

# Uitnodiging tot Inschrijving

**Europese aanbesteding**

**Beveiligingsdiensten**

**Openbare procedure**



**Auteur : Pro Mereor Michel Bastiaansen**

**Datum : 01-09-2020**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DEFINITIES</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>INLEIDING</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>1 EUROPESE AANBESTEDING</b> .....  | <b>7</b>  |
| 1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST .....  | 7         |
| 1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG .....  | 8         |
| 1.3 TIJDSPLANNING.....  | 9         |
| <b>2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN</b> .....   | <b>10</b> |
| 2.1 COMMUNICATIE.....   | 10        |
| 2.2 SCHOUWING .....   | 10        |
| 2.3 NOTA VAN INLICHTINGEN .....   | 11        |
| 2.4 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....   | 11        |
| 2.5 VOORWAARDEN.....  | 12        |
| 2.6 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE.....  | 14        |
| <b>3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT</b> .....  | <b>15</b> |
| 3.1 ALGEMEEN .....  | 15        |
| 3.2 SCOPE DIENSTVERLENING.....  | 16        |
| 3.2.1 <i>Dienstverlening A: Beveiliging leveranciersingang</i> .....                        | 18        |
| 3.2.2 <i>Dienstverlening B: Beveiliging hoofdingang</i> .....                               | 19        |
| 3.2.3 <i>Dienstverlening C: Beveiligingssurveillance</i> .....                              | 19        |
| 3.2.4 <i>Dienstverlening D: Inhuur incidentele beveiliging</i> .....                        | 20        |
| 3.2.5 <i>Hoofdbeveiliging</i> .....   | 20        |
| 3.3 OPENINGSTIJDEN EN BEZETTING .....   | 22        |
| 3.4 INWERKPERIODE .....   | 23        |
| 3.5 ALARMOPVOLGING (OPTIONEEL) .....  | 24        |
| 3.6 OVERNAME PERSONEEL .....  | 24        |
| <b>4 BEOORDELINGSPROCEDURE</b> .....  | <b>25</b> |
| 4.1 BEOORDELINGSTEAM .....  | 25        |
| 4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....  | 25        |
| <b>5 UITSLUITINGSGRONDEN</b> .....  | <b>28</b> |
| <b>6 GESCHIKTHEIDSEISEN</b> .....   | <b>29</b> |
| 6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING.....                                     | 29        |
| 6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING..... | 29        |
| <b>7 PROGRAMMA VAN EISEN</b> .....  | <b>32</b> |

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>8</b> | <b>GUNNINGCRITERIA .....</b>   | <b>39</b> |
| 8.1      | WEGINGSFACTOREN .....  | 39        |
| 8.2      | PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....                                    | 40        |
| 8.3      | PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....                                | 42        |
| 8.4      | SCOREBEREKENING PRIJS .....  | 46        |
| 8.5      | SCOREBEREKENING KWALITEIT .....                                      | 46        |
| 8.6      | BEREKENING EINDSCORE.....  | 47        |
| <b>9</b> | <b>OVERZICHT ANNEXEN.....</b>  | <b>48</b> |
|          | <b>CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....</b> | <b>49</b> |

# Definities

In deze Uitnodiging tot Inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot Inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

**Tabel 1**

| Begrip               | Definitie  |
|----------------------|--|
| Aanbestedende dienst | Stichting Bibliotheek Rotterdam.   |
| Aanbestedingswet     | Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.  |
| Adviseur             | Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).   |
| AED                  | Een Automatische Externe Defibrillator (AED) is een draagbaar apparaat dat het hartritme weer kan herstellen bij een hartstilstand. Dit gebeurt door het geven van een elektrische schok.  |
| Alarmopvolging       | Het naar aanleiding van een melding van een PAC aanrijden op de aangegeven locatie, uitvoeren van alarmverificatie, nemen van de eerste schade beperkende maatregelen en afhankelijk van de aangetroffen situatie afstemmen met Aanbestedende dienst en schriftelijke verantwoording van de uitgevoerde alarmopvolging. Alarmopvolging start met de melding van de PAC en eindigt bij het afstemmingsmoment met de namens Aanbestedende dienst aangegeven functionaris(sen). Onder alarmopvolging wordt eveneens verstaan het in opdracht van Aanbestedende dienst uitvoeren van extra controlerondes. Een en ander in de gevallen dat alarminstallaties buiten gebruik zijn (gesteld) of anderszins extra controles door de Aanbestedende dienst wenselijk worden geacht. |
| Annex                | Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot Inschrijving.  |
| Beveiliging          | De beveiliging die in het bezit is van het SVPB/SBB- diploma Beveiliging of hiermee gelijkgesteld diploma of ter zake van dit diploma een permanente ontheffing van de Minister van Justitie bezit, een geldig BHV Basis certificaat (eis) en bij voorkeur een EHBO- diploma (wens) of is bereid deze te behalen.  |
| Beoordelingsteam     | Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.   |
| Bibliotheektheater   | Het Bibliotheektheater is een theater gehuisvest op de hoofdlocatie van Centrale Bibliotheek Rotterdam.  |

| Begrip                | Definitie   |
|-----------------------|---|
| Functionaris          | De door Inschrijver bij Aanbestedende dienst ingezette Beveiligers, Hoofdbeveiligers en/of medewerkers voor het vervullen van de dienstverlening bij Aanbestedende dienst.  |
| Hoofdbeveiligers      | De Hoofdbeveiligers die in het bezit is van minimaal het vakdiploma Beveiliging MBO niveau 3, beschikt tevens over een EHBO-diploma, een geldig BHV Basis certificaat met AED, een geldig BHV Ploegleider certificaat en minimaal 24 maanden ervaring heeft als objectbeveiligers. De Hoofdbeveiligers verricht zowel uitvoerende als coördinerende werkzaamheden bij Aanbestedende Dienst uit. De Hoofdbeveiligers heeft organisatorische bevoegdheden en verantwoordelijkheden over de Functionarissen. |
| Inschrijfprijs        | De prijs (zen) waarvoor Inschrijver zijn aanbod wil uitvoeren.  |
| Inschrijver           | Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.  |
| Inschrijving          | Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving en de Nota(s) van Inlichtingen.  |
| Nota van Inlichtingen | Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot Inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze Aanbesteding.  |
| Overeenkomst          | Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.   |
| Prijzenblad           | Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.  |
| Tarief                | Het bedrag dat per uur moet worden betaald voor de verleende dienst. In het uurtarief zitten alle kosten (waaronder salaris, toeslagen, overhead en winstopslag) verdisconteerd die Inschrijver voor de dienstverlening moet maken.   |

## Inleiding

Deze Uitnodiging tot Inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de (Europese) aanbesteding Beveiligingsdiensten bij en ten behoeve van Stichting Bibliotheek Rotterdam. Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

**Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in de handleiding TenderNed (Annex X).**

**TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot Inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.**

# 1 Europese aanbesteding

## 1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

Op 1 januari 2013 is Stichting Bibliotheek Rotterdam verzelfstandigd. Vandaag de dag is Stichting Bibliotheek Rotterdam met per jaar 2,5 miljoen bezoekers, 700.000 materialen, 2,1 miljoen uitleningen, honderden culturele activiteiten en 90.000 leden de drukstbezochte culturele instelling van Rotterdam.

Stichting Bibliotheek Rotterdam beschikt over een centrale bibliotheek (Hoofdlocatie), een aantal kleinere locaties en een distributiecentrum (Warehouse) in en nabij de stad Rotterdam. Het plan is om zowel locaties te sluiten als te openen, waarbij het huidige aantal locaties van 19 naar 22 locaties in 2020 uitgebreid is/wordt. Op dit moment valt alleen de hoofdlocatie onder de Overeenkomst. In de toekomst is het mogelijk dat het contract uitgebreid wordt naar meerdere locaties. Binnen de contractperiode zal De Bibliotheek vestiging Centrale naar een of meerdere tijdelijke locatie(s) verhuizen. Het is op dit moment niet bekend welke locatie dat word(en)t. De huidige en toekomstige locaties worden gehuurd van verschillende verhuurderpartijen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het voorkomen dat wijzigingen plaatsvinden in de afnamebehoefte op grond van vestiging nieuwe locatie(s) of sluiting van bestaande locatie(s).

### Missie:

Bibliotheek Rotterdam biedt alle Rotterdammers toegang tot informatie, kennis, taal en cultuur via diverse media. Het is een uitnodigende ontmoetingsplek, zowel fysiek als online, waar Rotterdammers graag vertoeven. In Bibliotheek Rotterdam verkrijgen zij kennis, ontwikkelen zij vaardigheden en beleven zij plezier. Hiermee kunnen zij bewust, kritisch en actief deelnemen aan de Rotterdamse samenleving.

### Visie op het Publiek:

Alle inwoners van de regio Rotterdam zijn welkom in Bibliotheek Rotterdam. Daarnaast zijn ook bezoekers van buiten de stad van harte welkom. Alle Rotterdammers tezamen beschouwt Bibliotheek Rotterdam als 'haar publiek', de groep waarvoor zij haar maatschappelijke kernfuncties vervult. Binnen deze algemene publieksgroep richt Bibliotheek Rotterdam zich op een aantal specifieke doelgroepen:

1. Gezinnen met jeugdige kinderen (0-12 jaar);
2. Jongeren (13-26 jaar);
3. Ouderen.

Voor meer informatie wordt Inschrijver verwezen naar <https://www.bibliotheek.rotterdam.nl/index.php>.

## **1.2 Doel, looptijd en omvang**

Het doel van de Aanbestedende dienst is het selecteren en contracteren van een Inschrijver voor de dienstverlening van de beveiliging gedurende een initiële periode van vier (4) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van vier (4) keer één (1) jaar.

