

PROGRAMMA VAN EISEN

Behorende bij de aanbesteding Objectbeveiliging,
fysieke beveiliging en hosting meldkamer

De eisen die gesteld worden zijn onderverdeeld in:

1. Algemene Eisen;
2. Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel / fysieke beveiliging;
3. Communicatie, klachtenafhandeling en rapportage;
4. Uitvoeringseisen Objectbeveiliging;
5. Uitvoeringseisen alarmopvolging;
6. Uitvoeringseisen meldkamerfunctie;
7. Uitvoeringseisen evenementen en toezichttaken;
8. Facturatie.

Nr.	1. Algemene Eisen
1.	Iedere locatie kent haar eigen technische voorzieningen (alarminstallaties, toegangsdeuren etc.). Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Er wordt vanuit gegaan dat opdrachtnemer een dusdanige ervaring heeft opgebouwd dat zij dit diverse pallet aan kan en/of hiervoor op korte termijn kan "oplijnen".
2.	Aan opdrachtnemer worden door de gemeente toegangsbadges c.q. sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. Bij contract beëindiging dienen de badges/sleutels direct te worden ingeleverd bij de gemeente. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk bij de gemeente gemeld worden. Gemaakte kosten door verlies van badges/sleutels, komen voor rekening van de opdrachtnemer. Tevens dient de opdrachtnemer een sleutelregistratieformulier te ondertekenen waarbij er voor wordt getekend dat de door opdrachtnemer ingezette functionarissen gehouden zijn aan de daarbij horende regels en instructies. De opdrachtnemer dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor het feit dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
3.	Dienstdoende beambte van de opdrachtnemer dient tijdens de dienst bereikbaar te zijn op een algemeen piketnummer. Personeel dat wordt ingezet als beveiligers in het stadhuis dient bereikbaar te zijn op één telefoonnummer. Dit nummer wijzigt niet bij het inzetten van verschillende personeelsleden.
4.	Bij het beëindigen van de overeenkomst, ongeacht de reden, zal opdrachtnemer kosteloos meewerken aan informatieoverdracht aan de nieuwe contractant. Eveneens uitvoering geven aan punt 2, te weten overdracht sleutels/tags.
5.	Alle in te zetten voertuigen ten behoeve van de opdracht voldoen aan de EEV of Euro 6 norm, of rijden op groen gas. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het in acht nemen van de geldende regelgeving rondom mogelijke emissievrije zones bij alle objecten en bij alle transportbewegingen door of naar deze zones.

Nr.	2. Eisen en bepalingen omtrent inzet personeel / Fysieke beveiliging
6.	Tijdens openingstijden van het Stadhuis en tijdens raadsvergaderingen dient er één fysieke beveiliging aanwezig.
7.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst op afroep beveiligingscapaciteit beschikbaar te stellen voor evenementen en incidentele gelegenheden zoals het TT-festival en rondom de jaarwisseling.
8.	In te zetten medewerkers dienen in het bezit te zijn van een diploma Beveiliging MBO niveau 2 of gelijkwaardig. Daarnaast dienen medewerkers te beschikken over een diploma BHV & EHBO.
9.	De beveiliging heeft tot doel te voorzien in hospitaliteit, veiligheid en beveiliging.
10.	Medewerkers van de opdrachtnemer zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig op B1-niveau.
11.	Indien de opdrachtgever van mening is dat personeel van opdrachtnemer herhaaldelijk niet voldoet in het naleven van de PVE-eisen, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is de opdrachtgever gerechtigd van opdrachtnemer te verlangen dat dit personeelslid per direct wordt vervangen en mogelijk in de navolgende keren niet meer ingezet wordt bij de opdrachtgever.
12.	Personeel van de opdrachtnemer dient integer en volledig betrouwbaar te zijn. De in te zetten medewerkers hebben de justitiële screening ondergaan. De fysieke beveiligers zijn in het bezit van een "Grijze Pas". Opdrachtgever eist dat de opdrachtnemer zorgdraagt voor de 3-jaarlijkse vernieuwing van de "Grijze Pas". Van iedere nieuwe "Grijze Pas" wordt op verzoek direct een kopie aangeleverd aan Opdrachtgever. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
13.	Alle medewerkers die door de opdrachtnemer voor de opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).
14.	Medewerkers van de opdrachtnemer zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie opgedane kennis over (bijzondere) beveiligingsaangelegenheden en aanverwante aangelegenheden.
15.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door dezelfde functionarissen. De opdrachtnemer spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele (vertrek) uitval van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats.
16.	Het inwerken van medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting en is niet kostenverhogend voor de opdrachtgever.
17.	Inschrijver stelt al het in te zetten personeel voor de fysieke beveiliging in het stadhuis vooraf voor en nodigt hen uit voor een fysiek kennismakingsgesprek (klik-gesprek) op locatie bij Opdrachtgever. Bij dit gesprek zijn vanuit Opdrachtgever de Regisseur Beveiliging en de Teammanager Publiekszaken aanwezig om de match met de organisatiecultuur te beoordelen. Pas na akkoord van Opdrachtgever mag de betreffende beveiliging worden ingezet op de locatie stadhuis; bij afwijzing op basis van de cultuurmatch dient Inschrijver een alternatieve kandidaat voor te dragen voor een nieuw klik-gesprek.
18.	Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen van en nalaten van onderaannemers en/of partners bij de opdracht als bij eigen personeel. Verklaringen zoals vereist worden ook voor deze medewerkers afgegeven.
19.	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden fysiek vitaal, professioneel, betrouwbaar, representatief en service-gericht personeel inzetten. Het uniform van de functionaris dient voorzien te zijn van het vignet "V". Medewerkers die niet aan deze eis voldoen, kunnen worden geweigerd.

