken aan eventuele toekomstige ontwikkelingen ten aanzien van de werkzaamheden en/of producten, mogelijke kostenbesparende of verduurzamende maatregelen en ontwikkelingen in de branche.

3. Eisen dienstverlening

Eis nr.	Eis
12.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de structurele inzet van fysieke beveiliging op de gemeentelijke locaties, met als doel het waarborgen van de veiligheid van bezoekers, medewerkers en gemeentelijke eigendommen.</p> <p>De huidige inzet per locatie, inclusief de daarbij behorende dagen en tijdvakken, is opgenomen in Tabel 1 van de Offerteaanvraag. Deze informatie dient uitsluitend ter indicatie. Aan de genoemde inzet, dagen of tijden kunnen geen rechten worden ontleend. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inzet, frequentie en tijden gedurende de contractperiode aan te passen op basis van operationele en veiligheidsinhoudelijke behoeften.</p>
13.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met een standaard afroeptijd van één week voor alle afroepdiensten. Dit betekent dat Opdrachtgever uiterlijk één week voorafgaand aan de gewenste inzetdatum aangeeft dat beveiligingsinzet benodigd is.
14.	Voor iedere afroepdienst geldt een minimale inzetduur van 3 uur per beveiliging. Opdrachtnemer dient deze minimale inzet te hanteren bij het plannen en uitvoeren van afroepdiensten.
15.	De in te zetten beveiligers geven een uitvoering aan de ontvangst van bezoekers op de gemeentelijke locaties met hierbij gastvrijheid als uitgangspunt conform de visie (zoals beschreven in het Beschrijvend Document) op dienstverlening van gemeente Hoeksche Waard.
16.	De gewenste inzet wordt vooraf met Opdrachtnemer bepaald. Met structurele wijzigingen wordt flexibel omgegaan door opdrachtnemer.
17.	<p>Het inzetten van fysieke beveiliging bij afroep/ ad hoc diensten is mogelijk, waarbij een maximale responstijd van 72 uur geldt. Ad hoc diensten kunnen bestaan uit onder meer, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bewonersavonden;• Informatiebijeenkomsten;• ondersteuning bezoek op gemeentelijke locatie. <p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor iedere uit te voeren beveiligingsdienst uitsluitend beveiligers worden ingezet die aantoonbaar aansluiten op de aard, complexiteit en risico's van de betreffende dienst.</p>



18.	<p>De opdrachtnemer is verplicht om, naast de reguliere inzet bij de twee gemeentehuizen, op afroep fysieke beveiligingsdiensten te leveren op aanvullende locaties binnen de gemeentegrenzen. Deze aanvullende inzet kan onder meer, maar niet uitsluitend, betrekking hebben op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verkiezingslocaties; • gemeentelijke evenementen of bijeenkomsten; • locaties waar tijdelijke verhoogde veiligheidsrisico's worden vastgesteld door de gemeente. <p>De minimale aankondigingstijd is 72 uur. De inzet vindt plaats tegen de in de overeenkomst vastgestelde tarieven voor flexibele inzet.</p>
19.	<p>Opdrachtnemer biedt een vaste groep beveiligers (vier (4) personen) die altijd ingewerkt zijn op de betreffende (hoofd)locatie(s) van gemeente Hoeksche Waard en volledig op de hoogte zijn van de visie op dienstverlening en de werkinstructies met bijhorende alle protocollen.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt dat voldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is om deze inzet tijdelijk op te hogen met twee (2) beveiligers voor afroep/ ad hoc diensten.</p>
20.	<p>Voor het inwerken van een beveiligers op de gemeentelijke locatie(s) hanteert Opdrachtgever een richtlijn van één volledige werkdag per persoon. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij de planning en beschikbaarheid van personeel.</p>
21.	<p>Opdrachtnemer kan meebewegen met toekomstige ontwikkelingen op dienstverleningsvlak, waarbij rolinvulling tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever opgeschaald/ aangepast/ verbreed kan worden.</p>
22.	<p>Opdrachtnemer en opdrachtgever monitoren de uitvoering van de opdracht en evalueren regelmatig. Hierop wordt waar nodig bijgestuurd.</p>

