

BESCHRIJVEND DOCUMENT

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

RECEPTIE- EN BEVEILIGINGSDIENSTEN

0637692106



d.d. 1-4-2021

Inhoudsopgave:

BEGRIPPENLIJST	4
1. INLEIDING	7
1.1. ALGEMEEN	7
1.2. COMMUNICATIE	7
1.3. DOEL VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT	7
2. AANBESTEDENDE DIENST EN OPDRACHT	8
2.1. INFORMATIE OVER DE GEMEENTEN	8
2.2. DOEL VAN DE AANBESTEDING	8
2.3. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	8
OMSCHRIJVING RECEPTIE- EN BEVEILIGINGSDIENSTEN	9
A. RECEPTIEDIENSTEN EN OBJECTBEVEILIGING (SECURITY HOST)	9
B. MOBIELE SURVEILLANCE	11
C. ALARMCENTRALE EN MELDKAMERDIENSTEN	12
D. EVENEMENTENBEVEILIGING	13
OMSCHRIJVING HOSPITALITY DIENSTEN	13
OVERNAMEVERPLICHTING CAO PARTICULIERE BEVEILIGING ARTIKEL 95B	13
2.4. HUIDIGE SITUATIE	14
2.5. OMVANG VAN DE OPDRACHT	14
2.6. DE RAAMOVEREENKOMST	14
2.7. ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN/GIBIT,	15
2.8. DE WACHTKAMEROVEREENKOMST	15
2.9. GEMAAKTE KEUZES	15
2.10. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	16
3. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PLANNING	17
3.1. PLANNING AANBESTEDING	17
3.2. NOTA VAN INLICHTINGEN	17
3.3. INDIENEN INSCHRIJVINGEN	18
3.3.1. TENDERNED	18
3.3.2. SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)	19
3.3.3. ONDERAANNEMING/BEROEP OP DERDEN	19
3.4. KLACHTEN	20

4. BEOORDELINGSPROCES	21
4.1. STAP 1 MINIMUMVEREISTEN/VORMVEREISTEN	21
4.2. STAP 2 BEOORDELEN UITSLUITINGSGRONDEN (BIJLAGE 2)	22
4.3. STAP 3 BEOORDELING GESCHIKTHEIDSEISEN (BIJLAGE 2)	22
4.4. STAP 4 BEOORDELING PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE 3)	22
4.5. STAP 5 BEOORDELING GUNNINGSCRITEIA (BIJLAGE 4 EN 5)	23
5. GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELINGSMODEL	24
5.1. BEOORDELING GUNNINGSCRITEIUM PRIJS (WEGINGSFACTOR 40%)	24
5.2. BEOORDELING KWALITATIEVE GUNNINGSCRITEIA (WEGINGSFACTOR 60%)	25
5.3. EINDSCORE	25
6. GUNNING	26
6.1. VERIFICATIE	26
6.2. VOORGENOMEN GUNNINGSBESLISSING	26
6.3. GESCHILLEN	26
6.4. DEFINITIEVE GUNNING	27
6.5. ONDERTEKENING RAAMVEREENKOMSTEN	28
BIJLAGE 1 INSCHRIJVINGS- EN PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	29
BIJLAGE 2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN	31
BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN	35
BIJLAGE 4 PRIJSOPGAVEFORMULIER (WEGINGSFACTOR 40 %)	50
BIJLAGE 5 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITEIA (WEGINGSFACTOR 60%)	51
BIJLAGE 6 CONCEPT RAAMVEREENKOMST	55
BIJLAGE 7 CONCEPT WACHTKAMEROVEREENKOMST	64
BIJLAGE 8 SOCIAL RETURN BIJ AANBESTEDINGEN	66
BIJLAGE 9 FORMAT REFERENTIEOPDRACHT	69
BIJLAGE 10 CHECKLIST	71

Begrippenlijst

In de Aanbestedingsstukken wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Aanbestedende dienst

De Gemeente Zoetermeer, welke als penvoerder namens de Gemeenten Delft, Pijnacker-Nootdorp en Rijswijk is gemachtigd de Aanbestedingsprocedure uit te voeren en te gunnen.

Aanbestedingsprocedure

Voor de onderhavige Opdracht is de Europese openbare aanbestedingsprocedure gekozen.

Aanbestedingsstukken

Alle stukken die door de Aanbestedende dienst worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van de aanbesteding of de procedure.

Aanbestedingswet

Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stbl. 2012 542, per 1 juli 2016 gewijzigd bij Wet van 22 juni 2016 tot wijziging van de Aanbestedingswet 2012 in verband met de implementatie van aanbestedingsrichtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".

Aankondiging

De formele Aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<http://ted.europa.eu>) en op TenderNed (www.tenderned.nl).

Beschrijvend document

Document waarin de Aanbestedende dienst onder andere de Opdracht, het Programma van Eisen en de Gunningscriteria heeft beschreven en toegelicht.

Bijlage

Aanhangsel bij het Beschrijvend document dat volledig deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken.

Contractant

De Contractant van de Raamovereenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.

Derde

Elke natuurlijke of rechtspersoon die geen partij is bij de Overeenkomst.

EMVI-criterium

Het gunningscriterium dat de Aanbestedende dienst hanteert bij de beoordeling en rangschikking van de Inschrijvingen voor de gunning van de Opdracht. Gunning van deze Opdracht vindt plaats op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, Beste Prijs-Kwaliteit verhouding.

Gemeenten

Deelnemende Gemeenten aan de Aanbesteding zijn de Gemeenten Delft, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Zoetermeer.

Geschiktheidseisen

Minimumeisen die betrekking hebben op de hoedanigheid van de Inschrijver en waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Gunningscriteria

De inhoudelijke criteria voor de keuze van de winnende Inschrijving.