20.	De medewerkers zijn adequaat geschoold en worden (bij)geschoold en getraind. Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer inzicht in de opleidingen, (bij)scholing en trainingen waaraan medewerkers betrokken bij de dienstverlening aan opdrachtnemer voldoen.
21.	Ten behoeve van borging van de continuïteit van de overeenkomst zorgt opdrachtnemer voor een evenwichtig en voldoende groot personeelsbestand met inhoudelijke kennis van de gewenste dienstverlening bij opdrachtgever.
22.	Eisen met betrekking tot houding en gedrag van de in te zetten beveiligers: - De beveiligers treden beleefd, rustig en zelfverzekerd op. - Houdt rekening met de diversiteit van bezoekers en handelt respectvol en onpartijdig. - Toont empathie en blijft kalm, ook in stressvolle situaties. - Beschikt over goede communicatieve vaardigheden en spreekt correct Nederlands. - Draagt actief bij aan een gastvrije beleving voor bezoekers, maar bewaakt tegelijkertijd de orde en veiligheid. - Neemt een open en toegankelijke houding aan. - Vermijdt non-verbale signalen van desinteresse (zoals armen over elkaar, handen in zakken, mobielgebruik in publieke ruimte). - Staat of zit op een manier die professionaliteit uitstraalt (rechttop, alert).
23.	Het is de medewerkers van de Opdrachtnemer verplicht zich aan de huisregels, veiligheidsbepalingen per locatie, gedragscode/integriteit en beveiligingsprocedures van Opdrachtgever te houden.
24.	De opdrachtnemer beschikt over een actueel en aantoonbaar integriteitsbeleid dat ten minste aandacht besteedt aan: • nevenwerkzaamheden en het voorkomen van belangenverstrengeling; • het aanvaarden, melden en registreren van giften, uitnodigingen en andere voordelen; • het zorgvuldig en rechtmatig gebruik van eigendommen, middelen en informatie van de opdrachtgever. De geselecteerde opdrachtnemer licht dit beleid tijdens de implementatie van de overeenkomst toe aan opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer bespreken gezamenlijk of, gelet op de aard van de opdracht, aanvullende integriteitsafspraken noodzakelijk zijn
25.	De uren, gedurende welke de medewerkers bij Opdrachtgever worden ingezet, zijn geen zogenaamde 'overuren' na een reeds eerder gedraaide dienst, of nog te draaien dienst bij Opdrachtgever.
26.	Kosten voor parkeren en consumpties komen voor rekening van de opdrachtnemer.
27.	Pauzes worden alleen benut op het moment dat het werk het toelaat, van objectbeveiligers wordt verwacht dat zij daar verantwoordelijk mee omgaan.
28.	Beveiliging laat zijn werkplek schoon en opgeruimd achter.
29.	Werkinstructies voor het Stadhuis worden opgesteld in overleg met de opdrachtnemer.
30.	Medewerkers zijn flexibel ingesteld en zijn in staat zelfstandig te kunnen opereren.

Nr.	3. Communicatie, klachtenafhandeling en rapportage
31.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon aan gedurende de contractfase. In het geval van langdurige afwezigheid zorgt opdrachtnemer voor adequate vervanging. Deze contactpersoon dient beslissingsbevoegd te zijn.
32.	De opdrachtnemer verzorgt tweemaal (2) per jaar een overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever. Uiterlijk twee (2) weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg stuurt de opdrachtnemer de managementrapportage aan de facilitair regisseur van de opdrachtgever. Binnen een week na het gesprek levert opdrachtnemer een verslag van het gesprek.