4. Eisen op locatie

Eis nr.	Eis
	De onderstaande werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door de dienstdoende beveiligers. De werkzaamheden bestaan uit:
23.	Borgen van service en veiligheid op alle gemeentelijke (hoofd)locaties.
24.	Geeft een uitvoering aan de ontvangst van bezoekers op de gemeentelijke locaties met hierbij gastvrijheid als uitgangspunt.
25.	Signaleren van afwijkend gedrag middels Predictive Profiling.
26.	Proactief acteren bij dreiging en calamiteiten.
27.	Het houden van algemeen toezicht.
28.	<p>Het verzorgen van algemene beveiligingstaken deze taken kunnen onder meer, maar niet uitsluitend, bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surveillance en toezicht; • Incidentpreventie en -afhandeling; • Handelen volgens protocollen; • Receptie en frontoffice-taken; • Rapportage en communicatie; • Ad-hoc ondersteuning.
29.	Het uitvoeren van BHV taken, deze taken kunnen onder meer, maar niet uitsluitend,



	<p>bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontruiming en evacuatie; • Reanimatie; • Ondersteuning bij calamiteiten; • Coördinatie en communicatie; • Oefenen en voorbereiden. <p>Deze taken dienen in samenspraak gedaan te worden met de ploegleider(s) van gemeente Hoeksche Waard.</p>
30.	<p>Een actieve rol aannemen bij de uitvoering van gemeentelijke processen bij de receptie (hostmanship). Deze taken kunnen onder meer, maar niet uitsluitend, bestaan uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • welkom heten van de bezoekers; • inplannen van afspraken bij Publiekszaken; • registreren van bezoekers in Topdesk; • assisteren bij de aanmeldzuil; • ondersteunen bij het maken van kopieën of pasfoto's; • begeleiden van bezoekers naar de wachtruimte bij drukte; • optioneel: het uitreiken van documenten.
31.	<p>De Aanbestedende Dienst overweegt om de beveiligers ook waardedocumenten (zoals paspoorten) te laten uitreiken. Mocht de Aanbestedende Dienst hiertoe besluiten dan moet de opdrachtgever meewerken aan aanvullende veiligheidsonderzoeken.</p>

5. Eisen aan het profiel

Eis nr.	Eis
32.	De Opdrachtnemer dient conform de CAO Particuliere Beveiliging (PB) artikel 19 zorg te dragen voor de betrokken medewerkers.
33.	<p>De dienstdoende beveiligers beschikt over de wettelijke diploma's en de juiste competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persoonlijke open en vriendelijke benadering van de bezoekers en medewerkers; • Goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden van de Nederlandse taal, minimaal niveau B1; • Respecteert privacy van bezoekers en medewerkers; • Proactief en assertief; • Betrouwbaar en integer.
34.	De in te zetten beveiligers dienen te beschikken over een BHV diploma, inclusief het certificaat levensreddende handelingen (LEH) en het certificaat omgaan met kleine brandblusmiddelen (KBB).
35.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere nieuwe beveiligers die wordt ingezet op een gemeentelijke locatie voorafgaand aan de inzet een kennismakingsgesprek voert met Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek beoordeelt Opdrachtgever of de voorgestelde beveiligers geschikt is voor de betreffende locatie en taken. Inzet vindt uitsluitend plaats na expliciete goedkeuring door Opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere nieuwe beveiligers binnen een door Opdrachtgever nader vast te stellen periode na de start van de inzet wordt geëvalueerd. De Opdrachtgever beoordeelt op basis van functioneren, samenwerking, professionaliteit en aansluiting bij de locatie of de beveiligers geschikt is voor voortzetting van de inzet. Indien Opdrachtgever aangeeft dat een beveiligers niet voldoet, is Opdrachtnemer verplicht om op eerste verzoek een vervangende beveiligers te leveren die wél aan de



gestelde eisen voldoet.

6. Eisen presentatie

Eis nr.	Eis
37.	De dienstdoende beveiliging is herkenbaar in zijn rol en onderscheid zich in kleding duidelijk van anderen.
38.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen de verwachtingen met betrekking tot kleding, presentatie e.d. nader met elkaar af.
39.	De Opdrachtnemer borgt dat alle ingezette beveiligers te allen tijde beschikken over een goede persoonlijke hygiëne en een verzorgde, professionele uitstraling. Dit omvat onder meer schone en correcte bedrijfskleding, verzorgd uiterlijk, frisse lichaamsgeur en een representatieve houding passend bij de publieke functie binnen gemeentelijke locaties.