Inschrijver

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

De aanbieding c.q. offerte van de Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsstukken.

Minimumeisen

Eisen die de Opdrachtgever stelt aan de wijze waarop de Contractant de Opdracht moet uitvoeren.

Nota van Inlichtingen

Het document dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken en waarin de vragen die zijn gesteld door de Inschrijvers geanonimiseerd zijn opgenomen, tezamen met de antwoorden van de Aanbestedende dienst.

Onderaannemer

Een ondernemer die Inschrijver inschakelt voor uitvoering van (een deel van) de Opdracht en waarop Inschrijver eventueel een beroep doet bij het voldoen aan de Minimumeisen.

Opdracht

De Opdracht die onderwerp is van de Raamovereenkomst.

Opdrachtgevers

De Opdrachtgevers van de Raamovereenkomst, zijnde de Gemeenten.

Opdrachtnemer

Zie Contractant.

Programma van Eisen

Beschrijving van de Minimumeisen. Deze Bijlage dient te worden ondertekend en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Raamovereenkomst

Een schriftelijke overeenkomst met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen overheidsopdrachten vast te leggen.

Samenwerkingsverband (combinatie)

Twee of meer ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst.

Uitsluitingsgrond

Gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die –afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken - zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Inschrijver, de (persoon van de) Derde en/of de (persoon van de) Onderaannemer.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

De eigen verklaring voor het toetsen van ondernemers aan Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

Wachtkamerovereenkomst

De overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure kan worden gesloten tussen de Aanbestedende diensten en de Inschrijver welke de op één na beste Inschrijving heeft gedaan, die naar de keuze van de Opdrachtgever in werking kan treden indien de Overeenkomst met de best scorende Inschrijver voortijdig is beëindigd.

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Er is een inkoop samenwerking opgezet tussen diverse gemeenten van de regio Haaglanden. De gemeenten Pijnacker-Nootdorp, Delft, Westland en Zoetermeer werken samen onder de naam 'Inkoopkracht Zuid-Holland West'.

De Aanbestedende dienst voert op basis van de Aanbestedingswet een Europese openbare Aanbestedingsprocedure uit voor receptie- en beveiligingsdiensten. De Europese openbare procedure houdt in dat er een Aankondiging geschiedt (via TenderNed) in het EU-publicatieblad. Naast de publicatie op TenderNed (www.tenderned.nl) en het EU-publicatieblad (<http://ted.publications.eu.int>) wordt de aanbesteding gepubliceerd op de eigen website ([Gemeente Zoetermeer | Aanbestedingen](#)). De procedure kent één ronde, waarin alle Inschrijvers (aanbieders die inschrijven met een offerte) direct een Inschrijving kunnen indienen. Alle Aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via www.tenderned.nl te downloaden.

Heeft u vragen over TenderNed, dan kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via servicedesk@TenderNed.nl.

1.2. Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding dient uitsluitend via TenderNed te verlopen.

Tot aan het moment van (definitieve) gunning is het niet toegestaan om contact op te nemen met functionarissen die bij deze Aanbestedingsprocedure betrokken zijn of andere medewerkers dan wel collegeleden ter verkrijging van welke informatie dan ook. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, leidt tot onmiddellijke uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbesteding tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

Indien in voorkomende gevallen de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen door te e-mailen naar inkoop@zoetermeer.nl.

1.3. Doel van het Beschrijvend document

Het doel van dit document is om de Inschrijvers informatie verschaffen over de Opdracht en Aanbestedingsprocedure, waaronder:

- Uitleggen op welke wijze de Inschrijver zich kan inschrijven voor de Opdracht, wat de inschrijvingsvereisten zijn en wanneer welke gegevens dienen te worden overlegd;
- Inzicht verschaffen over de wijze waarop de aanbesteding plaats zal vinden, de wijze waarop de beoordeling van de Inschrijvingen zal geschieden en de wijze waarop de procedure zal verlopen.

Naast dit Beschrijvend document zijn de volgende losse Bijlagen op TenderNed gepubliceerd:

- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) receptie- en beveiligingsdiensten;
- VNG algemene voorwaarden en Zoetermeerse addendum;
- Bijlage 3 Programma van Eisen in Word;
- Bijlage 4 Prijsopgaveformulier receptie- en beveiligingsdiensten in Excel;
- Bijlage 9 Format referentieopdracht in Word.

2. Aanbestedende dienst en Opdracht

2.1. Informatie over de Gemeenten

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de Gemeenten is erop gericht om te komen tot een juiste leverancierskeuze door het zo objectief en transparant mogelijk benaderen van ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast: transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit.

Voor informatie over de samenwerkende Gemeenten kunt u terecht op de website van de desbetreffende Gemeenten, te weten:

- www.delft.nl
- www.pijnacker-nootdorp.nl
- www.rijswijk.nl
- www.zoetermeer.nl

De Opdrachtgevers voor deze aanbesteding zijn de gemeenten Delft, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Zoetermeer. Voor deze aanbesteding hebben de Gemeenten een inkoopteam ingericht, waarbij de Gemeente Zoetermeer (hierna te noemen **“Aanbestedende dienst”**) als penvoerder namens de Gemeenten is gemachtigd de Aanbestedingsprocedure uit te voeren, inclusief de gunning. Na gunning sluiten de Gemeenten een geïndividualiseerde Raamovereenkomst met Inschrijver.