33.	De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: Onderwerpen managementinformatie per locatie • Totaaloverzicht werkzaamheden zoals gefactureerd volgens factuurspecificatie • Basisdienstverlening en regie-inzet (in uren per week) • Omschrijving storing/calamiteit • Omschrijving van handelen: Wat is er gedaan/wie is/zijn er op de hoogte gesteld • Klachten en afhandeling daarvan (samenvatting) • Overzicht responstijden/aanrijtijden Alarmopvolging
34.	Opdrachtnemer stelt bij objectbeveiliging na iedere uitgevoerde activiteit een rapportage op. Hier wordt de specifieke werkzaamheid en bijbehorende informatie vermeld. Opdrachtnemer verstrekt deze rapportages indien er bijzonderheden plaats hebben gevonden. De activiteitenrapportages bevatten tenminste de volgende punten: - Incidentnummer/rapportagenummer; - datum; - betreffende object; - tijdstip melding; - tijdstip ter plaatse; - tijdstip vertrek; - alarmsoort; - wie gaf de melding; - oorzaak alarm; - buitencontrole; - binnencontrole; - genomen maatregelen; - bijzonderheden;
35.	Opdrachtnemer registreert alle incidenten, bijzonderheden en uitgevoerde werkzaamheden (de-escalaties, alarmmeldingen, assistentieverzoeken, overlastmeldingen enz.) digitaal. Elke afzonderlijke registratie/rapportage bevat ten minste de volgende vaste velden: - Naam beveiligiger (die de werkzaamheid/opvolging heeft uitgevoerd) - Datum - Tijd (tijdstip van melding, aankomst en afhandeling) - Prioriteit (bijv. Laag / Medium / Hoog / Calamiteit) - Locatie (specifieke locatie, pand, verdieping of zone) - Onderwerp (beknopte titel van de melding of taak) - Omschrijving (gedetailleerde beschrijving van de situatie, de aangetroffen omstandigheden en de ondernomen acties) Dagelijkse rapportage: Inschrijver levert dagelijks (uiterlijk de eerstvolgende werkdag vóór 08:00 uur) een digitaal overzicht op van alle geregistreerde werkzaamheden en incidenten van de voorgaande 24 uur. Maandelijks rapportage: Inschrijver levert uiterlijk binnen 5 werkdagen na afloop van de kalendermaand een geaggregeerd maandrapport op met een totaaloverzicht van de incidenten, trendanalyses en eventuele verbetervoorstellen.

36.	KPI: Opdrachtnemer is in geval van een alarmopvolging binnen 20 minuten ter plaatse.	
	Norm	85% binnen 20 minuten, 100% binnen 30 minuten
	Meetmethode	Opdrachtnemer rapporteert middels activiteitenrapportage en managementrapportage.
	Sanctie 1	Indien de norm van 85% niet wordt gehaald, dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen waarin wordt aangegeven hoe de norm wel gehaald gaat worden. Dit plan van aanpak dient geaccordeerd te worden bij de gemeente.
	Sanctie 2	Indien de norm van 30 minuten niet gehaald wordt dan zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.
	Sanctie 3	Indien opdrachtnemer binnen 6 maanden na sanctie 1 nogmaals de norm van 85% niet haalt, is de gemeente gerechtig om de overeenkomst per direct te beëindigen.
37.	KPI: Opdrachtnemer dient de brand- sluitronde, openronde en externe ronde binnen het gegeven tijdvak uit te voeren. Dit tijdvak is bepaald in het gebouwgebonden protocol.	
	Norm	Opdrachtnemer dient 85% van de rondes binnen het tijdvak uit te voeren.
	Meetmethode	Opdrachtnemer rapporteert middels activiteitenrapportage en managementrapportage.
	Sanctie 1	Indien de norm van 85% niet wordt gehaald, dient opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen waarin wordt aangegeven hoe de norm wel gehaald gaat worden. Dit plan van aanpak dient geaccordeerd te worden bij de gemeente.
	Sanctie 2	Indien opdrachtnemer de actie ondeugdelijk heeft uitgevoerd (ruimtes of deuren vergeten o.i.d.) zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.
	Sanctie 3	Indien opdrachtnemer meer dan 15 minuten buiten het gegeven tijdvak ter plaatse is, zijn de kosten voor de actie voor opdrachtnemer.
	Sanctie 4	Indien opdrachtnemer binnen 6 maanden na sanctie 1 nogmaals de norm van 85% niet haalt, is de gemeente gerechtigd om de overeenkomst per direct te beëindigen.

