

Programma van Eisen

Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeentehuis Krimpenerwaard

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen voor de uitvoering van beveiligingsdiensten voor het gemeentehuis.

De opdracht omvat:

1. Particuliere Alarmcentrale (PAC) dienstverlening
2. Fysieke beveiliging (objectbeveiliging)
3. Alarmopvolging en mobiele surveillance
4. Sluitrondes

Met het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver dat aan alle eisen uit dit PvE wordt voldaan. Niet voldoen aan een eis kan leiden tot uitsluiting van de aanbesteding.

1. Wet- en regelgeving en vergunningen

Eis 1.1	Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor beveiligingsdiensten.
Eis 1.2	Opdrachtnemer beschikt over een geldige vergunning volgens de Wet Particuliere Beveiligingsorganisatie en Recherchebureaus (WPBR), vanuit het Ministerie Justitie en Veiligheid.
Eis 1.3	Opdrachtnemer werkt conform de meest recente CAO Particuliere Beveiliging.
Eis 1.4	Opdrachtnemer voldoet aan relevante privacywetgeving (AVG). Opdrachtgever zal een geheimhoudingsverklaring aangaan met Opdrachtnemer.
Eis 1.5	De Opdrachtnemer mag geen bedrijfsinformatie van de Opdrachtgever doorgeven aan anderen. Dit geldt voor alle informatie die de Opdrachtnemer op welke manier dan ook heeft gekregen. Delen van deze informatie mag alleen wanneer de Opdrachtgever van tevoren schriftelijk toestemming heeft gegeven.

2. Certificering en kwaliteit

Eis 2.1	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar informatiebeveiligingsmanagementsysteem (bijvoorbeeld ISO 27001 of gelijkwaardig) voor diensten waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.
Eis 2.2	De Particuliere Alarmcentrale (PAC) voldoet aan de relevante Europese normen voor alarmcentrales (zoals EN 50518 of gelijkwaardig).
Eis 2.3	De Opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de Opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet/ niet deugdelijk verlenen van beveiligingsdienstverlening.

3. Scope van dienstverlening

Eis 3.1	De Opdrachtnemer levert de PAC-dienstverlening, fysieke beveiliging, alarmopvolging en mobiele surveillance en sluitrondes.
Eis 3.2	De dienstverlening is gericht op het creëren van een veilige werk- en verblijfsomgeving voor medewerkers, bezoekers en bestuurders.
Eis 3.3	De dienstverlening is gericht op het voorkomen van inbraak, diefstal, vandalisme, brand en agressie-incidenten.
Eis 3.4	De Opdrachtgever verstrekt na definitieve gunning een overzicht van alle beveiligingsinstallaties, meldpunten en doormeldingen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening hierop in te richten en is verantwoordelijk voor correcte verwerking en opvolging van alle meldingen. Opdrachtgever behoudt zich het

	recht om voor installaties, aantallen en configuraties gedurende de looptijd te wijzigen.
--	---

4. Openingstijden en inzet

Eis 4.1	De uitvoering van de diensten geschiedt op werkdagen (maandag tot en met vrijdag, gebaseerd op 255 dagen per contractjaar). Opdrachtnemer levert waar nodig op afroep op weekenddagen en feestdagen en afwijkende tijden.
Eis 4.2	Bezoekersopeningstijden zijn op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur. En op donderdag van 08.30 tot 20.00 uur. (45,5 uur per week)
Eis 4.3	Opdrachtnemer moet flexibel kunnen inspelen op afwijkende openingstijden en evenementen. Een extra uitvraag kan binnen 48 uur altijd worden geleverd.

Met opmerkingen [LZ1]: Het is ons nog niet helemaal duidelijk hoe het nu zit met de tijden en dagen voor de sluitronde. Guy, weet hier waarschijnlijk meer van. Als er geen mensen meer in het pand zijn, moet de beveiliging dan wachten tot 0.00 uur voordat hij de sluitronde kan doen of kan hij dat al eerder doen als hij constateert dat er niemand meer is.

5. PAC dienstverlening

Eis 5.1	De PAC is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar.
Eis 5.2	De PAC ontvangt en verwerkt alle alarmmeldingen van het gemeentehuis.
Eis 5.3	De PAC schakelt indien nodig direct alarmopvolging in.
Eis 5.4	De PAC lost oneigenlijke interne alarmmeldingen op, conform de instructies van de gemeente. Deze instructies worden tijdens de implementatiefase met Opdrachtnemer doorgenomen.
Eis 5.5	Alle alarmmeldingen worden geregistreerd en gerapporteerd.