2.2. Doel van de aanbesteding

Het doel van deze Europese aanbesteding is om te komen tot een Raamovereenkomst met één Contractant, die in opdracht van de Aanbestedende dienst de zorg op zich neemt voor het leveren en op professionele en verantwoordelijke wijze uitvoeren van hospitality diensten en receptie- en beveiligingsdiensten. Leverancier draagt daarbij de zorg voor het uitvoeren van de receptie- en beveiligingsdiensten en daaraan gerelateerde dienstverlening zoals nader in deze offerteaanvraag wordt omschreven en aanvullende werkafspraken die na gunning met de deelnemende gemeente worden afgesproken.

2.3. Omschrijving van de Opdracht

De opdracht betreft het kunnen leveren van hospitality diensten en receptie- en beveiligingsdiensten en daarna gerelateerde dienstverlening zoals nader omschreven in de paragraaf 2.4 van deze offerte aanvraag en de daaraan gestelde eisen zoals omschreven in bijlage 3.

Op de (uitvoering van de) Opdracht zijn de eisen en voorwaarden van toepassing zoals vermeld in deze Offerteaanvraag, inclusief de Bijlagen.

Gewenste situatie korte & lange termijn

De gemeenten verwachten van inschrijver dat deze bereid en in staat is de hieronder nader omschreven hospitality diensten en receptie- en beveiligingsdiensten volgens het bijgevoegde programma van eisen gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst te kunnen leveren. Welke diensten daadwerkelijk en in welke omvang worden afgenomen kan per gemeente en gemeentelijke locatie verschillen.

De gemeenten verwachten van de inschrijver dat:

- Inschrijver flexibel kan inspelen op de uiteenlopende dienstverlening per gemeente en invulling kan geven aan de afzonderlijke wensen per gemeentelijke locatie van die gemeente.
- Inschrijver flexibel in kan spelen op de wisselende behoeften van de gemeenten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
- Inschrijver beschikt over voldoende facilitair inzicht. Dat betekent dat medewerkers van inschrijver adequaat kunnen anticiperen op behoeftes van medewerkers in dienst van de gemeenten, gasten en bezoekers. Ook kunnen medewerkers van inschrijver adequaat omgaan met het afwikkelen van alarm- en storingsmeldingen.
- Inschrijver en medewerkers van de inschrijver zich proactief inspannen voor samenwerking met opdrachtgever en in bijzonder de direct aan de werkzaamheden verbonden personen en afdelingen.
- De medewerkers van inschrijver denken dienst overstijgend mee en zorgen voor een goede, onderlinge signalering van aandachtspunten.
- Inschrijver de gemeenten op zowel strategisch als tactisch niveau, gevraagd en ongevraagd, adviseert op het gebied van beveiligingsvraagstukken in de breedste zin van het woord. Daarbij zijn onderwerpen als veiligheid maar ook efficiency, kostenbeheer en verbeterpunten aangaande de beoogde dienstverlening aan de orde.

Omschrijving Receptie- en beveiligingsdiensten

De gemeenten maken onderscheid in verschillende onderdelen van de receptie- en beveiligingsdiensten. In onderstaande paragrafen staat per onderdeel aangegeven wat de gemeenten hieronder verstaan. Gemeenten verwachten dat de inschrijver uitvoering kan geven aan alle onderdelen zoals hieronder omschreven. Na gunning zal iedere gemeente afzonderlijk met de inschrijver per onderdeel en per locatie de gewenste dienstverlening nader met inschrijver afstemmen en zo nodig en, voor zover dat nog niet is gebeurd, vastleggen in instructies en werkafspraken.

a. Receptiediensten en objectbeveiliging (security host)

Bij receptiediensten en objectbeveiliging gaat het om het fysiek aanwezig zijn van een of meerdere medewerker(s) die receptie- en/of beveiligingstaken kunnen uitvoeren. De gemeenten verwachten dat haar medewerkers, klanten en gasten door deze medewerker(s) van inschrijver op een gastvrije, klantvriendelijk en veilige manier worden ontvangen en geholpen. De term “security host” past dan ook het best bij de invulling van deze functie.

Als voorpost signaleert de “security host” afwijkend gedrag en ontmoedigd vanuit een gastvrijheidsgedachte ongewenst gedrag. Waar nodig treedt de “security hosts” de-escalerend op waarbij de veiligheid van personen, vertrouwelijke informatie(dragers) gebouwen en goederen in elke situatie wordt gewaarborgd.

De taken van de “security host” zijn divers en verschillen per gemeente, locatie en inzet. In ieder geval wordt van de “security host” verwacht dat deze in staat is de navolgende taken uit te voeren:

1. Houden van algemeen toezicht in aangewezen ruimten;
2. Toegangsregulatie en -beheer;
3. Rol van Gastheer/-vrouw, 1e contact met bezoeker, cliënt, medewerker, leverancier;
4. Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers;
5. In ontvangst nemen en registreren van poststukken en goederen;

6. Surveilleren door en om de gebouwen;
7. Het lopen van openingsronden, controleronden en/of brand- en sluitronden;
8. Preventief toezicht en waar nodig repressief optreden;
9. Monitoren van live camerabeelden;
10. Adequaaf reageren op (alarm-) meldingen van technische beveiligings- en waarschuwingssystemen waaronder de brandmeldinstallaties, inbraakalarm en persoonlijke alarmknoppen;
11. Algemene receptiediensten waaronder telefoonafhandeling, bedienen van relevante systemen, sleutelbeheer (uitgifte/inname), opmaken van (dag-) rapportages en licht administratieve werkzaamheden;
12. Het registreren van bijzondere gebeurtenissen gedurende de dag en de tijd waarop deze gebeurtenissen plaatsvonden.
13. Uitvoering geven aan de toebedeelde taak en rol binnen de BHV- en crisisorganisatie

In voorkomende gevallen is naast of in plaats van de “security host” de inzet van een surveillant gewenst. Bij de inzet van een surveillant ligt op nadruk meer op een of meerdere onderstaande taken:

1. Houden van toezicht, preventief handelen en handhaven van de openbare orde en rust, voorkomen van agressie;
2. Aanwezigheid bij risicovolle gesprekken, de-escalierend optreden in geval van (dreigende) conflictsituaties;
3. Directe interventie in geval van incidenten (bijvoorbeeld na alarmering via paniekknop door baliemedewerker);
4. Situationeel ondersteunen van de interne organisatie waar wenselijk;

In uitzonderlijke gevallen is het gewenst de medewerker van de inschrijver disciplinaire gesprekken voert met en/of opgelegde maatregelen overhandigd aan bezoekers of burgers.