De Aanbestedende dienst is opzoek naar een Inschrijver die Functionarissen levert voor de Centrale, incidenteel de vestigingen en incidenteel tijdens evenementen. De Functionarissen dienen zorg te dragen voor de veiligheid van medewerkers en bezoekers. Inschrijver dient in staat te zijn om flexibel in te spelen op wisselende openingstijden en locaties. De Aanbestedende dienst is opzoek naar een Inschrijver met een professionele-, adviserende- en ondernemende houding om het totale beveiligingsniveau naar een hoger niveau te brengen.

De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een indicatieve waarde van ca. € 3 miljoen excl. BTW. Aan dit bedrag kunnen geen rechten worden ontleend.

### 1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

**Tabel 2**

| Activiteit                                      | Datum                                |
|---|--------------------------------------|
| Publicatie Aankondiging van Opdracht            | 01-09-2020                           |
| Aanmelding schouwing                            | 11-09-2020                           |
| Schouwing                                       | 14-09-2020 9.00 uur                  |
| Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen        | 21-09-2020 10.00 uur                 |
| Publicatie Nota van Inlichtingen                | 28-09-2020                           |
| Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen | 30-09-2020 10.00 uur                 |
| Publicatie tweede Nota van Inlichtingen         | 02-10-2020                           |
| Binnenkomst Inschrijvingen                      | 16-10-2020 10.00 uur                 |
| Beoordeling Inschrijvingen                      | Week 43/44                           |
| Consensusbeoordeling                            | 27-10-2020                           |
| Uitnodiging interviews                          | 28-10-2020                           |
| Interviews                                      | 03-11-2020 11.00- 15.00 uur          |
| Mededeling gunningsbeslissing                   | Week 47                              |
| Verificatie-/Concretiseringsfase                | Week 49                              |
| Gunning   | 11-12-2020                           |
| Inwerkperiode                                   | 1 februari 2021 tot 28 februari 2021 |
| Start leveringen (finale datum)                 | 1 maart 2021                         |

## 2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

### 2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon:

Contactpersoon: De heer M. Bastiaansen

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl)

### 2.2 Schouwing

Aanmelden voor deelname aan de schouwing/pre-bidmeeting, dient te worden gedaan via een bericht in de berichtenmodule van TenderNed.

Inschrijver vermeldt bij aanmelding:

- Naam organisatie;
- Aantal personen (maximaal 2);
- Namen en functies van personen.

Om Inschrijvers toch een zo goed mogelijk beeld te geven van de omvang en diversiteit van de gebouwen en locaties, is gekozen om de hoofdlocatie te schouwen. Inschrijver kan geen vragen stellen over de opdracht tijdens de schouwing. Het stellen van vragen is alleen mogelijk in de Nota van Inlichtingen.

Tabel 3

| Locaties             | Adresgegevens locatie              | Datum + tijd         |
|----------------------|------------------------------------|----------------------|
| Centrale Bibliotheek | Hoogstraat 110, 3011 PV, Rotterdam | 14-09-2020 09.00 uur |

## 2.3 Nota van Inlichtingen

Om de Uitnodiging tot Inschrijving en bijlagen correct te interpreteren, worden Inschrijvers in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

### Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van het document: 'Template vraag en antwoord' (Annex VII).
- Vragen worden uitsluitend ingediend via de berichtenmodule van TenderNed. Inschrijver verstuurt de van vragen voorziene Annex VII via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst.
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld.
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen.
- In een optionele tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.
- Bij iedere vraag in een tweede en/of opvolgende nota van inlichtingen, wordt een verwijzing naar het antwoord op vraag in de eerdere nota van inlichtingen, opgenomen.
- In de tijdsplanning staan de data voor het stellen van vragen. Vragen die te laat worden ingediend, worden niet in behandeling genomen.
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst.

## 2.4 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende eisen:

- Een Inschrijving dient tijdig volgens planning in TenderNed te worden ingediend.
- De Inschrijving dient volledig ingediend te worden in TenderNed. (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).
- Inschrijver gebruikt de bijgevoegde Annexen zonder de inhoud, lay-out, het lettertype, de lettergrootte en de regelafstand te veranderen.

Een Inschrijver die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

## 2.5 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op de bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen rechten of afnamegaranties worden ontleend.
4. Alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend, ontvangen na de beoordeling een mededeling van gunningsbeslissing. Hierin wordt per kwaliteit- en/of prijswens de puntentoekenning gemotiveerd ten opzichte van de winnende inschrijver. Een gelijke of hogere puntentoekenning wordt niet gemotiveerd.
5. De Aanbestedende dienst kan de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
6. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. Er kunnen zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de Aanbestedende dienst besluit om de aanbestedingsprocedure tijdelijk te staken of definitief te beëindigen. Inschrijvers kunnen zowel voorafgaand als opvolgend aan de Inschrijving, in geen enkel geval aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten, gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.
9. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen.
10. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter meent dat de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook

opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.

11. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot Inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
12. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval:
  - Na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure;
  - Na definitieve gunning sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie.

Is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering) mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.

13. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
14. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
15. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Inschrijvers de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Inschrijving te doen.
16. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen.

17. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
18. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot Inschrijving en/of bijbehorende bijlagen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

## 2.6 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen in de Nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de Nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met de reactie dan kan Inschrijver:

- Een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst te bereiken via e-mail op: [inkoop@bibliotheek.rotterdam.nl](mailto:inkoop@bibliotheek.rotterdam.nl).
- Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet), zoals deze door de Minister van Economische Zaken is ingesteld. Wanneer Inschrijver een klacht indient bij de hiervoor genoemde Commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Aanbestedende dienst de Inschrijver een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de Contactpersoon bij deze aanbestedingsprocedure.
- Als de Inschrijver het niet eens is met het oordeel van de Commissie van Aanbestedingsexperts dan kan een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter.

Wellicht ten overvloede vermeldt de Aanbestedende dienst onderstaande punten:

- Het staat Inschrijver vrij een gerechtelijke procedure aanhangig te maken, zoals eerder in deze Uitnodiging tot Inschrijving staat beschreven.
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding.
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Inschrijver dient te allen tijde de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Nota van Inlichtingen;
2. Klacht;
3. Commissie van Aanbestedingsexperts en/of rechtsgang.

## 3 Beschrijving van opdracht

### 3.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst heeft een open karakter en heeft een gastvrije uitstraling. Eenieder die zich houdt aan de huisregels en met respect met elkaar omgaat is welkom. Net als elk ander openbaar gebouw vormen de bezoekers een weerspiegeling van de samenleving. Wat inhoudt dat op het gebied van sociale veiligheid soms ook de nodige grenzen overschreden kunnen worden. Aanbestedende dienst streeft enerzijds naar duidelijke taal (huisregels voor iedereen helder gecommuniceerd) en staat daarbij voor respectvolle bejegening naar eenieder met respect voor culturen. Desondanks wil Aanbestedende dienst een cultuur creëren waarop mensen elkaar hierop kunnen aanspreken. Ongewenst gedrag tolereren wij niet. Binnen deze veiligheidsvisie of omgangsregels verwachten wij dat onze Functionarissen de juiste omgangsvormen weten te hanteren en bezoekers met het juiste gedrag aan weten te spreken. Veranderingen in normen en waarden blijken één van de belangrijkste oorzaken te zijn van de toename van onveiligheid in onze samenleving. Dit manifesteert zich onder andere in: overlast van groepen jongeren die geen gehoor geven aan de instructies van het bibliotheek-personeel en overlast van daklozen. Doordat er meer bezoekers zijn dan voorheen neemt daardoor ook de overlast toe. Een andere oorzaak is een algemene gedragsverandering van bezoekers. Bovenstaande oorzaken zorgen ervoor dat bezoekers in de benadering naar het bibliotheekpersoneel meer agressie uiten. Aanbestedende dienst verwacht dat Functionarissen de moeite nemen om vaste bezoekers te leren herkennen, de sfeer en omgangsregels hanteren, het aanspreekgedrag stimuleren en proactief handelen om incidenten in het vervolg te voorkomen.

In Annex XI geeft Aanbestedende dienst inzicht in de incidentenhistorie. Middels deze aanbesteding wenst Aanbestedende dienst een Inschrijver te contracteren die met haar aan te bieden beveiligingsdiensten onder andere:

- De veiligheid, orde, rust en regelmaat bewaakt;
- In beeld heeft en aanvoelt hoe de sfeer in het pand is;
- De vaste gasten kent;
- Door 'security awareness' en 'hospitality' een veilige en ontspannen sfeer uitstraalt en creëert, voor medewerkers, gasten en bezoekers;
- Escalaties tussen gasten onderling en tussen gasten en medewerkers kan voorkomen, dan wel in gepaste banen leidt;
- BHV-taken in goede banen leidt;
- Optreedt bij incidenten waarbij de veiligheid van het personeel of bezoekers in gevaar komt.

## Huidige leveranciers

- Personele bezetting Centrale Bibliotheek (gevraagde dienstverlening)
  - Op dit moment wordt de personele bezetting en dienstverlening van de Functionarissen verzorgd door de huidige leverancier.
- Meldkamer (PAC)
  - Alle beveiligingsinstallaties van Aanbestedende dienst zijn aangesloten op de PAC. Deze is verantwoordelijk voor de alarmering aan de mobiele surveillanten.
- Alarmopvolging
  - De alarmopvolging is voor alle locaties van Aanbestedende dienst uitbesteed.

