

Bijlage 2 - Programma van eisen Beveiligingsdiensten Groot Stokkert

Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is en blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst lid van een branchevereniging voor beveiligingsbedrijven.
2.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over alle voor de uitvoering vereiste vergunningen (zoals een Nederlands Dienstnummer), registraties en toelatingen voor particuliere beveiligingsorganisaties en voldoet aantoonbaar aan de geldende eisen uit wet- en regelgeving voor particuliere beveiliging.
3.	Opdrachtnemer is gehouden aan de cao die op het moment van uitvoering algemeen verbindend is verklaard voor de werkzaamheden waarop de opdracht betrekking heeft. Indien opdrachtnemer is gecontroleerd door het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging dient het bedrijfsoordeel voldoende te zijn. Indien sprake is van een onvoldoende beoordeling, dient opdrachtnemer aantoonbaar doeltreffende zelfreinigende maatregelen te hebben genomen. De doeltreffendheid van deze maatregelen kan aangetoond worden door een verklaring van het Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging.
4.	Alle personen die door de opdrachtnemer voor deze opdracht worden ingezet, zijn verplicht tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die zij tijdens, voorafgaand aan, en tot drie (3) jaar na afloop van de raamovereenkomst ontvangen, waarbij duidelijk is of redelijkerwijs aangenomen kan worden dat deze vertrouwelijk zijn.
5.	Opdrachtnemer treedt niet in contact met derden, waaronder de pers en via sociale media, zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. Alle persvragen worden doorverwezen naar de aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan een volledige overdracht door de vertrekkende partij en draagt er zorg voor dat zijn eigen beveiligers worden ingewerkt voordat zij aan de slag gaan.
7.	Opdrachtnemer draagt de volledige zorg voor de veiligheid op en rondom de locatie(s) en neemt daartoe alle maatregelen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de veiligheid van personen, gebouwen en eigendommen te waarborgen.
8.	Uiterlijk twee weken voor start levert opdrachtnemer een startpakket met contactpersonen, roosterprincipes, locatieinstructies, rapportage-afspraken en escalatiegegevens.
9.	Opdrachtnemer verleent op eigen kosten volledige medewerking aan een ordelijke overdracht naar opvolgende partij.
10.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldig beheer van door opdrachtgever verstrekte sleutels en toegangsmiddelen. Verlies, vermissing of onbevoegd gebruik wordt onverwijld gemeld aan opdrachtgever. Daaruit voortvloeiende kosten door verwijtbaar handelen of nalaten van opdrachtnemer komen voor rekening van opdrachtnemer.

Dienstverlening en samenwerking	
11.	De volgende werkuren gelden voor de opdrachtnemer: - Maandag tot en met vrijdag: 17:00 – 08:00. - Vrijdag: 17:00 – 00:00. - Zaterdag en zondag: 24-uurs aanwezigheid, van 08:00 uur op zaterdag tot 08:00 uur op maandag. - Feestdagen: 24-uurs aanwezigheid, van 08:00 uur op de feestdag tot 08:00 uur op de volgende dag. Gedurende deze tijden is continu één (1) beveiligers fysiek aanwezig op de locatie.
12.	De opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst flexibel te kunnen voorzien in zowel op- als afschaling van de beveiligingscapaciteit, afgestemd op de actuele behoefte van de opdrachtgever.
13.	De opdrachtnemer is in staat om binnen een door de opdrachtgever gestelde termijn (maximaal 48 uur) het aantal ingezette beveiligingsmedewerkers aan te passen.
14.	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate opvolging van de basiswerkzaamheden zoals hieronder staat beschreven. Gedurende de overeenkomst kunnen de basiswerkzaamheden worden aangepast, dit in opdracht van de opdrachtgever.