Aansturing

Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden wordt verwacht dat de “security hosts” en surveillanten zelfstandig en zelfsturend kunnen werken.

Indien gewenst kan de inschrijver op verzoek van de gemeenten op locatie een vaste medewerker als meewerkend coördinator inzetten. Deze meewerkend coördinator fungeert als aanspreekpunt van de receptiediensten en objectbeveiliging voor de gemeentelijke organisatie en begeleidt de medewerkers van inschrijver bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast is de coördinator het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en is de coördinator in staat om zelfstandig licht administratieve taken uit te voeren.

b. Mobiele surveillance

De werkzaamheden van de mobiele surveillance bestaan uit:

- Openings-, brand-, sluit en controleronden
- Vlaggen
- Alarmopvolging
- Keyholding
- Ad-hoc ondersteuning.

Openings-, brand-, sluit- en controleronden

De openings-, brand- en sluitronden worden op structurele en/of incidentele basis uitgevoerd door de mobiele surveillance. De exacte instructies kunnen per gemeente en locatie verschillen. In het algemeen kan gesteld worden dat tijdens een openingsronde het pand wordt geopend, de verlichting wordt ingeschakeld en (eventueel) de klimaatinstallatie wordt opgestart. Tijdens een brand- en sluitronde van een locatie wordt gecontroleerd of alle personen het pand hebben verlaten, ramen en deuren zijn gesloten, vuurbronnen zijn gedoofd en de verlichting is uitgeschakeld. Na er zeker van te zijn dat alle ongewenste situaties zijn opgeheven wordt de alarminstallatie ingeschakeld. Bij controleronden gaat het om regulier of incidenteel maatwerk. Bijvoorbeeld extra externe controlerondes rondom oud- en nieuw.

Vlaggen

Onder vlaggen wordt verstaan het planmatig of ad-hoc uithangen en strijken van vlaggen door inschrijver volgens door gemeente aangegeven vlaginstructie op of bij de gemeentelijke locaties aanwezige vlaggenmasten.

Alarmopvolging

Bij alarmopvolging controleert de mobiele surveillance eerst de buitenkant van de locatie en voert, als de eigen veiligheid het toelaat, in pandig onderzoek uit om de oorzaak van het alarm te achterhalen. Waar nodig neemt de mobiele surveillance maatregelen om verder schade te voorkomen en/of waarschuwt de hulpdiensten. In afstemming met de alarmcentrale wordt, volgens afspraak met de opdrachtgever, de contactpersoon van de gemeente geïnformeerd of onderhoudspartijen oproepen. De surveillant blijft ter plaatse totdat er voldoende maatregelen zijn genomen om de veiligheid van het object te garanderen.

Keyholding

Het door inschrijver ten behoeve van mobiele surveillance en alarmopvolging in beheer nemen van toegangsmiddelen, toegangscode en bijbehorende alarmcodes van een of meerdere locaties van de opdrachtgever.

Ad-hoc ondersteuning

De mobiele surveillance kan op afroep worden ingezet voor objectbeveiliging en is ad-hoc beschikbaar voor ondersteuning bij incidenten en calamiteiten.

c. Alarmcentrale en meldkamerdiensten

De alarmcentrale is te allen tijde bemenst en telefonisch bereikbaar. De alarmcentrale signaleert, beoordeelt en behandelt binnenkomende meldingen volgens het met opdrachtgever overeengekomen protocol. Daar waar nodig zorgt de alarmcentrale voor het aansturen van de mobiele surveillance, de zogenaamde alarmopvolging, naar betreffende locatie en/of aansturen van hulp- en/of hersteldiensten. Gedurende de behandeling van een melding staat de alarmcentrale in contact met mobiele surveillance en is de alarmcentrale op de hoogte van de actuele status van de melding.

Aansluitingen technische installaties

Inschrijver heeft de beschikking over een geavanceerde particuliere alarmcentrale (PAC) waarop brandmeld-, ontruimings-, inbraakalarm en eventueel gebouwbeheerinstallaties van gemeentelijke locaties kunnen worden aangesloten zodat meldingen vanuit deze systemen automatisch worden ontvangen. De binnenkomende meldingen dienen met gemeente overeengekomen protocollen door de alarmcentrale te worden afgehandeld. Tevens dient de alarmcentrale de mogelijkheid te hebben om zogenaamde bloktijden te bewaken. Bloktijden zijn vooraf afgesproken tijden waarop een alarm van een bepaalde locatie ingeschakeld dient te zijn en blijven. Wordt de inbraakinstallatie te laat ingeschakeld of wordt het alarm zonder enige melding vooraf in de bloktijd uitgeschakeld dan moet de alarmcentrale de hierop met gemeenten afgesproken actie ondernemen.