6. Fysieke beveiliging

Eis 6.1	Beveiligingsmedewerkers houden toezicht op bezoekersstromen en toegangen. Met name bij de klantenbalies en spreekkamers. Zij zijn zichtbaar aanwezig.
Eis 6.2	De opdrachtnemer draagt zorg voor beveiligingsmedewerkers die aantoonbaar beschikken over representatieve en hospitality-gerichte vaardigheden. De beveiligingsmedewerker kan (eventueel) de beveiligingsfunctie met een publieksgerichte ontvangstfunctie combineren, zoals het te woord staan van bezoekers en verwijzen naar de juiste plaats of persoon.
Eis 6.3	Beveiligingsmedewerkers signaleren en voorkomen ongewenst gedrag en incidenten. En treden de-escalerend op bij agressie of verstoringen. En verwijderen waar nodig ongewenste bezoekers, er wordt gehandhaafd naar de huisregels van de Opdrachtgever (zie bijlage huisregels)
Eis 6.4	Beveiligingsmedewerkers dragen bij met bedrijfshulpverlening bij ongevallen, incidenten, calamiteiten en evacuaties.
Eis 6.5	De werkzaamheden vinden plaats op basis van een vast dienstrooster. Opdrachtnemer garandeert dat het dienstrooster volledig wordt ingevuld.

Met opmerkingen [NP2]: Specifiek spreekkamers toevoegen en het toezicht hierop

7. Alarmopvolging en mobiele surveillance – buiten tijden van fysieke beveiliging

Eis 7.1	Alarmopvolging wordt uitgevoerd door mobiele surveillanten.
Eis 7.2	De responstijd met opvolgtijd voor meldingen bedraagt maximaal 15 minuten.
Eis 7.3	De mobiele surveillant beoordeelt de situatie en handelt volgens protocol en blijft op locatie totdat de situatie veilig is gesteld en schakelt systemen weer in. Het protocol wordt tijdens de implementatiefase doorgenomen met Opdrachtnemer.
Eis 7.4	Na iedere alarmopvolging wordt een digitale rapportage verstrekt via e-mail.

8. Sluitrondes

Eis 8.1	De Opdrachtnemer voert sluitrondes uit. Tijdens rondes wordt gecontroleerd: • Alles wat niet strookt met de normale gang van zaken, zowel in- als extern. Hieronder vallen onder meer calamiteiten als brand, inbraak, lekkages en gebreken in de meest ruime zin van het woord; • Openstaande ramen, gordijnen en deuren moeten gesloten worden. De door de medewerkers van de dienst gebruikte uitgangen dienen gecontroleerd, en indien nodig (af)gesloten te worden; • Onnodig energieverbruik, dit kan betrekking hebben op verwarming, verlichting, elektrische apparatuur en technische installaties; • Controle op de aanwezige noodverlichting; • Controle op bereikbaarheid vluchtwegen en nooduitgangen; • Controle op aanwezigheid personen; • Het alarmsysteem moet hierna worden ingeschakeld en gecontroleerd op goede werking.
Eis 8.2	Rondes worden digitaal geregistreerd.

9. Koppelingen

De gemeente gaat in de toekomst mogelijk werken met digitale beveiligingsoplossingen zoals bijvoorbeeld een BHV-app voor incidentmeldingen en interne alarmering.

Eis 9.1	De Opdrachtnemer werkt actief mee aan integratie en implementatie van deze nieuwe beveiligingsoplossingen.
Eis 9.2	Opdrachtnemer dient zijn dienstverlening technisch en organisatorisch te koppelen aan deze digitale beveiligingsoplossingen.
Eis 9.3	Beveiligingsmedewerkers gebruiken deze digitale beveiligingsoplossingen.