	• Het uitvoeren van controle-, brand- en sluitrondes, elke twee uur, bij beide accommodaties, zowel binnen als buiten en rondom de gebouwen; ○ Eventuele aanwezigheid van onbevoegde personen wordt gesignaleerd waarna de persoon uit het pand en van het terrein wordt begeleid. ○ Onnodig ingeschakelde apparatuur en/of verlichting met uitzondering van de noodverlichting wordt uitgeschakeld. ○ Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd en digitaal gemeld. Denk aan afwijkingen zoals lekkage, stroomuitval, uitgevallen verlichting en geblokkeerde vluchtwegen. ○ Controle op eventuele blokkades van vluchtwegen wordt gesignaleerd en indien mogelijk verholpen en gemeld. • Handhaving van de huisregels (deze worden na gunning gedeeld); • Het adequaat handelen bij calamiteiten volgens de vastgestelde procedures; • Het vervullen van de rol als bedrijfshulpverlener; • Het uitvoeren van het ontruimingsnoodplan; • Het bijhouden van rapportages en logboeken; • Het afhandelen van telefoonverkeer bij afwezigheid van locatiemanagers; • Het waarborgen van opvolging bij aankomst of vertrek gedurende de nacht. Naast de basiswerkzaamheden werkt de beveiliging professioneel samen met de locatiemanagers (en andere partners/hulpdiensten).
15.	Opdrachtnemer levert een calamiteitendienst (bijvoorbeeld middels de surveillancedienst), 7 dagen per week, 365 dagen per jaar, van 17:00 - 08:00 uur, die indien nodig bijstand kan verlenen op de locatie.
16.	Binnen 30 minuten dient een beveiligder vanuit deze calamiteitendienst fysiek aanwezig te zijn op de opvanglocatie.
17.	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht een poule aan vaste beveiligers te leveren. Het vaste team bestaat maximaal uit tien (10) beveiligers (inclusief de coördinatoren).
18.	Opdrachtnemer deelt de roosters van in te zetten personeel iedere vier weken met opdrachtgever. Het definitieve rooster, met de namen van de in te zetten medewerkers, wordt uiterlijk één week van tevoren voorgelegd aan de opdrachtgever.
19.	De opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening en zorgt ervoor dat deze wordt voortgezet tijdens bijvoorbeeld vakanties of ziekte. De vervangende beveiligder voldoet aan de minimale eisen zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten, waaronder dit programma van eisen.
20.	De inzet van een vervangende beveiligder wordt minimaal één (1) dag voor aanvang gemeld aan de opdrachtgever of aan een gemachtigde vertegenwoordiger van de opdrachtgever.
21.	Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige inwerking van nieuwe beveiligers vóór aanvang van hun inzet. Het inwerken vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor opdrachtgever.
22.	Opdrachtgever kan aangeven een beveiligder niet meer geschikt te vinden voor inzet bij opdrachtgever, waarna de betreffende beveiligder niet meer wordt ingezet op deze opdracht. Op aangeven van opdrachtgever worden beveiligers binnen maximaal drie (3) dagen na het eerste verzoek daartoe vervangen. Een beveiligder kan als niet geschikt worden aangemerkt indien sprake is van schending van de huisregels, het niet naleven van de gedragscode, onvoldoende vakbekwaamheid, of het niet naar behoren uitvoeren van de werkzaamheden.
23.	Beveiligers bewaren op professionele wijze voldoende afstand tot bewoners en gaan geen (intieme) relaties aan met bewoners. Indien blijkt dat een beveiligder deze professionele afstand niet bewaart, kan de opdrachtgever verzoeken de beveiligder per direct van de opdracht te verwijderen. De opdrachtnemer dient hier per direct gehoor aan te geven en binnen één (1) uur na constatering een andere beveiligder te leveren.
24.	Op de locatie is er een locatietelefoon aanwezig, deze wordt beschikbaar gesteld door opdrachtgever. De telefoon dient altijd bereikbaar te zijn. Overdag is deze in het bezit van de locatiemanagers. Bij start van de dienst van de beveiligder draagt de locatiemanager de telefoon over aan de beveiligder. De beveiligder draagt deze aan het eind van zijn dienst weer over aan de locatiemanager.