Servicedienst voor (burger)meldingen en intercom

Inschrijver heeft een uitgebreide 24 uurs-servicedienst voor telefonische dienst- en serviceverlening bijvoorbeeld het aannemen en afhandelen van telefonische meldingen betreffende storingen aan gebouwen, installaties en straatmeubilair of dringende facilitaire meldingen. Tevens heeft deze servicedienst de mogelijkheid intercomoproepen of afstand te beantwoorden en af te handelen.

Cameratoezicht

Bij cameratoezicht gaat het om vanuit de alarmcentrale middels camerabeelden visueel toezicht houden op een gebouw, gebied of op mensen met behulp van camera's. Doel van cameratoezicht is gericht op bescherming van gemeentelijke objecten en/of het overzien van overlast- en/of ongewenst situaties in en rond gemeentelijke gebouwen en terreinen en/of openbaar domein. Inschrijver moet in staat zijn om desgewenst nader te bepalen live beelden (real time) te kunnen ontvangen, en, na verificatie eventuele vervolgacties (interventie) volgens nader af te stemmen protocollen te initiëren. Het cameratoezicht wordt uitgevoerd door de eerder omschreven alarmcentrale dan wel door een toezichtorgaan die rechtstreeks contact heeft met de omschreven alarmcentrale zodat bij incidenten en calamiteit snel geschakeld kan worden tussen cameratoezicht en alarmcentrale en omgekeerd.

d. Evenementenbeveiliging

Bij evenementenbeveiliging gaat het om de coördinatie en inzet van beveiligers tijdens kleine en grootschalige evenementen of onvoorziene omstandigheden. Evenementenbeveiligers zijn representant van de desbetreffende gemeente en zij dienen zich dan ook zo op te stellen qua representatie en houding.

Omschrijving Hospitality diensten

Bij hospitality dienstverlening gaat het om fysieke aanwezig zijn van een of meerdere hospitality medewerkers op locatie van de opdrachtgever. De hospitality medewerker ontvangt bezoekers en biedt ondersteuning bij recepties, ontvangsten, evenementen en vergaderingen. De gemeente verwacht dat de bezoeker door hospitality medewerker die persoonlijke aandacht krijgt die voor die bezoeker nodig is. Voor de ene bezoeker zal een vriendelijke glimlach van de medewerker voldoende zijn. Andere bezoekers hebben mogelijk meer behoefte aan ondersteuning bij het aanmelden op ticketzuil of bij het bedienen van de apparatuur van selfservice-loketter. Bij ondersteuning van recepties, ontvangsten, evenementen en vergadering zorgt de hospitality medewerker dat de ruimten gebruiksklaar zijn en verzorgt de hospitality medewerker de catering.

Overnameverplichting CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b

Aanbestedende Partij onthoudt zich van inmenging betreffende de eventuele overgang van zittend personeel van Latende Partij naar Gegunde Partij en verwijst, waar van toepassing doch ter beoordeling aan Partijen, naar het CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b.

Opgemerkt is wel dat zowel de gemeente Delft als de gemeente Zoetermeer het op prijs zouden stellen indien tussen Partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, inzake de wens van gemeenten, tot het mogelijk overnemen van een of meerdere specifiek, nader te benoemen persoon/personen op beider Stadhuislocaties.

In dat geval dienen Partijen, bij eerste gelegenheid, de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit te wisselen.

2.4. Huidige situatie

De hospitality diensten en receptie- en beveiligingsdienstverlening voor de gemeenten Delft, Zoetermeer en Rijswijk wordt op dit moment door één leverancier uitgevoerd. Hier geldt een gelijktijdige expiratiedatum. De gemeente Pijnacker-Nootdorp heeft een andere leverancier met een afwijkende expiratiedatum.

De contracten voor de gemeente Delft eindigen op	31 augustus 2021.
De contracten voor de gemeente Pijnacker-Nootdorp eindigen	31 maart 2022
De contracten voor de gemeente Rijswijk eindigen	31 augustus 2021
De contracten voor de gemeente Zoetermeer eindigen op	31 augustus 2021

2.5. Omvang van de Opdracht

Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Wel maximeert Opdrachtgever de totale omvang van deze opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties) op de volgende bedragen per gemeente:

Gemeente Zoetermeer:	€ 3.030.100,00
Gemeente Delft:	€ 2.637.400,00
Gemeente Pijnacker-Nootdorp:	€ 307.200,00
Gemeente Rijswijk:	€ 1.890.000,00

De Opdrachtgevers zijn de gemeenten Delft, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk en Zoetermeer. Zie het prijsopgaveformulier in **Bijlage 4** voor meer informatie betreffende de omvang.

2.6. De Raamovereenkomst

Iedere deelnemende gemeente is voornemens om een Raamovereenkomst af te sluiten tot en met 31 augustus 2024 met twee (2) maal een optie tot eenzijdige verlenging door de betreffende gemeente met een (1) jaar. Indien de gemeente de Raamovereenkomst niet wenst te verlengen zal de gemeente dit minimaal drie (3) maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan inschrijver mededelen. Na de afloop van de laatste verlengingsperiode eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging vereist is.

De gewenste ingangsdatum, en daarmee de looptijd van de overeenkomst, verschilt per gemeente:

Gemeente Delft	: ingangsdatum 1 september 2021
Gemeente Pijnacker-Nootdorp	: ingangsdatum 1 april 2022
Gemeente Rijswijk	: ingangsdatum 1 september 2021
Gemeente Zoetermeer	: ingangsdatum 1 september 2021

De uitvoering van de dienst of levering is in volle omvang gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst.

De (concept) Raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 5.