## 3.2 Scope dienstverlening

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren voor de personele bezetting met dienstverlening binnen de Centrale Bibliotheek waarvan de Functionarissen naast het uitvoeren van de geprotocolleerde beveiligingswerkzaamheden tevens in staat zijn preventief te signaleren en te voorkomen. De Aanbestedende dienst hecht er grote waarde aan dat het vergroten van de veiligheid en het vergroten van het veiligheidsgevoel bereikt wordt doormiddel van 'security awareness' en 'hospitality'. Een proactieve houding en het zo vriendelijk mogelijk benaderen van klanten moet hierin centraal staan. 'Security awareness' benadrukt een proactieve en doelgerichte wijze van werken en de interactie tussen het beveiligend personeel, bezoekers en bibliotheekmedewerkers. Het beveiligend personeel is in ieder geval op de hoogte hoe specifieke gedragingen tot onveilige situaties zouden kunnen leiden en weet hier proactief naar te handelen. Dit als vervanging op eventuele reactieve maatregelen. Op deze wijze wil Aanbestedende dienst een plek creëren waar gasten, bezoekers en medewerkers zich thuis voelen en het beste uit zichzelf kunnen halen. Gedrag en uitstraling van het beveiligend personeel vormen een essentieel onderdeel van de totale beleving. Iemand zich welkom laten voelen zit in het bieden van een prettige omgeving, de wijze van aanspreken, het tonen van gemeente en oprechte interesse en de uitstraling van het personeel. Daarbij dient Inschrijver vaste taken op het gebied van beveiliging, veiligheid en toegang uit te voeren. Aanbestedende dienst is op zoek naar een Inschrijver met een professionele-, ondernemende- en adviserende houding. Zelfstandigheid, proactief en verantwoordelijkheid zijn kernwaarden die voor Aanbestedende dienst onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. De beveiligingsdiensten omvatten globaal de volgende werkzaamheden:

- Het openen en sluiten van Centrale Bibliotheek en alle noodzakelijke ruimtes (leveranciers- & bezoekersingang);
- Ontvangst en controle leveranciers (achteringang);
- Toezicht houden op (in- en uitgaande) bezoekers op basis van Hospitality en waar nodig noodzakelijk handhavend optreden;
- Toezicht doormiddel van 'realtime' cameratoezicht;
- Toezicht doormiddel het terugkijken van camerabeelden volgens het daarvoor geschreven protocol;
- Bemanning van de receptie (hoofdingang);

- Borgen van de orde, rust en veiligheid in een sfeer van gastvrijheid in Centrale Bibliotheek;
- Surveilleren/bewaken binnen/om het gebouw;
- Bijdragen aan een veilige werkomgeving voor alle medewerkers;
- Signalerende en optredende functie rondom gebouw (buitenronde);
- Opstellen van (dag)rapportages;
- Kennis van en operationeel leidend in de BHV-organisatie;
- Kennis van en bijdrage kunnen leveren bij piketsituaties;
- Incidentele inzet bij evenementen, waaronder bijvoorbeeld lezersbijeenkomsten;
- Incidentele inzet bij verhuur van zalen en/of vergaderruimten;
- Incidentele inzet bij andere vestigingen bij o.a. evenementen of incidenten.

Het instructiehandboek is op te vragen bij Aanbestedende dienst en wordt vertrouwelijk verzonden. Dit instructiehandboek is opgesteld met huidige dienstverlener en in ontwikkeling. De beschreven processen kunnen veranderen.

Piketsituaties zijn situaties waarin sprake is van onvoorziene gebeurtenissen/calamiteiten, waarbij bij afhandeling de inzet van de Functionaris gevraagd wordt. Dit kan zijn, maar niet beperkt tot: een uitvoerende rol bij ontruiming, een onderhoudsbedrijf bellen in geval van lekkage, of dergelijke en operationeel leidende functie met betrekking tot de bedrijfshulpverlening. In geval van calamiteiten en storingen (waarbij de piketregeling in werking treedt) zijn de Functionarissen verplicht (telefonisch) contact op te nemen met de piketdienst. Aanbestedende dienst zorgt voor een accurate lijst met personen en telefoonnummers waarop de piketdienst te bereiken is.

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor communicatiemiddelen zoals portofoons. De Centrale Bibliotheek stelt nu één (1) telefoon voor de beveiliging beschikbaar. BHV-materialen die nu aanwezig zijn, zijn eigendom van de Centrale Bibliotheek. De Centrale Bibliotheek beschikt tevens over een omroepinstallatie/Intercom.

Er zijn ook BHV Portofoons die eigendom zijn van de Centrale Bibliotheek. De wens is om de BHV portofoons op dezelfde frequentie als de beveiliging te laten communiceren. Dit kan niet met de huidige BHV portofoons. Hoe dit eventueel gerealiseerd gaat worden is nog niet bekend.

Aanbestedende dienst wil de beveiliging van de Centrale Bibliotheek uit te laten voeren door één Inschrijver die functioneert als verlengstuk van Aanbestedende dienst. Hierin verwacht Aanbestedende dienst een ondernemende en adviserende rol van de Inschrijver. De opdracht binnen deze aanbesteding ziet toe op de volgende vier (4) dienstverleningsvormen:

- Dienstverleningsvormen A: Beveiliging leveranciersingang;
- Dienstverleningsvormen B: beveiliging hoofdingang;
- Dienstverleningsvormen C: beveiligingssurveillance in en om het gebouw;
- Dienstverleningsvormen D: inhuur incidentele beveiliging (bijvoorbeeld bij evenementen).

Het is aan de beveiligingsdienst om de dienstverlening zelf in te delen. Alle Beveiligers zijn gelijkwaardig en op alle diensten inzetbaar. Alle personeelsleden dienen ingewerkt te worden op alle dienstverleningen. Voor de dienstverlening in de categorieën A, B en C dient Inschrijver rekening te houden met wekelijks ca. 250 uur aan diensten. Het afgelopen jaar is voor ongeveer 900 uur ingehuurd in de categorieën dienstverlening D (inhuur incidentele beveiliging). Inschrijver kan echter geen rechten ontlenuen aan de onder A t/m D genoemde uren. In verband met Corona zijn de afgelopen maanden bijvoorbeeld minder uren ingezet.

| Dienstverlening               | A         | B      | C       |
|-------------------------------|-----------|--------|---------|
| Verwachte inzet uren per week | 45,00 uur | 55 uur | 150 uur |

*Tabel ureninzet per dienstverlening*

Instructiehandboek en BHV-plan

Naast de voornoemde dienstverlening beoogt Aanbestedende dienst haar beveiligingsorganisatie verder te ontwikkelen en verbeteren. Optioneel verwacht Aanbestedende dienst daarom van Inschrijver ondersteuning bij het opstellen van een kwalitatief en up to date instructiehandboek en BHV-plan.

### **3.2.1 Dienstverlening A: Beveiliging leveranciersingang**

De diensten voor de beveiliging van de leveranciersingang beginnen om 7:30 uur en eindigen om 17:00 uur. Deze dienstverlening doet zich vijf (5) werkdagen (maandag t.e.m. vrijdag) in de week voor. Na 17:00 uur en in de weekenden is de intercom van de parkeerplaats en de personeelsingang doorgeschakeld naar de receptiebalie bij de hoofdingang. De Functionaris van de leveranciersingang voert op hoofdlijnen de volgende werkzaamheden uit:

- Toegangscontrole bezoekers en externe partijen;
- Ontvangst bezoekers en externe partijen;
- Aanmelden van bezoekers en externe partijen bij derden;
- Sleutel- en pasuitgifte;
- Bediening en monitoring slagboom, garagedeur, achteringang en parkeerplaatsen;
- Registratie/controler en uitgifte bezoekerspassen en uitgifte veiligheidsmaterialen;
- Ontvangst pakketten/post en goederen, ondertekening en controle pakbonnen en aanmelden bij afdelingen;
- Doormelden van storingen/aanmelden van de BMI en inbraakinstallatie aan de beveiliging;
- Het opvangen en assisteren van externe hulpdiensten;
- Toezicht op camerabeelden;
- Aannemen intern alarmnummer.

### 3.2.2 Dienstverlening B: Beveiliging hoofdingang

De diensten voor de beveiliging doen zich normaliter negen (9) maanden zeven (7) dagen per week voor en gedurende drie (3) maanden (in de zomer) zes (6) dagen per week. Op hoofdlijnen worden van de Beveiliging de volgende werkzaamheden verwacht:

- Bemanning centrale receptiebalie;
- Toezicht houden op de hoofdingang;
- Proactief 'profilen', indien nodig bij afwijkend gedrag bezoekers de-escalerend aanspreken;
- Het in het wachtrapport noteren van meldingen vanaf de werkvloer;
- Het alarmeren bij overlast en storingen;
- Aanspreekpunt voor bezoekers en personeel;
- Beheren van gevonden voorwerpen;
- Het beantwoorden van binnenkomende telefoonoproepen;
- Het nemen van ordemaatregelen, waaronder ontzegging van de toegang;
- Contact leggen met hulpdiensten, waaronder telefonisch contact met politie in geval van calamiteiten;
- Bij afwezigheid van dienstverlening A toezicht houden op de camerabeelden;
- Het opvangen en assisteren van externe hulpdiensten.

### 3.2.3 Dienstverlening C: Beveiligingssurveillance

De diensten voor de beveiliging doen zich negen (9) maanden zeven (7) dagen per week voor en gedurende drie (3) maanden (in de zomer) zes (6) dagen per week. De beveiligingsdiensten voor de surveillance in en om het gebouw bestaan uit de volgende werkzaamheden: de openingsronde, surveilleren en sluitronde. De Functionaris begint na het openen van het pand met zijn dagelijkse surveillance en aansluitend aan het einde van de dag verzorgt de Functionaris de sluitronde. Kort samenvattend:

#### *Openingsronde*

De beveiligingsronde begint om 07:30 uur met het openen van het gebouw, de parkeergarage en de fietsenkelder. De dienstdoende Functionaris start voor de publieksopenstelling op tijd met de opstartvoorbereidingen van het gebouw. Hieronder vallen onder andere het aanzetten van de roltrappen, het inschakelen van de gebouwverlichtingen en het openstellen van de bibliotheek voor het publiek.

