

Programma van Eisen

Beveiliging opvanglocaties OSA

Hof van Twente | vanaf 2027

Gemeente
**Hof van
Twente**

| Referentie | Eis |
|------------|---|
| | <p>Begripsdefinities</p> <p><u>Incidentrapportage:</u> Een schriftelijke vastlegging van een ongewenste of afwijkende gebeurtenis die risico's oplevert of heeft opgeleverd voor veiligheid, orde of continuïteit.</p> <p><u>Dagrapportage:</u> Een door de beveiligingsmedewerker opgestelde dagelijkse verslaglegging van relevante gebeurtenissen, bijzonderheden en observaties op de locatie.</p> <p><u>Onbevoegde personen:</u> Iedere persoon die niet door opdrachtgever of locatiemanager expliciet is toegestaan op de locatie of delen daarvan.</p> <p><u>Calamiteiten:</u> Een gebeurtenis op of rondom de opvanglocatie die een gevaar vormt of kan vormen voor de veiligheid, gezondheid of het welzijn van bewoners, medewerkers, bezoekers of eigendommen, en waarbij onmiddellijke actie, coördinatie en/of inzet van hulpdiensten noodzakelijk is. Onder calamiteiten vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brand- of rookontwikkeling - Medische noodsituaties - Agressie- of geweldsincidenten - Vermissing van kwetsbare personen - Dreiging of aanwezigheid van wapens of gevaarlijke voorwerpen; - (poging tot) zelfbeschadiging of suïcide; - Ernstige waterlekkages, instorting, gaslek of elektriciteitsstoringen die veiligheid in gevaar brengen; - Situaties waarbij evacuatie of ontruiming noodzakelijk is; - Dreiging van buitenaf (bijv. belaging, vernieling, inbraak, grootschalige overlast); - Situaties die door politie, brandweer, ambulance als urgent worden beschouwd. <p><u>Huisregels:</u> regels die zijn opgesteld door de gemeente en gedeeld zijn met bezoekers en bewoners.</p> |
| A | Algemeen |
| 1 | Opdrachtnemer is in staat de opdracht uit te voeren zoals vermeld in alle documenten van deze aanbesteding. |
| 2 | Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uitvoering van de opdracht aan opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst en zolang de verplichtingen van opdrachtnemer op basis daarvan voortduren. |
| 3 | Wanneer de opdrachtnemer (bijv. bij calamiteiten) niet kan voldoen aan de aan hem door de gemeente gevraagde capaciteit is de gemeente gerechtigd om de betreffende dienstverlening bij een derde partij naar |

| | |
|----------|---|
| | zijn keuze te betrekken zonder dat de opdrachtnemer in dit geval recht heeft op enige (schade)vergoeding of compensatie. |
| 4 | Na beëindiging van de Overeenkomst werkt opdrachtnemer te allen tijde mee om een zo efficiënt en effectieve mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe opdrachtnemer, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen. Het tijdig, voor einde van de overeenkomst, beschikbaar stellen van de gevraagde documenten, en gegevens zoals rapportages maken hier onderdeel van uit. |
| 5 | Gaat een verwerkersovereenkomst aan met de gemeente in het kader van gegevensverwerking. |
| 6 | Op locatie Puntdak gebruiken we een toegangsbeveiligingssysteem. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de implementatie, het technisch en functioneel beheer, het gebruikersonderhoud en de registratie van een beveiligingssysteem door middel van badges. Dit omvat ten minste: Configuratie en ingebruikname van het systeem, inclusief koppelingen met toegangsdeuren. Uitgifte, beheer en intrekking van tags aan bewoners en medewerkers inclusief zorgvuldige registratie van gebruikers en geldigheidsduur en up to date houden hiervan. - Het tijdig signaleren, oplossen en rapporteren van storingen, afwijkingen of misbruik van tags. Het waarborgen dat het systeem veilig, betrouwbaar en altijd operationeel is, inclusief naleving van alle contractueel overeengekomen beveiligings- en privacy-eisen. |
| B | Communicatie en overlegstructuur |
| 1 | De opdrachtnemer zet één contactpersoon in als eindverantwoordelijke voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze persoon is tevens aanspreekpunt voor alle uitvoerende onderaannemers. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt de opdrachtnemer voor continuïteit. De persoon dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen en beschikbaar/ bereikbaar te zijn tijdens kantooruren (8.00-17.00 uur). Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen en wordt opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon. |
| 2 | De inschrijver dient 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn voor de opdrachtgever. |
| 3 | Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen minimaal 1 maal per jaar overleg voeren. De opdrachtnemer maakt hier een verslag van. |
| C | Inzet mensen en deskundigheid personeel |
| 1 | Locatie Finspark: 24/7 zijn er <u>twee</u> beveiligingsmedewerkers aanwezig. Locatie Puntdak: 24/7 is er <u>één</u> beveiligingsmedewerker aanwezig. |