25.	Opdrachtnemer wijst een beveiligers uit de vaste poule aan als contactpersoon (single point of contact). Deze beveiligers heeft tevens de rol van coördinator.
26.	De coördinator is eerstverantwoordelijke voor het team en aanspreekpunt voor de opdrachtgever. De coördinator, of diens vervanger, is telefonisch bereikbaar (24/7, 365 dagen per jaar). Bij een gemiste oproep belt de coördinator uiterlijk binnen vier (4) uur terug.
27.	De coördinator dient toezicht te houden op de werkzaamheden, overleg te voeren met de beveiligers en afstemming te hebben met de opdrachtgever.
28.	Iedere maand zal er operationeel overleg zijn tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, het initiatief hiervoor ligt bij de opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer moet (kosteloos) op de algemene parkeerplaats van de locatie parkeren.
30.	De opdrachtnemer zet geen beveiligingsmedewerkers in op locaties waar zij woonachtig zijn of een directe persoonlijke binding hebben (zoals familie, sociale relaties of andere aantoonbare betrokkenheid).
31.	Cameratoezicht kan onderdeel uitmaken van de uitvoering van de opdracht. De opdrachtgever treedt daarbij op als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de opdrachtgever en treedt op als verwerker. Partijen sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst, op het moment dat deze keuze is gemaakt door opdrachtgever.
Personeel	
32.	Beveiligers die voor deze opdracht worden ingezet, beschikken over het basisdiploma Beveiligers 2 (Stichting Vakexamens voor de Particuliere Beveiligingsorganisaties (SVPB)). Op verzoek van de opdrachtgever is opdrachtnemer verplicht de diploma's te overleggen.
33.	Beveiligers die voor deze opdracht worden ingezet, beschikken over een BHV-diploma van maximaal één (1) jaar oud (inclusief reanimatie, AED, gebruik van kleine blusmiddelen en verbandmiddelen). Op verzoek van de opdrachtgever dient opdrachtnemer de diploma's te kunnen overleggen.
34.	Al de in te zetten beveiligers dienen zich te kunnen legitimeren als beveiligers en beschikken over een beveiligingspas conform Wet PBR (grijze pas) op de werklocaties.
35.	Beveiligers beschikken over voldoende kennis van zowel mondeling als schriftelijk Nederlands en spreken Engels.
36.	Beveiligers dragen voor de herkenbaarheid bedrijfskleding van het beveiligingsbedrijf. De V van Veiligheid moet herkenbaar terugkomen in/op de kleding. De kleding dient onbeschadigd, schoon en niet verwassen te zijn.
37.	De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen aan de ingezette beveiligers. Deze middelen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en afgestemd te zijn op de aard van de werkzaamheden en de werkomgeving. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige vervanging, onderhoud en voorlichting over het juiste gebruik van de persoonlijke beschermingsmiddelen.
38.	Alle in te zetten beveiligers beschikken, naar oordeel van de opdrachtgever, over: • Een gastvrije en toegankelijke houding, waarbij gastheer/-vrouwschap de basis van de opdracht vormt; • Een verzorgd en representatief uiterlijk; • Integriteit en het vermogen om cultuursensitief te handelen.
39.	De opdrachtnemer stelt de opdrachtgever in de gelegenheid om vóór de inzet van nieuwe beveiligers op een object of locatie een klikgesprek te voeren met de betreffende beveiligers(s). Dit gesprek dient te worden gevoerd met als doel het vaststellen van een wederzijdse klik tussen de beveiligers en de opdrachtgever en om de verwachtingen ten aanzien van de functie, werkplek en werkwijze af te stemmen.

Rapportage	
40.	De beveiligers houdt elke dienst een rapportage bij. Hierin staan minimaal de volgende onderwerpen opgenomen: • Tijdstip van overdracht; • Registeren van de werkzaamheden, bijzonderheden, incidenten, calamiteiten en genomen maatregelen; • Bezoekersregistratie;

	Bijhouden sleuteluitgiften en innamen.
41.	Na elk incident wordt een incidentrapport opgesteld met datum/tijd, locatie, feitelijke beschrijving, betrokken rollen, maatregelen en vervolgactie.
42.	Opdrachtnemer levert maandelijks een managementrapportage met uren, incidenten, SLA/KPI-status, afwijkingen, trends en verbeterpunten.
43.	De opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat alle rapportages voldoen aan de vereisten van de AVG.
44.	Opdrachtgever heeft 24/7 toegang tot een beveiligd portaal of systeem met rapportages en actuele gegevens.
45.	Opdrachtnemer levert vóór contracteinde een volledige en actuele overdrachtsset aan met protocollen, rapportages, sleuteladministratie, toegangsrechten en contactgegevens.

Social Return (SROI)

46.	De gemeente Oldebroek Heerde heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5% gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 8 vindt u de toelichting van de werkwijze en in bijlage 9 vindt u de bouwblokken van SROI.
-----	---

Facturatie

47.	Facturen worden digitaal per e-mail aangeleverd naar het door de opdrachtgever aangewezen e-mailadres.
48.	Facturen moeten voorzien zijn van een inkoopordernummer en een mandagenstaat.
49.	Facturen worden door de opdrachtnemer maandelijks naar de opdrachtgever achteraf maar minimaal in de eerste week van de opvolgende maand verstuurd.
50.	De eerste factuur kan worden verstuurd nadat de opdrachtgever een proforma factuur, welke per e-mail verstuurd is, heeft goedgekeurd.