Nr.	5. Uitvoeringseisen Objectbeveiliging
38.	De opdracht rondom Openen en Sluiten heeft als doel om de gemeentelijke panden tijdig open te stellen voor medewerkers en na afronding van de werkzaamheden van medewerkers te sluiten. Voor openen geldt dat de functionaris het pand opent, het alarmsysteem uitschakelt en tijdens openen oplettend is op calamiteiten. Daarbij worden de toegewezen (toegangs)deuren en eventuele rolluiken in het gebouw geopend en wordt de hoofdverlichting in het gebouw ingeschakeld.

39.	Aan het eind van de werkdag loopt de beveiligingsfunctionaris een brand- en sluitronde door het hele pand. Daarbij horen minimaal de volgende werkzaamheden: • Alle niet afgesloten ruimten (ramen en deuren) worden gesignaleerd en afgesloten; • Brandgevaarlijke situaties worden gesignaleerd (bijvoorbeeld geblokkeerde nooddeur), waar mogelijk verholpen en zo niet gemeld in de activiteitenrapportage aan de contactpersoon van de gemeente. • Eventuele aanwezigheid van (verdachte) personen wordt gesignaleerd en personen worden het pand uit begeleid; • Onnodig ingeschakelde apparatuur en/of verlichting, met uitzondering van werkplekapparatuur wordt uitgeschakeld; • Alle afwijkingen ten opzichte van de normale situatie worden gesignaleerd, waar mogelijk verholpen en anders in de activiteitenrapportage vermeld en/of aan de contactpersoon van de gemeente vermeld (bijvoorbeeld : lekkage, stroomuitval, uitval verlichting vluchtwegen et cetera); • Zonwering wordt opgehaald indien dit niet gedaan is; • De functionaris schakelt de verlichting uit (direct na controle van het gebouw/gebouwdeel), eventuele rolluiken worden gesloten en het beveiligingssysteem wordt ingeschakeld. • De functionaris is verplicht storingen en afwijkingen in het beveiligingssysteem onmiddellijk te detecteren en te registreren. • Na signalering worden direct passende maatregelen getroffen om de continuïteit van de beveiliging te waarborgen, volgens protocol.
40.	Bij extreme weersomstandigheden heeft de gemeente het recht om de openings- en de sluitingstijden van de locaties tijdelijk te wijzigen.
41.	De opdrachtnemer plaatst op verzoek zo snel mogelijk een mobiel beveiligingssysteem bij hoog risico panden, bestaande uit cameratoezicht (dag/nacht) en een alarmfunctie met doormelding naar de meldkamer. De oplossing voldoet aan de wettelijke normen voor beveiligingsinstallaties en sluit aan bij de operationele eisen van de opdrachtgever.
42.	Bij calamiteiten (bijvoorbeeld stroomstoring) bij gemeentelijke panden (bijvoorbeeld stadhuis) moet de opdrachtnemer met hoge urgentie mensen en/of middelen faciliteren om de beveiliging te waarborgen.

Nr.	6. Uitvoeringseisen alarmopvolging
43.	Alarmopvolging omvat de activiteiten die ingezet worden als het alarm van een van de panden in scope afgaat. De werkzaamheden rondom alarmopvolging bestaan uit: • Het controleren van het gebouw op ongewenste bezoekers, inbraakschade en andere calamiteiten; • Het, indien nodig, handelen volgens protocol en wanneer nodig het inschakelen van de hulpdiensten; • Het verzorgen van noodherstelling en afsluiten van het gebouw volgens protocol; • Indien nodig, resetten en inschakelen van de alarminstallatie; • Aanwezig blijven gedurende de gehele afhandeling van de calamiteit; • Verslaglegging in activiteitenrapportage.
44.	Voor de periode van beschikbaarheid voor alarmopvolging geldt de tijdsduur tussen sluiten en openen van panden.
45.	Wanneer een alarm op het afgesproken tijdstip niet is ingeschakeld, dan dient de functionaris naar de locatie te gaan om het alarm in te schakelen.