#### *Surveillance tussen openings- en sluitronde*

Tijdens de surveillancerondes zorgt de beveiliging voor het behoud of het herstel van veiligheid, orde, rust en regelmaat. Onregelmatigheden worden genoteerd in wachtrappen. Communicatiemiddelen worden ingezet om met collega's onderling contact te houden. De Beveiligers spreken bezoekers aan die de huisregels niet

opvolgen. Tevens zorgt de Functionaris ervoor dat hij/zij zichtbaar proactief en preventief op de publieksvloer aanwezig is. Nooduitgangen worden gecontroleerd op belemmeringen aan binnen- en/of buitenkant. Ook worden door de Functionaris buitenrondes om het pand gelopen. Bij het lopen van de buitenrondes maakt de Functionaris een risico inschatting van datgene hij/zij waarneemt. Noodzakelijke acties worden ondernomen. Te denken valt dan aan loszittende tegels/klinkers die vandalisme kunnen vergroten, rondhangende personen of ophopingen van papier/afval die het risico op brandhaarden vergroten alsmede contact opnemen met Handhaving voor het verwijderen van zwerf fietsen e.d.

#### *Sluitronde*

Voorafgaand aan het sluitingsprotocol wordt de omroepinstallatie gestart. Volgens een vast protocol worden de verdiepingen, kantoren en toiletten gecontroleerd. Hierbij wordt nadrukkelijk gecontroleerd op insluipers/achterblijvers. De parkeergarage en fietsenkelder worden afgesloten.

### **3.2.4 Dienstverlening D: Inhuur incidentele beveiliging**

In deze vestiging vinden met grote regelmaat tentoonstellingen en evenementen plaats, onder andere in het Bibliotheektheater. Bijvoorbeeld bij evenementen kan de Aanbestedende dienst een extra aanvraag van één of meer Functionarissen uitzetten. De Inschrijver zal aan de invulling van extra diensten voldoen en brengt deze separaat op basis van nacalculatie en conform de ingediende uurtarieven in rekening. De aanvraag voor deze additionele dienstverlening wordt minimaal drie (3) werkdagen voor de uitvoeringsdatum aangevraagd. Aanbestedende dienst heeft het mandaat om extra inzet aan te vragen beperkt tot de Coördinator Veiligheid & BHV. Jaarlijks wordt gemiddeld 900 uur uitgevraagd en ingezet. Inschrijver garandeert dat zij minimaal kan voorzien in genoemde gemiddelde uitvraag 900 uur op jaarbasis, met een indicatief gemiddelde van 15 uur per week. De uitvraag van deze dienstverlening en daarmee de inzet van aanvullende Beveiligers kan incidenteel ook plaatsvinden op een van de andere locaties van Aanbestedende dienst.

### **3.2.5 Hoofdbeveiliging**

Voor de aansturing en coördinatie van de in te zetten Functionarissen, tijdens incidenten of calamiteiten waar bedrijfshulpverlening nodig is, alsmede een uitvoerende rol naar BHV'ers en overleggen met Aanbestedende dienst verlangt Aanbestedende dienst de inzet van een Hoofdbeveiliging. Naast kennis van en het volgens geldende richtlijnen en procedures uitvoeren van de dienstverlening op het gebied van bewaking, beveiliging en veiligheid vraagt dit om een proactieve houding en oplossingsgerichte instelling bij de Functionaris. Belangrijke competenties zijn o.a.: beschikken over leidinggevende capaciteiten, daadkrachtig zijn, sociale houding, coachen en motiveren binnen je team, zelfstandig kunnen werken, verantwoordelijk zijn en proactief handelen. Voor het goed uitvoeren van voorgeschreven taken, als ook in geval van calamiteiten en deelname aan projectmatige activiteiten, dient de Hoofdbeveiliging stressbestendig en representatief te zijn met een service- en klantgerichte houding. Dit vergt in ieder geval goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden in tenminste

de Nederlandse en Engelse taal. Tevens zijn (Digitale) vaardigheden die noodzakelijk zijn voor het opstellen van (dag)rapportages en schriftelijke terugkoppeling van gemaakte afspraken van groot belang.

De Hoofdbeveiligers zijn 38 uur per week op de hoofdlocatie aanwezig. Aanbestedende dienst ziet bij de beantwoording van kwaliteitswens 2 graag verwoord hoe Inschrijver deze Functionaris gaat inzetten in het dienstrooster. Daarbij dient Inschrijver op basis van ervaring aan te geven hoe de verhouding is tussen de dagelijkse reguliere taken als Hoofdbeveiligers en dagelijkse reguliere taken in geval van uitvoering van dienstverlening A, B en/of C. Om de continuïteit en kwaliteit van de processen te borgen, acht Aanbestedende dienst het wenselijk dat er hooguit vier (4) Hoofdbeveiligers worden ingewerkt en ingezet bij Aanbestedende dienst om te voorzien in de gevraagde permanente bezetting. Dit betreft één vaste Hoofdbeveiligers en een vaste poule van drie (3) invalkrachten bij verlof of ziekte. Dit komt de herkenbaarheid van de Hoofdbeveiligers bij zowel de medewerkers van Aanbestedende dienst dan wel bij de bezoekers ten goede.

#### **Aansturende taken, (niet limitatieve lijst)**

- Ondersteunen van Aanbestedende dienst bij het organiseren van de dagelijkse gang van zaken;
- Toezichthoudend en sturend op een adequate bezetting met controle (werk)roosters en de zowel interne als externe communicatie richting Aanbestedende dienst;
- Inwerken en begeleiden van alle nieuwe Functionarissen;
- Toezien dat bestaande procedures en werkinstructies worden gehanteerd, rekening houdend met de kernwaarden van de bibliotheek (ondernemerschap, eigenaarschap, verantwoordelijkheid);
- Het eerste aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst;
- Het opstellen en bijhouden van dag-, week- en maandrapportages in onder andere Topdesk;
- Het organiseren en voorzitten inclusief verslaglegging van periodieke werkoverleggen met Beveiligers en Aanbestedende dienst;
- Zorgdragen voor een goede werksfeer;
- Beantwoorden van vragen van bezoekers en medewerkers Aanbestedende Dienst;
- Optreden bij spoedeisende oproepen zoals ongeval, agressie en/of diefstal;
- Aansturen en coördineren van de aanwezige BHV'ers in geval het BHV-plan in werking treedt;
- Begeleiden van hulpverlenende en/of justitiële instanties;
- Inzet beveiliging coördineren t.a.v. evenementen met afdeling verhuur van Aanbestedende dienst.

### Aansturen en coördineren inzake het BHV-plan

In het kader van de bedrijfshulpverlening verwacht Aanbestedende dienst dat de Hoofdbeveiligers op aansturing van de Coördinator Veiligheid & BHV de directe aansturing en coördinatie van de aanwezige BHV'ers voor zijn of haar rekening neemt.

De Hoofdbeveiligers is verantwoordelijk voor de operationele uitvoer van het BHV-beleid (zie Annex.... BHV-plan). Hierin maken we onderscheid tussen voorbereidende- en operationele taken. Enkele voorbeelden van voorbereidende taken zijn:

- Het vrij houden van nooduitgangen en vluchtroutes;
- Het signaleren, onderzoeken en melden van afwijkende situaties;
- Overleggen met de Coördinator Veiligheid & BHV wanneer er preventieve maatregelen getroffen dienen te worden genomen.

Enkele voorbeelden van operationele taken zijn:

- Coördineren bij calamiteiten;
- Aanspreekpunt zijn voor deskundige hulpdiensten, zoals bijvoorbeeld brandweer en politie;
- Leidinggeven aan BHV'ers.

### 3.3 Openingstijden en bezetting

Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die Functionarissen aanbiedt gedurende de openingstijden en conform de vastgestelde ureninzet per week. De inzet geldt gedurende het gehele kalenderjaar met uitzondering van de nationale feestdagen waarbij de Centrale Bibliotheek gesloten is. Drie (3) maanden per jaar is de bibliotheek op zondag gesloten. Tijden kunnen gedurende de contractperiode wijzigen, Inschrijver dient zich in zo'n geval te conformeren. Inschrijver dient zich per dienstverlening te schikken naar de volgende werktijden:

| Leveranciersingang<br>(dienstverlening A) |        |        |
|---|--------|--------|
| Maandag                                   | 7.30   | 17.00  |
| Dinsdag                                   | 7.30   | 17.00  |
| Woensdag                                  | 7.30   | 17.00  |
| Donderdag                                 | 7.30   | 17.00  |
| Vrijdag                                   | 7.30   | 17.00  |
| Zaterdag                                  | N.V.T. | N.V.T. |
| Zondag                                    | N.V.T. | N.V.T. |

| Hoofdingang<br>(dienstverlening B) |       |       |
|------------------------------------|-------|-------|
| Maandag                            | 13:00 | 20:00 |
| Dinsdag                            | 10:00 | 20:00 |
| Woensdag                           | 10:00 | 20:00 |
| Donderdag                          | 10:00 | 20:00 |
| Vrijdag                            | 10:00 | 20:00 |
| Zaterdag                           | 10:00 | 17:00 |
| Zondag                             | 13:00 | 17:00 |

| Surveillance<br>(dienstverlening C) |       |       |
|-------------------------------------|-------|-------|
| Maandag                             | 07:30 | 20:30 |
| Dinsdag                             | 07:30 | 20:30 |
| Woensdag                            | 07:30 | 20:30 |
| Donderdag                           | 07:30 | 20:30 |
| Vrijdag                             | 07:30 | 20:30 |
| Zaterdag                            | 08:30 | 17:30 |
| Zondag                              | 11:30 | 17:30 |

Daarbij geldt de volgende bezetting/inzet aantal Functionarissen tijdens de openingstijden van de Centrale Bibliotheek:

- Dienstverlening A: één (1) Functionaris
- Dienstverlening B: één (1) Functionaris
- Dienstverlening C: twee (2) Functionarissen
- Dienstverlening D: het aantal Functionarissen is afhankelijk van de gevraagde inzet.