2.7. Algemene Inkoopvoorwaarden/GIBIT,

Op de Raamovereenkomst is het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten met addendum van toepassing. Deze voorwaarden zijn bijgesloten in een afzonderlijk PDF-bestand. Algemene levering, betaling- en andere gebruiksvoorwaarden van Contractant zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

2.8. De Wachtkamerovereenkomst

De Aanbestedende dienst heeft het recht ingeval de Raamovereenkomst met de best geëindigde Inschrijver eindigt in het eerste jaar na gunning van de Opdracht met de -op basis van de uitslag in de Aanbestedingsprocedure- op de tweede plaats geëindigde Inschrijver een Overeenkomst onder dezelfde voorwaarden van de Aanbestedingsstukken en de desbetreffende Inschrijving af te sluiten. Hiervoor sluiten de Gemeenten met de op de tweede plaats geëindigde Inschrijver een Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage 10**).

In de praktijk werkt het als volgt. In geval de Contractant niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de Overeenkomst te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kunnen de gemeenten de Overeenkomst beëindigen. In dat geval kan, naar keuze van de gemeenten, voor de resterende contractsduur gebruik gemaakt worden van de met de een-na-hoogst geëindigde Inschrijver gesloten Wachtkamerovereenkomst. Het benutten van de Wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer de Overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren Inschrijvers in te stemmen met bovengenoemde constructie en dat ze binnen een termijn van 3 maanden na een schriftelijke verzoek daartoe van de Opdrachtgevers de uitvoering van de Opdracht volledig kunnen overnemen tot datum expiratie. De Inschrijving van de één-na-hoogst scorende Inschrijver wordt gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst gestand gedaan en de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast.

2.9. Gemaakte keuzes

Er is gekozen voor de Europese procedure, omdat

- Naar aanleiding van de interessepeiling op TenderNed meer dan vijf (5) partijen hebben aangegeven aan de gestelde eisen te kunnen voldoen en interesse te hebben in de opdracht.

Het betreft een openbare procedure, omdat:

- De Aanbestedende dienst verwacht op grond van de graad van complexiteit van de Opdracht een redelijk aantal Inschrijvers. Het beperken van het aantal marktpartijen dat een Inschrijving mag indienen acht de Aanbestedende dienst op grond daarvan niet nodig. De openbare procedure is in dit geval geschikt.
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de Inschrijvers en de Aanbestedende dienst.

De Opdracht is niet opgesplitst in Percelen. Het is niet passend om de Opdracht op te delen in meerdere (geografische) Percelen omdat:

- De activiteiten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn qua Kernactiviteiten. De grote behoefte aan/noodzaak tot een adequate interventie in geval van zich mogelijk regionaal voordoende calamiteiten (marginaal/catastrofaal) vereist een hoge dekkingsgraad vwb inzet van gekwalificeerd personeel, materieel/materiaal en ondersteuning vanuit management en PAC.

Ook is een zoveel als mogelijk intensief, regionaal ingezette samenwerking met ondersteunende diensten (Politie, Brandweer, Ambulance etc.) een basis voor het voorkomen van (gevolg-)schaden personen/goederen/gebouwen/informatie etc.). Verder draagt een efficiënte planning/inzet van personeel (reisbewegingen) materieel (voertuigen) bij aan zowel een economisch als ecologisch/milieutechnisch voordeel.

Raamovereenkomst langer dan vier jaar omdat:

- De omvang van *meer dan 200 panden* in beheer nemen houdt een grote inspanningsverplichting van zowel Aanbestedende Partijen als van Inschrijvende Partijen in. Er moeten in transitie immers evenzovele panden vwb technische installaties en administratief omgezet worden, daarmee gaan tevens grote investeringen gepaard. Ook de kennisoverdracht van alle (*veelal persoonsgebonden/vertrouwelijke*) informatie aan “derden” is een zeer arbeidsintensief en nauw luisterend proces. Een minimale frequentie/cycli van “overgang” draagt daarom bij ter motivatie.

Financiële draagkracht geschiktheidseis, omdat:

- Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht zijn gericht op het garanderen van continuïteit van de opdrachtnemer. Daarvoor vragen de gemeenten bewijzen ten einde de solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit aan te tonen. De onderhavige opdracht is omvangrijk en vraagt van de Inschrijvende Partijen, met name in de voorbereidende-/transitiefase en eerste operationele (opstart-)fase o.a. een hoge (voor-) financiering inzake de verloning van personeel en materieel. De (continuïteits-)risico's die voortvloeien uit het mogelijk niet/niet volledig en niet tijdig kunnen starten van de Opdracht door financieel gerelateerde, kostenverhogende aspecten (voorbereidingen-inrichten organisatie-werven & selecteren nieuw personeel- training/opleiding/cursus- inwerkkosten- administratieve maatregelen/eisen waaronder VOG en legitimatiebewijzen-verzekeringen- uniformering-voorbereidende technische voorzieningen nodig voor het overzetten van PAC gerelateerde diensten-materieel waaronder dienstvoertuigen et cetera) maken het noodzakelijk om, voor zover als mogelijk, zekerheid omtrent de financiële geschiktheid van Inschrijver(s) te verkrijgen.

2.10. Maatschappelijk verantwoord inkopen

De Aanbestedende dienst heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Ten aanzien van duurzaamheid heeft de Aanbestedende dienst de ambitie om 100% duurzaam in te kopen. Daar waar mogelijk, worden de door het Rijk geformuleerde eisen voor milieuvriendelijker en rechtvaardige inkopen in dit Beschrijvend document gehanteerd. De Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (voormalig Agentschap NL) heeft voor ongeveer 46 productgroepen eisen ten aanzien van milieuaspecten beschreven. In deze aanbesteding zijn deze aspecten meegenomen in het Programma van Eisen (**Bijlage 3**).