7. Administratie en facturatie

Eis nr.	Eis
40.	<p>Facturen stuurt u digitaal naar ons toe. Dit kan via e-mail naar facturen@gemeentehw.nl.</p> <p>Vermeld de volgende adresgegevens op de factuur: Gemeente Hoeksche Waard Sportlaan 22 3299 XG Maasdam Inkoopordernummer, welke volgt na gunning</p> <p>Alleen facturen met deze adresgegevens mogen wij in behandeling nemen</p> <p>·</p> <p>Let ook op de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het inkoopordernummer te vermelden;• Van uw factuur en eventuele bijlagen één pdf bestand te maken;• De factuur als pdf te mailen naar facturen@gemeentehw.nl;• Meerdere facturen in één e-mail versturen kan. Maak wel van elke factuur één pdf. <p>Op deze manier is de verwerking sneller en ontvangt u snel de betaling.</p>
41.	Alle facturen van Ondernemer worden deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen en/of artikelen in rekening worden gebracht, dan wel gecrediteerd worden.
42.	Creditfacturen worden separaat verstuurd, onder vermelding van het bijbehorende inkoopordernummer en/of het debet factuurnummer waarop de creditfactuur betrekking heeft.
43.	Facturen voor vooruitbetaling en/of automatische incasso zijn niet toegestaan en worden door de Aanbestedende Dienst niet geaccepteerd, verwerkt en betaalbaar gesteld.
44.	Facturatie vindt na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van goederen en/of artikelen plaats, op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen en/of tarieven.
45.	In de overeengekomen prijzen en/of tarieven zijn voorrijkosten, arbeidskosten, parkeerkosten en/of reis- en verblijfkosten inbegrepen.
46.	Op de factuur worden géén vracht- en/of administratiekosten alsmede order- en/of onderzoekskosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
47.	Bij spoedlevering worden géén kosten in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.



48.	In overleg en na akkoord van de Aanbestedende Dienst, kan een factuur door Ondernemer in termijn worden gefactureerd.
49.	Alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven komen gedurende de gehele Overeenkomst in aanmerking voor vergoeding. Eventuele andere (onvoorziene) kosten kunnen door Ondernemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.



6. PIV

Domein	toepassings-gebied	check
ICT diensten		
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst is opgesteld conform het Hoeksche Waard model (is het VNG-model) of een andere AVG overeenkomst die passend is bij de verhouding leverancier en de gemeente.
Privacy	ICT	De verwerkersovereenkomst bevat een opsomming van subverwerkers.
Privacy	ICT	De leverancier heeft verwerkersovereenkomsten met alle onderaannemers, conform de eisen in het Hoeksche Waard model (is het VNG-model).
Privacy	ICT	Leverancier sluit een VNG standaard verwerkersovereenkomst met gemeente Hoeksche Waard (zie bijlage 11).
Security	ICT	Bij gebruik van (sub)verwerkers / onderaannemers gelden dezelfde beveiligingseisen als voor de Ondernemer. De Ondernemer is verantwoordelijk voor de borging bij de (sub)verwerkers / onderaannemer van de gemaakte afspraken.
Privacy	ICT	De leverancier heeft de werking van haar procedure "meldplicht datalekken" aangetoond.
Privacy	ICT	In het contract is opgenomen dat de leverancier een meldplicht heeft om binnen 24 uur na het constateren van een potentieel datalek de gemeente hiervan op de hoogte te stellen. Hierbij wordt door Ondernemer alle relevante informatie verstrekt aan Opdrachtgever.
Security	ICT	Ondernemer mag geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst verwerken voor eigen doeleinden.
Security	ICT	Ondernemer gebruikt de door Opdrachtgever verstrekte en in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst ontvangen – al dan niet bijzondere – persoonsgegevens slechts voor het verrichten van de Prestatie zoals omschreven en vastgelegd in de Overeenkomst. Deze persoonsgegevens gebruikt Ondernemer niet voor andere doeleinden, al dan niet commercieel, dan beschreven in de opdrachten voor het verrichten van de Prestatie, evenmin voor eigen (verdere dan wel door-) ontwikkeling van producten, diensten en/of prestaties. De betrokken persoonsgegevens mogen niet (verder) worden verwerkt, verstrekt, uitgewisseld en gedeeld met derden, tenzij door Opdrachtgever op schriftelijk verzoek van Ondernemer daartoe uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is gegeven.