#### Openingstijden Centrale Bibliotheek (hoofdlocatie)

| Centrale Bibliotheek |       |       |
|----------------------|-------|-------|
| Maandag              | 13:00 | 20:00 |
| Dinsdag              | 10:00 | 20:00 |
| Woensdag             | 10:00 | 20:00 |
| Donderdag            | 10:00 | 20:00 |
| Vrijdag              | 10:00 | 20:00 |
| Zaterdag             | 10:00 | 17:00 |
| Zondag               | 13:00 | 17:00 |

### 3.4 Inwerkperiode

Het inwerken en opleiden van Functionarissen geschiedt tijdens de implementatiefase waarbij de winnende Inschrijver de dienstverlening overneemt van de huidige leverancier in nauw overleg tussen Aanbestedende Dienst en Inschrijver. De inwerkperiode dient zowel doordeweeks als in het weekend plaats te vinden (**kosteloos**). De Functionaris werkt boventallig en wordt begeleid door de dienstdoende Beveiliging van de huidige leverancier. Tijdens de dienst heeft de Functionaris de tijd om bijvoorbeeld het gebouw te leren kennen en de werkwijze met de aanwezige apparatuur in de meldkamer aan te leren. Eén en ander vindt plaats na afstemming tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver. De succesvolle inwerkperiode van de in te zetten Functionarissen wordt door Inschrijver afgerond middels een door Inschrijver ontwikkelde kwaliteitstoets. Hiermee borgt Inschrijver de te leveren kwaliteit bij aanvang van de dienstverlening. Randvoorwaarden voor het inwerken zijn o.a: een handboek beveiliging, een Hoofdbeveiliging, een opgeleid team en inzet van de bibliotheek.

De Inschrijver garandeert de continuïteit van dienstverlening. In geval van tijdelijke (vakantie of ziekte) of structurele (vertrek) uitval van Functionarissen vindt een adequate overdracht plaats. Het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting (=boventallig, minimaal drie (3) dagen) en is niet kostenverhogend voor de Aanbestedende dienst (lees: kosten voor inwerken Functionarissen zijn voor Inschrijver).

### **3.5 Alarmopvolging (optioneel)**

De Alarmopvolging geldt voor diverse locaties van Stichting Bibliotheek Rotterdam. De huidige werkwijze is als volgt. Bij een verstoring komt een mobiele surveillant ter plaatse en onderzoekt de aard van de verstoring. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat een alarm afgaat of bij een melding dat de alarminstallatie niet (tijdig) is ingeschakeld. De mobiele surveillant zorgt ervoor dat het alarm juist is ingeschakeld voordat hij of zij de locatie verlaat. Een meldingsformulier wordt ter plekke achtergelaten met de aard van de verstoring en de ondernomen acties. Aanbestedende dienst heeft een lopende overeenkomst met SERIS B.V. voor de alarmopvolging. Zodra dit contract afloopt, neemt Aanbestedende dienst de beslissing of de Alarmopvolging wordt toegevoegd aan de Overeenkomst dat afgesloten is met de winnende Inschrijver. Inschrijver dient deze dienstverlening van Alarmopvolging dus als optioneel aan te kunnen bieden, met een aanrijtijd van maximaal 30 minuten.

### **3.6 Overname personeel**

Aangezien het aantal in te zetten diensturen voor de gevraagde dienstverlening minder dan 15.000 uren is, is artikel 95A uit de CAO Particuliere Beveiliging van toepassing. Hierdoor geldt geen verplichte personeelsovername van de latende partij en Aanbestedende dienst. De huidige leverancier treedt echter wel in overleg met de begunstigde Inschrijver om werkgelegenheid voor de huidige werknemers te behouden. Hierbij verleent de huidige poule met werknemers alle medewerking. Aanbestedende dienst eist een nieuwe Hoofdbeveiliging. Voor een overzicht van de huidige medewerkers verwijst Aanbestedende dienst naar Annex XII mutatielijst contractwisseling.

Indien de begunstigde partij medewerkers van de latende partij overneemt dient voorafgaand aan de aanstelling op de hoofdlocatie van Aanbestedende dienst Inschrijver deze gekwalificeerde medewerkers voor de beoogde dienstverlening voor te dragen voor een zgn. 'matchingsgesprek' met de Aanbestedende dienst. Pas na keuze en nadrukkelijk akkoord van de Aanbestedende dienst kan deze Functionaris worden ingezet voor de dienstverlening.

## 4 Beoordelingsprocedure

### 4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

### 4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

#### Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

#### Fase 2: Controle Bedrijfsgegevens (Annex I) en Overige formulieren (Annex II)

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen Bedrijfsgegevens (Annex I) en Overige formulieren (Annex II) correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelmogelijkheid.

#### Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de gevraagde informatie en bij te voegen aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving.

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding als:

- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) niet volledig en/of niet correct is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- De Ondertekeningspagina (Annex IX) niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend is bijgevoegd aan de Inschrijving.

#### Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van het Prijzenblad (Annex III) of helemaal of gedeeltelijk niet wordt ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

#### Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van kwaliteit een minimale puntentoekenning hebben behaald van 6,00 punten, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). Daarnaast worden alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). De volgende sleutelfunctionarissen worden in deze fase geïnterviewd:

**Sleutelfunctionarissen – Regiomanager & Hoofdbeveiligers:** Projectverantwoordelijken na definitieve gunning van de opdracht. De Regiomanager is (financieel) verantwoordelijk en heeft beslissingsbevoegdheid. De Hoofdbeveiligers zijn degene die minimaal 38 uur in het dienstrooster bij Aanbestedende Dienst ingezet wordt. De Hoofdbeveiligers zijn daarmee fulltime aanwezig in de Bibliotheek Rotterdam. Beide Functionarissen worden gezamenlijk geïnterviewd.

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

#### Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

#### Fase 7: Concretiseringsfase

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding wordt uitgenodigd voor de concretiseringfase. De Aanbestedende dienst en Inschrijver bespreken in deze fase de Inschrijving van Inschrijver en stemmen de laatste aspecten af. De Aanbestedende dienst wenst tijdens de Concretiseringsfase de volgende deliverables te bespreken en af te stemmen:

- Introductie nieuwe leverancier t.b.v. het personeel van de bibliotheek;
- Plan van Aanpak overname dienstverlening (migratieplan);
- Planning en dienstrooster;
- Communicatieplan;
- Inzet technische middelen;
- Inwerkperiode Functionarissen;
- Taakverdeling;
- (Format) Rapportagestructuur;
- Factureringsvoorstel;
- KPI's (evt. bonusmalus);
- Etc.

## 5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

### **Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving**

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) te voorzien van de benodigde informatie, op te slaan en als zodanig toe te voegen aan de Inschrijving.

*Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.*

### **Gedragsverklaring Aanbesteden**

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

## 6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

### 6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevuld referentieblad (Annex VI);
- Een ingevuld ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII).

#### **Instructie indienen geschiktheid eisen**

Inschrijver voegt, een volledig ingevuld Referentieblad (Annex VI) en een volledig en correct ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII), toe bij de Inschrijving.

*Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Referentieblad (Annex VI) en Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Annex VIII) toe.*

### 6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

#### **1) Geschiktheidseisen Algemeen**

##### **a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister**

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

***Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.***

## **2) Geschiktheid ter attentie van financiële bekwaamheid**

### **b. Bewijs van verzekering voor bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid**

Inschrijver verklaart te beschikken over een afschrift van een recente polis, (niet ouder dan één (1) jaar) inclusief alle van toepassing zijnde polisvoorwaarden van een bedrijfs- en/of beroepsaansprakelijkheid met de volgende dekking:

- Een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van 2.500.000, - euro per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) en met een maximum van € 5.000.000, - per jaar.
- Een verzekering voor de beroepsaansprakelijkheid met minimaal een dekking van € 1.000.000, - per gebeurtenis (ongeacht het aantal gebeurtenissen) met een maximum van € 2.000.000, - per jaar.

Indien de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen of de voorwaarden te veranderen.

**Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de minimale dekking wordt vermeld.**

## **3) Geschiktheid ter attentie van de technische bekwaamheid**

### **a. Referentie**

Inschrijver dient aan de hand van (een) tevreden referentieproject(en) aan te tonen dat zij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht. Indien in een later stadium alsnog blijkt dat de betreffende referent ontevreden is, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Inschrijver dient maximaal één (1) referentie per kerncompetentie in:

1. Soortgelijke beveiligingsopdracht waarin de volgende werkzaamheden worden uitgevoerd:
  - a. Objectbeveiliging;
  - b. Alarmopvolging.
2. Minimale jaarlijkse opdrachtwaarde van € 200.000, -, excl. BTW.
3. Ervaring met 'hospitality' beveiliging en 'security awareness'.
4. Het gelijktijdig leveren van drie (3) Beveiligers en één (1) Hoofdbeveiligers.

Uit de tevredenheidsverklaring van de referentie dient voorts te blijken, dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure, deskundigheid en ervaring is opgedaan met de gevraagde kerncompetenties.

Inschrijver dient een contactpersoon van de referentie op te geven. Van deze persoon moet ook een telefoonnummer worden opgegeven. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder nadere kennisgeving contact op te nemen met de door Inschrijver doorgegeven persoon.

**Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring.**

b. Kwaliteitswaarborging

Inschrijver moet aantoonbaar beschikken over voldoende deskundigheid met betrekking tot de onderhavige Opdracht. Deze deskundigheid worden getoetst door middel van certificaten van Inschrijver (en/of derden op wie door Inschrijver een beroep wordt gedaan). Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de onderneming treft om de kwaliteit te waarborgen.

**i. Keurmerk**

Inschrijver dient te beschikken over een geldig (dus niet verlopen) certificaat Keurmerk Nederlandse beveiligingsbranche 'Beveiliging' of een hieraan minimaal gelijkwaardig certificaat. In geval de Inschrijver een combinatie is, wordt geëist dat de combinanten tezamen aan deze ervaringseis kunnen voldoen.