10. Personeel

Eis 10.1	Medewerkers dienen zich altijd te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en beschikken over een geldige grijze beveiligingspas.
Eis 10.2	Beveiligingsmedewerkers beheersen de Nederlandse taal minimaal op niveau B1.
Eis 10.3	Beveiligingsmedewerkers beschikken over een geldig Bedrijfshulpverlening (BHV)-certificaat.
Eis 10.4	Beveiligingsmedewerkers beschikken minimaal over diploma Beveiligers 2 en zijn goed geïnstrueerd over de nodige vakkennis.
Eis 10.5	Beveiligingsmedewerkers zijn getraind in het omgaan met agressie en conflicten. Zij kunnen dit aantonen met een geldig certificaat.
Eis 10.6	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste en stabiele bezetting op de locatie. Waar mogelijk werken steeds dezelfde medewerkers. Er wordt een vaste pool van medewerkers gebruikt.
Eis 10.7	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerde medewerkers in te zetten die in staat is zelfstandig te werken. Medewerkers verricht geen privé activiteiten onder werktijd.
Eis 10.8	Indien na aanvang van de werkzaamheden in de praktijk blijkt dat een medewerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de door de Opdrachtgever gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende medewerker onmiddellijk te beëindigen.

Eis 10.9	De medewerkers beschikken over een BHV diploma.
Eis 10.10	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers vooraf een geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.
Eis 10.11	Medewerkers zijn pro actief en denken met opdrachtgever mee
Eis 10.12	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven de in te zetten medewerkers aan alle gestelde eisen voldoen

11. Uniform en uitstraling

Eis 11.1	Medewerkers van Opdrachtnemer, dient te allen tijde uniform en representatief en verzorgd gekleed te gaan in bedrijfskleding van de Opdrachtnemer. Medewerkers dienen duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn, waarbij minimaal de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer zichtbaar is. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat de ingezette medewerkers het uniform tijdens hun dienst op correcte wijze dragen.
Eis 11.2	Beveiligingsmedewerkers zijn duidelijk herkenbaar als beveiligingsmedewerker.
Eis 11.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorzien in de benodigde materialen en middelen voor de medewerkers welke ingezet worden voor de dienst.

12. Rapportage en communicatie

Eis 12.1	Opdrachtnemer levert incidentrapportages waarin onregelmatigheden en incidenten dezelfde werkdag worden geregistreerd.
Eis 12.2	Opdrachtnemer levert periodieke managementrapportages. Met daarin opgenomen: • Belangrijkste risico's, incidenten en trends • Bezettingsgraad en continuïteit • Aandachtspunten voor de volgende periode
Eis 12.3	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal.

13. Sleutel- en toegangsbeheer

Eis 13.1	Opdrachtnemer en haar medewerkers gaan uiterst zorgvuldig om met de door opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels, codes en toegangspassen.
Eis 13.2	Sleutels, codes en toegangspassen van opdrachtgever zullen nooit door opdrachtnemer aan derden afgegeven worden. Bij verlies of diefstal van een sleutel, code of toegangspas, maakt opdrachtnemer hiervan direct melding bij opdrachtgever.
Eis 13.3	Wanneer opdrachtgever kosten moet maken ten gevolge van verlies of diefstal van aan opdrachtnemer verstrekte sleutel of toegangspassen, zijn deze kosten voor opdrachtnemer.
Eis 13.4	Door opdrachtgever beschikbaar gestelde sleutels en toegangspassen worden door opdrachtnemer voor derden onherkenbaar gelabeld.

14. Duurzaamheid

Eis 14.1	Voertuigen voor surveillance voldoen minimaal aan de actuele Europese emissienormen op het gebied van uitstoot van schadelijke stoffen.
----------	---

Eis 14.2	Opdrachtnemer zal zich, gedurende de overeenkomst en eventuele verlengingen, inspannen om bij de uitvoering van de opdracht in te zetten op duurzaamheid, bijvoorbeeld (niet-uitputtend) door: Duurzame kleding en/of circulariteit van andere bedrijfsgoederen die verband houden met de uitvoering van de opdracht.
----------	---

15. Contractbeheer en overleg

De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat.

Eis 15.1	Opdrachtnemer zal één contactpersoon aanstellen die contactpersoon is als operationeel aanspreekpunt.
Eis 15.2	De Opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst.
Eis 15.3	Minimaal eenmaal per kwartaal vindt een evaluatieoverleg plaats. Tijdens deze overleggen worden prestaties, incidenten en verbeterpunten besproken. Inclusief een overzicht van ondernomen acties en mutaties in personeel.