Security	ICT	Ondernemer garandeert compliant te zijn aan geldende en van toepassing zijnde landelijke en Europese wet- en regelgeving (en internationale) standaarden en normen voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging
Security	ICT	Ondernemer garandeert dat relevante wetswijzigingen worden opgevolgd en deze wijzigingen op functioneel, beveiligings- en/of technisch niveau per ingangsdatum effectief zijn en blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst in de betreffende (ICT-) systemen. In het geval er dergelijke wijzigingen worden doorgevoerd zullen Partijen elkaar daarover voorafgaand schriftelijk informeren.
Security	ICT	Na gunning van de Opdracht aan Ondernemer kan er een risicoanalyse of DPIA plaatsvinden. Mogelijk volgen hieruit aanvullende security, privacy en/of informatiebeheermaatregelen die door de Ondernemer nageleefd dienen te worden.
Personele diensten		
Security	Extern personeel	<ul style="list-style-type: none"> - VOG, niet ouder dan 6 maanden bij start opdracht en regelmatige (minimaal één per jaar) vernieuwing van VOG; - De leverancier moet kunnen aantonen dat het voor eigen medewerkers een betrouwbaarheid screening heeft gedaan; - Leverancier en haar medewerkers ondertekenen de integriteitsverklaring.
Security	Beveiliging	<p>De gemeente heeft het recht om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodiek controles uit te voeren; • Incidentonderzoek te doen; <p>De leverancier verleent volledige medewerking aan audits en controles.</p> <p>In het contract wordt opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boetebepalingen bij Misbruik van systemen en/of overtreding beveiligings- of privacyregels; • De mogelijkheid tot onmiddellijke verwijdering van medewerkers en ontbinding van de overeenkomst bij ernstige overtredingen.
Security	Beveiliging	De Ondernemer is verantwoordelijk voor voldoende geschoold personeel, voorzien van de beveiligings-en werkinstructies van het gemeentehuis, zodat de werkzaamheden optimaal kunnen worden vervuld.
Security	Beveiliging	<p>Iedere beveiligingsfunctionaris die wordt ingezet dient in het bezit te zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Afgeronde basisdiploma beveiliging; -Geldig EHBOen/of BHVdiploma met aantekening reanimatie; <p>Ondernemer overlegt bovenstaande diploma's bij aanvang van de opdracht.</p>



Privacy	Beveiliging	Zowel de gemeente als de Ondernemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van informatie over elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder van de partijen, informatie waarover hij beschikt, niet aan derden beschikbaar stellen en aan zijn personeel slechts bekend maken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun eigen en eventuele ingehuurd medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
---------	-------------	--

Assurance				
Security	ISO27001 of vergelijkbaar	Certificering van het managen van Informatie beveiliging in de scope van de opdrachtverstrekking.	Informatie beveiliging	
Security	Nederlandse veiligheidsdienst	Gecertificeerd conform keurmerk zoals Nederlandse veiligheidsdienst.	Pandbeveiliging	
Voor bovengenoemde certificeringen, verklaringen en rapportages zijn onderstaande eisen van toepassing:				
	Recht op inzage in interne/externe auditrapport en bijbehorende verbeterpunten behorende bij de certificering, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in VVT (Verklaring van Toepasselijkheid) behorende bij de certifiëring, rapportage of verklaring.			
	Recht op inzage in de verbeterplan behorende bij het auditrapport met daarin per verbeterpunt de oplostermijn.			
	De gemeente heeft altijd het recht heeft om op eigen kosten een onafhankelijke externe audit of penetratiest uit te laten voeren of dat de leverancier door een onafhankelijke EDP-auditor (RE) een audit te laten uitvoeren (minimaal één keer per jaar) en de verplichting de uitkomst transparant en volledig met de gemeente te delen.			