**ii. Alarmopvolging**

Voor de alarmopvolging dient Inschrijver door het Ministerie van Justitie erkend te zijn en daartoe bij dit Ministerie onder een ND-nummer te zijn geregistreerd. Inschrijver dient te beschikken over een geldig certificaat waaruit blijkt dat de beveiligingsdiensten geregistreerd zijn onder een ND-nummer.

**iii. Kwaliteitsmanagementsysteem**

Inschrijver dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem conform de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 of minimaal gelijkwaardig.

***Inschrijver met de Inschrijving met de met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, overlegt bij de verificatiefase een aantoonbare ND-registratie en certificaat Keurmerk Nederlandse beveiligingsbranche 'Beveiliging' of een hieraan minimaal gelijkwaardig certificaat. Voor de verificatie van het kwaliteitsmanagementsysteem overlegt Inschrijver een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of gelijkwaardig.***

## 7 Programma van Eisen

Tabel 4

| Nr.                       | Eis  |
|---------------------------|--|
| <b>Inschrijvingseisen</b> |  |
| P.E. 1.                   | De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is drie (3) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend. |
| P.E. 2.                   | De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan. Alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.  |
| P.E. 3.                   | De Inschrijving is een "best-bid", dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.  |
| P.E. 4.                   | Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 5.                   | Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief btw.   |
| P.E. 6.                   | De prijzen ten aanzien van eventuele leveringen en diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst na één (1) jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst, worden gewijzigd conform de CPI-index: CAO lonen 2010=100.  |
| P.E. 7.                   | Inschrijver gaat akkoord dat prijswijzigingen niet eerder van kracht zijn dan na schriftelijke goedkeuring door Aanbestedende dienst. Deze toestemming geldt niet met betrekking tot P.E.6.  |
| <b>Juridische eisen</b>   |  |
| P.E. 8.                   | Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot Inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.   |
| P.E. 9.                   | De inkoopvoorwaarden (Annex V) ARVODI zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten.  |
| P.E. 10.                  | Doorgehaalde artikelen in de Inkoopvoorwaarden (Annex V) zijn niet van toepassing.   |

| Nr.                    | Eis   |
|------------------------|---|
| P.E. 11.               | Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.  |
| P.E. 12.               | <p>Aanbestedende dienst behoudt zich -voor zover de Overeenkomst daarin niet voorziet- het recht voor om de afname van leveringen en/of diensten bij Inschrijver in geval van rampen, calamiteiten en/of noodsituaties tijdelijk op te schorten, dan wel in omvang aan te passen als maatregelen van overheidswege (bijvoorbeeld gedurende de actuele 'COVID-19 crisis') leiden tot:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (gedeeltelijke) sluiting van de tot de Aanbestedende dienst behorende locatie(s), en/of;</li> <li>2. een tijdelijk, verminderde behoefte in de afname de leveringen en/of diensten.</li> </ol> <p>Een beroep op deze bepaling heeft tot gevolg dat de looptijd van de Overeenkomst wordt verlengd met een periode, die gelijk is aan de periode van opschorting en/of de periode van verminderde afname van leveringen en/of diensten.</p> |
| P.E. 13.               | Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data, die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.  |
| P.E. 14.               | Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot Inschrijving verplicht zijn.   |
| <b>Dienstverlening</b> |   |
| P.E. 15.               | Inschrijver is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in hoofdstuk 3 gedurende de looptijd van de Overeenkomst te leveren.   |
| P.E. 16.               | Inschrijver brengt de incidentele beveiligingsdiensten, die Aanbestedende dienst aanvraagt, in rekening op basis van het geoffreerde uurtarieven in annex III Prijzenblad   |
| P.E. 17.               | De Hoofdbeveiligers van Inschrijver heeft wekelijks overleg met het contactpersoon van Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 18.               | De Hoofdbeveiligers van Inschrijver beschikt middels opleiding en aantoonbaar werkervaring over leidinggevende capaciteiten.  |
| P.E. 19.               | Inschrijver garandeert dat kosten voor inwerken zijn opgenomen in de tarieven en gedurende de looptijd niet zal leiden tot additionele kosten bij Aanbestedende dienst.   |

| Nr.      | Eis  |
|----------|--|
| P.E. 20. | Inschrijver brengt slechts gewerkte uren in rekening. Pauzes zijn ononderbroken. Gedurende de pauzemomenten zijn Beveiligers niet oproepbaar en staat het hen vrij deze zelf in te plannen. Gedurende pauzemomenten vervangen de Beveiligers elkaar onderling.   |
| P.E. 21. | Functionarissen en eventuele vervangers die bij afwezigheid van vaste Functionarissen kunnen worden ingezet en/of incidenteel inzetbaar zijn, zijn op de hoogte van de bij Aanbestedende dienst geldende veiligheid- en andere voorschriften.  |
| P.E. 22. | Inschrijver verzorgt de gevraagde dienstverlening door Functionarissen, van maandag tot en met zondag, en levert voldoende gekwalificeerde Functionarissen om opgevallen diensten als gevolg van ziekte, verlof bij de gevraagde op te vullen. Het kan nimmer voorkomen dat Inschrijver onvoldoende en/of ongekwalificeerde bezetting van de diensten heeft. Stagiaires mogen <b>niet</b> worden ingezet.  |
| P.E. 23. | Inschrijver heeft bij de start van de Overeenkomst voldoende Functionarissen beschikbaar voor de inwerkperiode, zodat na de inwerkperiode Inschrijver voldoende beschikbare Functionarissen heeft opgeleid voor de bezetting van de uitgevraagde diensten.   |
| P.E. 24. | Inschrijver zal bij uitstroom, ziekte, ongeval of anderszins verloop van haar Functionarissen altijd garant staan voor directe vervanging op tenminste gelijkwaardig niveau en zonder extra (inwerk- en andere) kosten.  |
| P.E. 25. | Bij herhaaldelijk niet functioneren van een Functionaris vervangt Inschrijver deze medewerker op eerste verzoek van Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 26. | Inschrijver is 24 uur per dag 7 dagen per week op een vast telefoonnummer te bereiken. Aanbestedende dienst wordt daarbij te woord gestaan door een medewerker van Inschrijver.  |
| P.E. 27. | Functionarissen dienen permanent op de hoogte te zijn en blijven van de werkinstructies en veiligheidsbepalingen op locatie(s).  |
| P.E. 28. | Medewerkers van Inschrijver die belast worden met uitvoering van de Opdracht zullen voorafgaand aan de start van de dienstverlening voorgesteld worden aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst. Voorafgaand aan de aanstelling dient Inschrijver de beoogde kandidaten voor de positie voor te dragen voor een zgn. 'matchingsgesprek' met de Aanbestedende dienst. Na keuze en akkoord van de Aanbestedende dienst mag de medewerker worden ingezet. |
| P.E. 29. | Alle door Functionarissen uit te voeren en in deze aanbesteding benoemde voorkomende werkzaamheden dan wel werkzaamheden welke hieraan zijn te relateren dan wel gebruikelijk in de markt, vallende onder de WPBR, dienen conform de WPBR worden uitgevoerd.   |
| P.E. 30. | De Inschrijver is volledig verantwoordelijk voor het opleidings- en functioneringsniveau evenals de competenties van de Functionarissen. De Aanbestedende dienst verwacht van de Inschrijver dat zij zich maximaal inzet op de ontwikkeling en scholing van deze beveiligingsmedewerkers. Eventuele  |

| Nr.      | Eis  |
|----------|--|
|          | <p>opleidingskosten of andersluidende kosten verbonden aan opleidingen op het gebied van beveiliging door de Functionarissen kunnen niet worden verhaald op de Aanbestedende dienst.</p> <p>De Functionarissen kunnen kosteloos deelnemen aan bijscholingscursussen die Aanbestedende dienst in het kader van de bedrijfshulpverlening organiseert voor de BHV'ers binnen hoofdlocatie.</p>  |
| P.E. 31. | Inschrijver moet op verzoek van Aanbestedende dienst kunnen op- of afschalen.  |
| P.E. 32. | <p>Inschrijver dient in overleg met de Coördinator Veiligheid &amp; BHV aantoonbaar contact te hebben met relevantie stakeholders (stadsmariniers, politie, wijkagenten en bewonersverenigingen) binnen de regio Rotterdam. Wanneer deze contacten nog niet actief zijn dienen deze actief gemaakt te worden. Ook moeten deze gedurende de looptijd van het contract blijven bestaan.</p>  |
| P.E. 33. | Functionarissen dienen medewerkers van Aanbestedende dienst te kunnen ondersteunen en coachen in het voorkomen van situaties die tot agressie en geweld kunnen leiden.   |
| P.E. 34. | <p>Alle door Inschrijver in te zetten Functionarissen zijn gescreend volgens de Wet op de Particuliere Beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus en zijn allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs (=grijze pas). Op verzoek van Aanbestedende dienst dient deze te worden overlegd.</p>   |
| P.E. 35. | Functionarissen zijn ondersteunend onderdeel van de Piket-regeling van de Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 36. | Functionarissen dragen zorg voor het tijdig openen en sluiten van het pand.  |
| P.E. 37. | <p>In geval van calamiteiten of rampen kan het voorkomen dat de centrale wordt gebruikt als "Crisiscentrum". Gebeurt dit buiten de openingstijden van de Aanbestedende dienst dan zorgt Inschrijver in overleg met Aanbestedende dienst voor één of meerdere Functionarissen.</p>  |
| P.E. 38. | Gedragingen van de Functionarissen zijn overeenkomstig de eisen, huisreglement en wettelijke voorschriften en bepalingen van de Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 39. | <p>De Inschrijver garandeert de continuïteit van dienstverlening. In geval van tijdelijke (verlof of verzuim) of structurele (vertrek) uitval van Functionarissen vindt een adequate overdracht plaats. Het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats parallel aan de reguliere bezetting (=boventalig) en is niet kostenverhogend voor de Aanbestedende dienst (lees: kosten voor inwerken Functionarissen zijn voor Inschrijver).</p> |
| P.E. 40. | <p>Inschrijver verplicht zich tot personele bezetting van de uitgevraagde dienstverlening door Aanbestedende dienst. Bij elke overtreding heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om Inschrijver een onmiddellijke opeisbare boete op te leggen van € 500,00 per openstaande dienst. De Aanbestedende dienst is gerechtigd om facturen te verrekenen met opgevallen boetes.</p>   |
| P.E. 41. | Van wanprestatie van de Inschrijver is in ieder geval sprake indien het totaal van de opgelopen boetebedragen binnen één contractjaar een bedrag van € 2.500,- overschrijdt. De Aanbestedende  |