De Aanbestedende dienst hecht belang aan het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid door arbeidsdeelname van Werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale Werkvoorziening ziet zij als een pré. Ook ziet zij het als pré als de Inschrijver het daadwerkelijk beschikbaar stellen van stage- en/of leerlingplaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als onderdeel van haar bedrijfsvoering ziet. Onder “mensen met afstand tot de arbeidsmarkt” wordt onder andere verstaan: Werkzoekenden, Wsw-ers, Stagiaires.

3. De Aanbestedingsprocedure en planning

3.1. Planning aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit Beschrijvend document.

De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor van genoemde data af te wijken. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Planning	Data
Publicatie op TenderNed	1 april 2021
Indienen vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen	Uiterlijk 23 april 2021, 12.00 uur
Nota van Inlichtingen/beantwoorden vragen	7 mei 2021
Indienen Inschrijving/sluitingsdatum	Uiterlijk 21 mei 2021, 12.00 uur
Opening Inschrijvingen	21 mei 2021, 12.00 uur
Verificatiegesprek	9 juni 2021, 10.00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	14 juni 2021
Bewijsstukken inleveren	Uiterlijk 25 juni 2021
Definitieve gunning/ondertekening Overeenkomst	5 juli 2021
Ingangsdatum Overeenkomst	Zie paragraaf 2.6

3.2. Nota van Inlichtingen

Er is ten behoeve van deze aanbesteding één vragenronde gepland. Derhalve wordt van Inschrijver een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Vragen en opmerkingen over het Beschrijvend document of de Aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend via TenderNed ("**Vragen over de aanbesteding**") ingediend worden. Dit geldt ook voor vragen/opmerkingen over eventueel gesignaleerde onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke. Ook is het mogelijk tekstvoorstellen te doen ten aanzien van de VNG-voorwaarden voor leveringen en addendum, de concept Raamovereenkomst en de concept Wachtkamerovereenkomst. Opmerkingen met onderbouwde tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen te worden ingediend. De Aanbestedende dienst heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen.

Er dient aangegeven te worden op welk deel van het Beschrijvend document de vraag betrekking heeft. De Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door de Aanbestedende dienst. Indien de Inschrijver niet tijdig bezwaar maakt tegen de door hem gesignaleerde onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke, dan betekent dit dat hij het recht verwerkt heeft om tegen de geconstateerde gebreken in een later stadium bezwaar te maken.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de gestelde vragen aanpassingen te doen in het Beschrijvend document of het Beschrijvend document toe te lichten. Eventuele wijzigingen worden in de Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen gaat boven het bepaalde in dit Beschrijvend document.

De Aanbestedende dienst zal de vragen en/of opmerkingen en haar reactie daarop geanonimiseerd opnemen in de Nota('s) van Inlichtingen die eveneens via TenderNed word(t)(en) gepubliceerd. De laatste Nota van Inlichtingen wordt **uiterlijk** 10 dagen voor sluiting inschrijvingstermijn gepubliceerd.

Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd (door te klikken **op de groene knop “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding”**) op www.tenderned.nl. De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op de internetsite.

3.3. Indienen Inschrijvingen

De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende documenten. Zie de checklist (**Bijlage 10**) voor de bij de Inschrijving in te dienen documenten.

Het is niet toegestaan om de meegeleverde Bijlagen qua lay-out dan wel qua vorm of tekst te wijzigen. Ook is het niet toegestaan deze Bijlagen te vervangen door eigen documenten. Op plaatsen waar staat aangegeven dat bedragen/informatie ingevuld moet worden, zal inschrijver dit invullen.

Uw Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend (mits gevraagd) en geüpload in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed (www.tenderned.nl). Onder een bevoegd persoon wordt verstaan een functionaris die volgens het uittreksel van het handelsregister (In Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is om namens de Inschrijver verplichtingen aan te gaan zoals door de Aanbestedende dienst gevraagd is in deze aanbesteding. De functionaris moet geregistreerd zijn als vertegenwoordigingsbevoegde van de onderneming en de vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te reiken tot minimaal de hoogte van de waarde van de Opdracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van een volmacht, dient u dit op te nemen in deel IIB van het UEA. Een andere of andersoortige ingediende Inschrijving zal niet in behandeling worden genomen. De Aanbestedende dienst wijst de Inschrijver erop dat de Inschrijving als bindend wordt beschouwd en onderdeel van de Raamovereenkomst zal vormen, indien de Aanbestedende dienst de Opdracht aan de betreffende Inschrijver zal gunnen.

3.3.1. TenderNed

Inschrijver wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code).

Let op: Inschrijver wordt geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Het is na het sluiten van de kluis niet meer mogelijk stukken aan te leveren en/of te wijzigen, zodat bij onvoorziene problemen of storingen de Servicedesk van TenderNed u nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft echter zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de Inschrijving. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de Aanbestedende dienst en met TenderNed. De Aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheid voor om bij storingen de kluis gesloten te houden en de

inschrijvingstermijn met medewerking van TenderNed te verlengen. Inschrijver heeft de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot de sluitingsdatum (zie planning).

De opening van de digitale kluis zal niet eerder plaatsvinden dan na afloop van de 15 minuten na het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen en er geen sprake is van een storing. Eén en ander geschiedt NIET in het openbaar. Er worden derhalve geen Inschrijvers toegelaten bij de opening. De digitale kluis wordt door twee personen namens de Aanbestedende dienst geopend.

3.3.2. Samenwerkingsverband (combinatie)

Het is mogelijk als combinatie in te schrijven. Een Samenwerkingsverband (combinatie) geldt als één Inschrijver. Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinanten dat alle deelnemers in het Samenwerkingsverband (combinatie) gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsprocedure, alsmede uit de eventuele uitvoering van de Overeenkomst. Na Inschrijving kunnen de deelnemers aan de Combinatie niet meer gewijzigd worden.