46.	Controle op het tijdstip van het ter plaatse zijn van de surveillant vindt plaats door naast de melding van de aanrijtijden, ook de uitschakeltijden van het beveiligingssysteem op te nemen in de activiteitenrapportage. Om de actuele stand van zaken te verifiëren is het noodzakelijk dat de responstijden per kwartaal door dienstverlener aan de gemeente worden gerapporteerd. Daarnaast dient na elke alarmopvolging een rapport, eventueel met foto's, te worden opgemaakt door de opdrachtnemer en de volgende werkdag te worden verstuurd (digitaal) aan de gemeente over melding en afhandeling.
47.	Bij een geverifieerd incident (bijv. een gesneuveld raam of een niet-afsluitbare deur) is inschrijver verantwoordelijk voor het direct (laten) treffen van de noodzakelijke vervolgmaatregelen om het pand weer wind-, water- en inbraakdicht te maken. Inschrijver beschikt hiertoe over een mandaat (financieel en operationeel) om direct een glashersteller, noodtimmeraar of deurenspecialist in te schakelen uit een vooraf afgesproken lijst van gecontracteerde ketenpartners. Inschrijver stelt indien nodig een fysieke standby-surveillant of bewakingsdienst aan tot het pand weer veilig is overgedragen.

Nr.	7. Uitvoeringseisen meldkamerfunctie
48.	Hosten van de meldkamerfunctie: opdrachtnemer geeft uitvoering aan de meldkamerfunctie of delegeert deze aan derde partij.
49.	De gemeente beheert de technische installatie (alarminstallaties) en de doorverbinding van de alarmen naar de betreffende meldkamer. Het overzetten van de verbindingen vanuit de centrales naar een nieuwe meldkamer wordt eveneens door opdrachtgever-installateur uitgevoerd.
50.	De meldkamer voorziet in de volgende meldingen: - Inbraakalarm - Brandalarm - Technische storingen
51.	Opdrachtnemer bewaakt de alarmverbindingen, schakeltijden, storing-, en servicemeldingen en volgt deze volgens protocol op.
52.	Opdrachtnemer organiseert de verificatie en opvolging van inbraak-, en/of brandmeldingen volgens protocol.
53.	De protocollen van de meldkamer, of te wel de alarmopvolging en contactpersonen per object worden beheerd door opdrachtnemer.
54.	Opdrachtnemer organiseert een continue bereikbaarheid van de meldkamer.
55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van de meldkamer over waarschuwingsadressen- en personen en controleert deze per locatie, jaarlijks medio september.

Nr.	8. Uitvoeringseisen evenementen en toezichttaken
56.	Onder toezichttaken valt het creëren en waarborgen van een veilig gevoel bij de gebouwgebruiker door middel van het beveiligen van de gebouwen en terreinen door mensen. Zij moeten als het nodig is ongewenste gebeurtenissen voorkomen, signaleren, handelend optreden en rapporteren.
57.	Regiedienstverlening is dienstverlening die een tijdelijk karakter kent en geen structurele vraag betreft. De regiedienstverlening betreft maatwerk, op basis van eisen en wensen van de gemeente die voor die specifieke opdracht gelden. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de tarieven onder 'regiedienstverlening' in het prijzenblad.
58.	Gezien de publieke functie en de ligging van panden kan er tijdelijk behoefte ontstaan aan surveillance diensten. Opdrachtnemer dient in staat te zijn om te voorzien in deze surveillance diensten.

59.	De surveillant surveilleert op afroep om aantal keer per dag en/of nacht om en/of in de gebouwen. De surveillant schakelt de medewerkers van alarmopvolging in, in geval van inbraak. Bij ongeregelde heden om het pand schakelt de medewerker volgens protocol en indien nodig met hulpdiensten.
60.	Surveillancediensten bij objecten gedurende: • de TT-week in de gemeente Assen • de feestdagen voorafgaand aan de jaarwisseling • de jaarwisseling, van Oud- naar Nieuwjaar • (tijdelijke) leegstand • sloop en/of voorafgaand aan sloop

Nr.	9. Facturatie
61.	Facturen voor de inzet van personeel in het stadhuis wordt als volgt maandelijks apart gefactureerd: - één factuur voor inzet personeel beveiliging centrale hal t.a.v. Servicemanager - één factuur voor uren voor inzet personeel beveiliging tijdens raadsvergaderingen t.a.v. Coördinator Servicedesk
62.	Facturen voor de objectbeveiliging wordt maandelijks op één verzamelfactuur gefactureerd, gespecificeerd t.a.v. Facilitair regisseur. Factuurregels bevatten uniforme naamgeving per locatie, inclusief een projectnummer van de locatie.
63.	Facturen voor hosting meldkamer wordt maandelijks op één verzamelfactuur gefactureerd, gespecificeerd t.a.v. Facilitair regisseur. Factuurregels bevatten uniforme naamgeving per locatie, inclusief een projectnummer van de locatie.