| Nr.      | Eis  |
|----------|--|
|          | dienst is alsdan gerechtigd – zonder het recht op schadevergoeding of andere kosten van de Inschrijver – de Overeenkomst te ontbinden.   |
| P.E. 42. | Functionarissen dienen kleding en schoeisel te dragen die voldoen aan de eisen van veiligheid en representativiteit. Inschrijver dient zorg te dragen dat alle Functionarissen in een door het Ministerie van Veiligheid & Justitie goedgekeurd uniform werkzaam en herkenbaar zijn. Deze worden herkenbaar en aantoonbaar regelmatig gestoomd of gewassen en zien er, net als de medewerker zelf, verzorgd en representatief uit. Functionarissen in functie dragen geen gezicht bedekkende kleding, zichtbare tatoeages, piercings en/of grote sieraden.   |
| P.E. 43. | Inschrijver verklaart dat alle personen die bij de Aanbestedende dienst werkzaamheden verrichten een officiële (Nederlandse) VOG hebben. De kosten voor het aanvragen van deze verklaring(en) komen voor rekening van Inschrijver.   |
| P.E. 44. | Bij indiensttreding en/of vervanging van personeel zijn Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) nooit ouder dan zes (6) maanden.   |
| P.E. 45. | Inschrijver verstrekt jaarlijks een opgestelde verklaring waaruit blijkt dat het in te zetten personeel in het bezit is van een VOG.   |
| P.E. 46. | Inschrijver is in het bezit van een ondertekende zelfverklaring 'Code Verantwoordelijk Marktgedrag' <i>Beveiligingsbranche</i> : <a href="http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/home">http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl/home</a>   |
| P.E. 47. | <p>Inschrijver zorgt ervoor dat personeelsgegevens bekend zijn bij Aanbestedende dienst. Indien Inschrijver een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Inschrijver dit voorafgaand aan de inzet (per e-mail) door te geven aan de contactpersoon van Aanbestedende dienst voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam;</li> <li>• Nummer van het wettig ID;</li> <li>• Nummer van beveiligerspas;</li> <li>• Opleidingen;</li> <li>• VOG.</li> </ul> <p>Het doel van het overzicht is dat Aanbestedende dienst weet wie bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). De Inschrijver zorgt dat de medewerker toestemming heeft gegeven voor het verstrekken van deze informatie.</p> <p><i>NB. Medewerkers van de beveiligingsdienst, met een vaste of tijdelijke aanstelling van minimaal 6 maanden, krijgen een gratis abonnement van de Bibliotheek Rotterdam. Bij uitdiensttreding vervalt dit abonnement.</i></p> |
| P.E. 48. | Het is Functionarissen niet toegestaan om alcohol en drugs bij zich te hebben dan wel te gebruiken dan wel onder invloed ervan te zijn.  |

| Nr.                | Eis   |
|--------------------|---|
| P.E. 49.           | Het is Functionarissen niet toegestaan om in en rondom de openbare gebouwen te roken.   |
| P.E. 50.           | Het is Functionarissen niet toegestaan om tijdens werktijd voor privédoeleinden gebruik te maken van een (eigen) mobiele telefoon, anders dan nadrukkelijke toestemming van Aanbestedende dienst.   |
| P.E. 51.           | Het is Functionarissen niet toegestaan om tijdens werktijden te studeren.   |
| P.E. 52.           | Inschrijver zorgt ervoor dat te volgen opleidingen en trainingen van haar Functionarissen, tenzij anders met Aanbestedende dienst overeengekomen, worden gevolgd buiten de uren van het met Aanbestedende dienst overeengekomen dienstrooster.  |
| P.E. 53.           | Nationale feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, Eerste & Tweede paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag (jaren 2025 en daarna elke vijf (5) jaar), Hemelvaartsdag, Eerste & Tweede Pinksterdag en Eerste & Tweede Kerstdag.   |
| P.E. 54.           | Aanbestedende dienst behoudt het recht om de uitvraag voor invulling van dienstverlening D tot 24 uur voor aanvang van de betreffende dienst in te trekken zonder dat deze intrekking tot kosten voor Aanbestedende dienst leidt.   |
| <b>Rapportages</b> |   |
| P.E. 55.           | Inschrijver houdt in het eerste halfjaar maandelijks voortgangsbesprekingen met de contactpersoon (relatiebeheerder) van Aanbestedende dienst. Daarna vinden voortgangsbesprekingen eenmaal per kwartaal plaats. Inschrijver maakt van dit gesprek een gespreksverslag en stuurt dit binnen vijf (5) werkdagen per e-mail aan de contactpersoon van de Aanbestedende dienst.  |
| P.E. 56.           | Inschrijver levert periodiek (lees per kwartaal) gespreksverslagen aan Aanbestedende Dienst over de (kwalitatieve) inzet van haar medewerkers, urenverantwoording, verbetervoorstellen dienstverlening, overzicht klachten met geboden oplossing en gespreksverslagen tussen de Hoofdbeveiliger(s) en Aanbestedende dienst.   |
| P.E. 57.           | <p>Inschrijver houdt jaarlijkse evaluatiebesprekingen met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst. Tijdens deze overleggen levert Inschrijver managementrapportages waarin o.a. de volgende onderwerpen opgenomen staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid van de Aanbestedende dienst;</li> <li>• Evaluatie contractuele afspraken;</li> <li>• Klachtenregistratie en behandeling met geboden oplossing;</li> <li>• Kwaliteit van de geleverde informatie o.a. rapportages;</li> <li>• Kwalitatieve en kwantitatieve inzet van haar Functionarissen;</li> <li>• Gespreksverslagen tussen de Hoofdbeveiliger (s) en Aanbestedende Dienst.</li> </ul> <p>De Inschrijver maakt een gespreksverslag dat binnen vijf werkdagen na het overleg aan de Aanbestedende dienst ter accordering wordt aangeboden.</p> |

| Nr.              | Eis  |
|------------------|--|
| Financiële eisen |  |
| P.E. 58.         | <p>Inschrijver factureert achteraf per periode (maand of 4-wekelijks) naar <a href="mailto:crediteuren@bibliotheek.rotterdam.nl">crediteuren@bibliotheek.rotterdam.nl</a>. Eventuele afnames van incidentele dienstverlening worden apart op deze facturen vermeld met een separaat subtotaal in verband met interne doorbelasting.</p>  |
| P.E. 59.         | <p>Inschrijver vermeldt op de verzamelfactuur (digitale facturering bij voorkeur met UBL-bestand) minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afzonderlijke bedragen gespecificeerd per locatie, alsmede het totaalbedrag;</li> <li>• Ureninzet per maand/periode;</li> <li>• Uurtarieven;</li> <li>• Het btw-percentage;</li> <li>• Het btw-bedrag;</li> <li>• Btw-nummer;</li> <li>• Specificatie en omschrijving van incidentele diensten;</li> <li>• Subtotaal excl. BTW</li> <li>• Totaal incl. BTW</li> </ul> <p>Het staat de Aanbestedende dienst vrij om aanvullende gegevens op het gebied van facturatie te verlangen. Inschrijver vermeldt op iedere factuur de betreffende inkoopordernummer(s) van Aanbestedende dienst.</p> |

## 8 Gunningcriteria

### 8.1 Wegingsfactoren

Tabel 5

| Gunningscriteria | Subgunningscriteria | Maximale punten | Wegingsfactor | Subwegingsfactor | Maximale score |
|------------------|---------------------|-----------------|---------------|------------------|----------------|
| <b>Prijs</b>     |                     |                 | <b>40</b>     |                  |                |
|                  | Prijswens 1         | 10              |               | 40               | 400            |
| <b>Kwaliteit</b> |                     |                 | <b>60</b>     |                  |                |
|                  | Kwaliteitswens 1    | 10              |               | 15               | 150            |
|                  | Kwaliteitswens 2    | 10              |               | 15               | 150            |
|                  | Kwaliteitswens 3    | 10              |               | 15               | 150            |
|                  | Kwaliteitswens 4    | 10              |               | 15               | 150            |
| <b>Totaal</b>    |                     |                 | <b>100</b>    |                  | <b>1.000</b>   |

## 8.2 Programma van wensen – Prijs

Tabel 6

| Nummer        | Wens  |
|---------------|---|
| Prijs wens 1. | <p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op de aangeboden Totaalprijs per jaar.</p> <p><b>Let op:</b></p> <p><b>Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van de prijswens(en) middels het prijzenblad in Annex III. Inschrijver klikt in het ‘Dashboard’ op ‘Gunningscriteria beantwoorden’, klikt vervolgens op het tabblad ‘Overige documenten’ en voegt de ingevulde Annex III Prijzenblad toe.</b></p> |

### Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende Totaalprijs per jaar krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

### Min-max tarieven

Voor de uitvoering van deze aanbesteding heeft Aanbestedende dienst minimale en maximale Tarieven vastgesteld. Het Tarief voor de ingediende Totaalprijs van Inschrijver bij beide prijswensen moeten dan ook binnen de genoemde bandbreedte liggen.