| | |
|----|--|
| 2 | Het in te zetten beveiligingspersoneel is, tenzij anders vermeld, in dienst van de Inschrijver, waarmee tenminste op basis van de CAO voor de particuliere beveiliging een arbeidsovereenkomst naar Nederlands Recht is gesloten. Inschrijver houdt zich aan de CAO voor de particuliere beveiliging; |
| 3 | Alle in te zetten medewerkers hebben de minimumleeftijd van 18 jaar; |
| 4 | Alle in te zetten medewerkers beheersen de Engelse taal (om te kunnen communiceren met de vluchtelingen) en de Nederlandse taal vloeiend in woord en geschrift; |
| 5 | Alle beveiligingsmedewerkers, welke in dienst zijn bij opdrachtnemer, dienen te allen tijde te beschikken over een geldig legitimatiebewijs en kunnen aantonen dat zij voor opdrachtnemer werken; |
| 6 | De in te zetten medewerker beschikt over middelen en materialen waarmee hij/zij het werk naar behoren kan uitvoeren zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend een laptop en mobiele telefoon; |
| 7 | Op het moment dat een beveiliging laakbaar gedrag vertoont of dat er sprake is van een mismatch dan meldt opdrachtgever dit met onderliggende motivatie aan bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor vervanging van de betreffende beveiliging. |
| 8 | Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten overeenkomst zal de opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste en op veilige wijze worden uitgevoerd. |
| 9 | De beveiligingsmedewerker beschikt over een: <ul style="list-style-type: none"> • Basisdiploma beveiliging II (grijze pas); • Geldig BHV/reanimatie certificaat; • Opleiding bedienen brandmeldinstallatie of vergelijkbaar; • Certificaat Agressie beheersing of vergelijkbaar; • Recente VOG (max. 3 maanden oud). Alle certificaten/diploma's blijven van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst. |
| 10 | Er is ten allen tijde op elke locatie een hoofd BHV'er aanwezig. |
| 11 | De tijd voor de te volgen opleidingen, trainingen en instructie door medewerkers van opdrachtnemer vindt plaats op eigen kosten én buiten de dienstroosters die met opdrachtgever zijn afgesproken. NB. Personeel van opdrachtnemer dat nog in opleiding is, kan alleen op locatie(s) van opdrachtgever worden ingezet indien zij worden vergezeld door gecertificeerd personeel, waarvoor bij opdrachtgever geen extra kosten voor de inzet van dit personeelslid in opleiding in rekening worden gebracht. Opdrachtgever dient hierbij vooraf op de hoogte te worden gesteld. |

| | |
|----|--|
| 12 | <p>Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen.</p> <p>Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers</p> |
| 13 | Medewerkers van opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare bedrijfskleding te dragen. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de gemeente gerechtigd betrokken medewerker direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen |
| 14 | Alle medewerkers van opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van en zich te conformeren aan de voor die locatie geldende huisregels. Zij dienen zich te gedragen als "betamelijk gast". Indien een medewerker van opdrachtnemer zich niet houdt aan de algemene regels met betrekking tot betamelijkheid en representativiteit dan is de gemeente gerechtigd de betreffende medewerker per direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen |
| 15 | Opdrachtnemer garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen zodat het gebruik van persoonsgegevens aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd. Alle personen in dienst van opdrachtnemer of onderaannemer(s) zijn voor, gedurende en tot drie (3) jaar na de duur van de raamovereenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt, waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk zijn. |
| 16 | De opdrachtnemer heeft een leveringsplicht om de dienstverlening te allen tijde te verzorgen. Hij draagt daarbij zorg voor invulling ook bij ziekte en in vakantieperiodes. |
| 17 | Indien een medewerk(st)er van de opdrachtnemer zich schuldig maakt aan wangedrag, diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen, wordt betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot de locatie ontzegd. Tevens wordt aangifte bij de politie gedaan; |
| D | Werkzaamheden beveiliging |
| | <p><i>De werkzaamheden van de beveiligers omvatten het preventief en repressief inzetten van een beveiligingsmedewerker van opdrachtnemer om toezicht te houden binnen en buiten de locatie/het terrein. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op iedere locatie 24 uur per dag een beveiligingsmedewerker aanwezig is:</i></p> <p><i>Locatie Finspark: 24/7 zijn er twee beveiligingsmedewerkers aanwezig.</i></p> <p><i>Locatie Puntdak: 24/7 is er één beveiligingsmedewerker aanwezig.</i></p> <p><i>De taken van een beveiligingsmedewerker van de opdrachtnemer bestaan minimaal uit:</i></p> |

| | |
|---|--|
| 1 | Beveiliging fungeert als meldpunt voor bezoekers, registreert bezoekers en uitgifte en inname van bezoekerspassen. Tevens ook controle of personen de toegang tot de locatie zijn ontzegd; |
| 2 | Het controleren van al dan niet aanwezig zijn van (onbevoegde) personen en het hierop gericht actie ondernemen met als doel risico's te beperken of weg te nemen; |
| 3 | Externe surveillance gericht op aanwezigheid personen: Het toezicht houden van het terrein rondom de opvanglocatie en eventueel een groter gebied op het moment dat daar behoefte aan is. |
| 4 | De beveiligingsmedewerker van opdrachtnemer treedt personen hulpvaardig tegemoet, door het leveren van receptie/ontvangstdiensten; |
| 5 | Aanspreken van mensen op grond van eigen waarneming of op basis van iemand anders, met inachtneming van relevante wetgeving; |
| 6 | Herkennen van (ongeoorloofde) voorwerpen en waar nodig in actie komen door deze voorwerpen in beslag of bewaring te nemen; |
| 7 | Het afsluiten van (hoofd) buitendeuren en geprioriteerde binnendeuren van de dagelijkse bedrijfsvoering van de partners; |