- Het minimale Tarief voor een Beveiligers bedraagt € 20,00 (excl. BTW) en het maximale Tarief is € 25,00 (excl. BTW). Op zaterdag en zondag is het maximale Tarief € 33,75 (excl. BTW).
- Het minimale Tarief voor een Hoofdbeveiligers bedraagt € 25,00 (excl. BTW) en het maximale Tarief is € 35,00 (excl. BTW).

**Let op:**

Inschrijvingen waarvan het Tarief voor de dienstverlening in Annex III Prijzenblad buiten genoemde minimale en maximale Tarieven vallen, worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Conform hoofdstuk 8 wordt het toegekende aantal punten vermenigvuldigd met de subwegingsfactor voor bepaling van de score.

## 8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Tabel 7

| Subgunningscriterium | Inhoud subgunningscriterium  |
|----------------------|--|
| Kwaliteitswens 1.    | <p><u>Plan van Aanpak: Transitie</u></p> <p>Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op een Plan van Aanpak. Inschrijver beschrijft in de uitwerking minimaal de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wijze waarop dienstverlening wordt overgenomen van huidige leverancier;</li><li>• De beoogde inzet van het aantal Functionarissen en verwachte inwerkuren;</li><li>• Planning inwerkperiode inclusief doorlooptijden; rekening houdende met aanvang inwerkperiode op 1 februari 2021 en aanvang eerste dienstverlening op 1 maart 2021;</li><li>• Verantwoordelijkheden Inschrijver en verwachte inspanning Aanbestedende dienst gedurende overname;</li><li>• Hoe Inschrijver de inzet van Functionarissen voor inwerkperiode verzorgt en garandeert;</li><li>• Hoe Inschrijver garandeert/toetst dat alle Functionarissen voor aanvang van Overeenkomst volledig ingewerkt zijn;</li><li>• Kwaliteitsborging processen en verslaglegging uitkomsten.</li></ul> <p><i>Maximaal vier (4) A4's exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4's worden niet beoordeeld.</i></p> <p><b>Let op:</b><br/><b>Inschrijver dient via TenderNed de beantwoording van <u>alle kwaliteitswensen</u> in, in één (1) pdf-bestand. Inschrijver klikt in het 'Dashboard' op 'Gunningscriteria beantwoorden', klikt vervolgens op het tabblad 'Overige documenten' en voegt de beantwoording toe.</b></p> |
| Kwaliteitswens 2.    |  |

| Subgunningscriterium | Inhoud subgunningscriterium   |
|----------------------|---|
|                      | <p data-bbox="517 264 882 288"><u>Plan van aanpak: Dienstverlening</u></p> <p data-bbox="517 312 1865 437">Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die op een zo efficiënt mogelijke wijze haar dienstverlening aanbiedt en in de praktijk brengt. Aanbestedende dienst verzoekt Inschrijver in het kader van de gevraagde dienstverlening een plan te beschrijven met minimaal de volgende aspecten:</p> <ul data-bbox="568 461 1865 1187" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="568 461 1816 485">• Personeelsbeleid ten aanzien van continuïteit en inzet vaste poule Functionarissen bij invulling dienstverlening;</li> <li data-bbox="568 512 1173 536">• Inzet van de Hoofdbeveiligers bij de dienstverlening;</li> <li data-bbox="568 563 1865 639">• De wijze waarop Inschrijver ervoor zorgt dat voldoende kennis en contact is in de regio Rotterdam. Hieronder wordt tevens verstaan het contact met stakeholders, wijkagenten en dergelijke;</li> <li data-bbox="568 667 1865 743">• De wijze waarop Inschrijver 'security awareness' en 'hospitality' in gaat zetten en borgt dat de Functionarissen klantgericht werken en handelen;</li> <li data-bbox="568 770 1865 847">• Planning en dienstrooster (incl. dag-, week en maandplanning) voor de bezetting van Functionarissen bij de gevraagde dienstverlening A, B en C, waaronder de permanente inzet van de Hoofdbeveiligers(s);</li> <li data-bbox="568 874 1525 898">• Verantwoordelijkheden Inschrijver en verwachte inspanning Aanbestedende dienst;</li> <li data-bbox="568 925 1155 949">• Communicatielijnen en managementrapportages;</li> <li data-bbox="568 976 1865 1091">• Aanvullende dienstverlening zoals het aanbieden en/of faciliteren van cursussen en trainingen voor medewerkers van Aanbestedende dienst en mogelijkheid tot gezamenlijke trainingen Functionarissen en medewerkers Aanbestedende dienst. Eventuele kosten voor Aanbestedende dienst dienen hierbij vermeld te worden;</li> <li data-bbox="568 1118 1865 1195">• De wijze waarop Inschrijver handelt bij calamiteiten in het geval van een bommelding, inbranding en brandmelding en beknelling van een kind op de roltrap.</li> </ul> <p data-bbox="517 1262 1865 1339"><i>Maximaal zes (6) A4's exclusief eventuele kaft, voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4's worden niet beoordeeld.</i></p> |

| Subgunningscriterium | Inhoud subgunningscriterium  |
|----------------------|--|
| Kwaliteitswens 3.    | <p>Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die haar beveiligingsorganisatie in samenwerking verder kan ontwikkelen en verbeteren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke ondersteuning kan Aanbestedende dienst verwachten bij het herschrijven en up to date maken van het instructiehandboek en BHV-plan?</li> <li>• Waarom is juist Inschrijver geschikt voor het herschrijven en up to date maken van het instructiehandboek en BHV-plan?</li> <li>• Welke kosten brengt Inschrijver in rekening in uren en bijbehorende uurtarief?</li> </ul> <p><i>Maximaal drie (3) A4's exclusief eventueel voorblad en/of inhoudsopgave, lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,15. Overschrijdingen van het maximaal aantal A4 worden niet beoordeeld.</i></p>   |
| Kwaliteitswens 4.    | <p>De Aanbestedende dienst wenst een Inschrijver te contracteren die in zijn interviews het beste de Inschrijving toelicht en op de gestelde vragen de beste beantwoording aanbiedt. Alle Inschrijvers dienen dezelfde vragen te beantwoorden die van tevoren zijn vastgesteld. Inschrijver dient, conform hoofdstuk 4, sleutelfunctionarissen te presenteren die daadwerkelijk worden ingezet bij de dienstverlening aan de Aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan tijdens de interviews af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin dat een wezenlijke wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de Inschrijving. De Aanbestedende dienst gaat ervan uit, dat de sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan Inschrijver kan worden gehouden. Inschrijver dient hier nadrukkelijk 'intern' aandacht aan te besteden. Er zullen opnames van het interview worden gemaakt.</p> |

#### Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00. Aan de beste uitwerking op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid worden 10,00 punten toegekend.

### Volledigheid

De volledigheid wordt beoordeeld op de uitwerking alle gevraagde aspecten. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

### Inhoudelijkheid

De inhoudelijkheid wordt beoordeeld op basis van onderlinge vergelijking waarbij wordt gelet op inhoudelijkheid van invulling op de kwaliteitswens.

## 8.4 Scoreberekening Prijs

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning =  $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver} - \text{laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$ .

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X:  $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$  punten
- Inschrijver Y:  $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$  punten
- Inschrijver Z:  $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$  punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X:  $10,00 \text{punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Y:  $3,33 \text{punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$
- Inschrijver Z:  $7,24 \text{punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

## 8.5 Scoreberekening Kwaliteit

Inschrijvers stellen een uitwerking op voor kwaliteitswens 1. Het Beoordelingsteam kent per inschrijver de volgende puntentoekenningen voor de uitwerkingen van de kwaliteitswens:

Inschrijver X: 10,00punten

Inschrijver Y: 6,00 punten

Inschrijver Z: 8,00 punten

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

Inschrijver X:  $10,00 \text{punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$ ;

Inschrijver Y:  $6,00 \text{punten} * \text{subwegingsfactor} = \text{score}$ ;

Inschrijver Z: 8,00 punten \* subwegingsfactor = score.

## **8.6 Berekening eindscore**

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

**Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.**

## 9 Overzicht Annexen

|             |  |
|-------------|--|
| Annex I:    | Bedrijfsgegevens                       |
| Annex II:   | Overige formulieren                    |
| Annex III:  | Prijzenblad                            |
| Annex IV:   | (Concept) overeenkomst                 |
| Annex V:    | Inkoopvoorwaarden                      |
| Annex VI:   | Referentieblad                         |
| Annex VII:  | Template vraag en antwoord             |
| Annex VIII: | Uniform Europees Aanbestedingsdocument |
| Annex IX:   | Ondertekeningpagina                    |
| Annex X:    | Handleiding TenderNed                  |
| Annex XI:   | Ernstige incidentenhistorie            |
| Annex XII:  | Mutatielijst contractwisseling         |

## Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Tabel 8

| Omschrijving                                  | Annex | Invoegen  |
|---|-------|---|
| <b>Bedrijfsgegevens</b>                       |       |   |
| Bedrijfsgegevens Inschrijver                  | I     | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed            |
| <b>Overige formulieren</b>                    |       |   |
| Overige formulieren*                          | II    | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed            |
| Ondertekeningpagina                           | IX    | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed            |
| <b>Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen</b> |       |   |
| Uniform Europees Aanbestedingsdocument        | VIII  | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed            |
| Referentieblad                                | VI    | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Eisen beantwoorden' op TenderNed            |
| <b>Programma van wensen - Kwaliteit</b>       |       |   |
| Beantwoording Kwaliteitswens 1                |       | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed |
| Beantwoording Kwaliteitswens 2                |       | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed |
| Beantwoording Kwaliteitswens 3                |       | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed |
| <b>Programma van wensen - Prijs</b>           |       |   |
| Ingevuld Prijzenblad                          | III   | Tabblad 'Overige documenten' onder 'Gunningscriteria beantwoorden' op TenderNed |