Bij een Inschrijving als combinatie dienen alle combinantleden ieder afzonderlijk het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) (**separate Bijlage**) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. **Let op:** Er dient in deel IIA van het UEA aangegeven te worden dat er als Combinatie wordt ingeschreven, met welke partij(en) er wordt ingeschreven en wat de rolverdeling is binnen de Combinatie.

De overige inschrijvingsdocumenten dienen ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden door de penvoerder van de combinatie, tenzij uitdrukkelijk anders voorgeschreven. Het Samenwerkingsverband (combinatie) als geheel als de afzonderlijke combinantleden dienen te voldoen aan de Geschiktheidseisen (**Bijlage 2**).

3.3.3. Onderaanneming/beroep op Derden

Voor zowel individuele ondernemers als Samenwerkingsverbanden (combinaties) is het mogelijk dat zij zich beroepen op kwalificaties van Derden, zoals Onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet dit expliciet in de Inschrijving worden vermeld, **onder Deel II C.** van het Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA) (**separate Bijlage**). Daarnaast dient de Inschrijver bij zijn Inschrijving, een door de Derde op wiens technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept, ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees aanbestedingsdocument in te dienen.

Indien Inschrijver zich – als individuele ondernemer of Samenwerkingsverband (combinatie) – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een Derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze Derde. In geval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een Derde, is deze Derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Aanbestedende dienst lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de Raamovereenkomst.

Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan een Inschrijving indienen als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de Opdracht, inclusief hetgeen door de Onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk.

3.4. Klachten

De Aanbestedingsprocedure of dit document kan aanleiding geven tot het indienen van een klacht.

Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van deze concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 valt. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de Aanbestedende dienst. Indien u een klacht overweegt, dan kunt dit via de website van de gemeente Zoetermeer, https://www.zoetermeer.nl/inwoners/producten-a-z_45918/product/klacht-indienen_271.html, kenbaar maken.

4. Beoordelingsproces

De Inschrijvingen worden volgens een vast stramien beoordeeld. Dit vindt fasegewijs plaats. Een volgende fase wordt pas gestart wanneer een eerdere fase doorlopen is. In onderstaand schema staan de fases opgesomd. De verschillende fases worden in dit hoofdstuk verder toegelicht.

Bij de beoordeling geldt: de Inschrijving voldoet wel of voldoet niet aan de gestelde eisen. Indien een Inschrijving niet voldoet, is dit een reden om de Inschrijving terzijde te leggen. Ook het ontbreken van informatie leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling, tenzij dit disproportioneel is.

	Stap	Oordeel	Gevolg
4.1	Vormvereisten	Wel voldaan	Door naar stap 2
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.2	Controleren of er één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.	Wel van toepassing	Uitsluiten van verdere beoordeling
		Niet van toepassing	Door naar stap 3
4.3	Controleren of is voldaan aan Geschiktheidseisen.	Wel voldaan	Door naar stap 4
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.4	Controleren of het Programma van Eisen door een daartoe bevoegd persoon is ondertekend	Wel voldaan	Door naar stap 5
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.5	Beoordelen van de Gunningcriteria	Inhoudelijke beoordeling	Gunningsvoornemen
5 en 6	Gunningsfase	Geen bezwaar	Definitieve gunning
		Wel bezwaar	Afwachten vonnis voorzieningenrechter

4.1. Stap 1 minimumvereisten/vormvereisten

Bij beoordeling van de Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijver een volledige Inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten van de Inschrijving. Het ontbreken van documenten waar dat wel van u gevraagd wordt, leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zal tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

De toetsing van volledigheid betreft daarnaast een toetsing van de inhoud van de documenten van de Inschrijving. Het indienen van onvolledig of onjuist ingevulde documenten, die niet hersteld kunnen worden zonder het ontstaan van een wezenlijke wijziging van de Inschrijving, kunnen tot ongeldigheid van uw Inschrijving leiden. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de Bijlagen op

de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

4.2. Stap 2 beoordelen Uitsluitingsgronden (Bijlage 2)

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen (zie **stap 3**) waaraan de Inschrijvers dienen te voldoen. Indien een inschrijver voldoet aan een of meerdere van de Uitsluitingsgronden die in het UEA zijn aangevinkt, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)

Door volledige invulling en ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat de in het UEA aangevinkte Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat de uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in dit Beschrijvend document en aangevuld met of toegelicht in de Nota van Inlichtingen akkoord zijn. Het niet, niet rechtsgeldig, of niet volledig invullen van het UEA leidt tot uitsluiting.

De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van “**het Uniform Europees aanbestedingsdocument**” aan de hand van het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de Inschrijver. Indien Inschrijver niet in Nederland gevestigd is, vindt de controle plaats aan de hand van een uittreksel uit het handelsregister van het betreffende land. Indien meerdere personen slechts in gezamenlijkheid tekeningsbevoegd zijn, dienen alle betreffende personen het Uniform Europees aanbestedingsdocument gezamenlijk te ondertekenen.

Indien de Inschrijver een Samenwerkingsverband is, dient een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument van iedere afzonderlijke combinant deel uit te maken van de Inschrijving. Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, dient tevens een door de Derde(n) op wie een beroep wordt gedaan een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees aanbestedingsdocument te worden ingediend. Indien de Inschrijver een Samenwerkingsverband is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in dat Samenwerkingsverband, zal het Samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten.

4.3. Stap 3 Beoordeling Geschiktheidseisen (Bijlage 2)

De Inschrijver waarvan de Inschrijving geldig is bevonden op grond van de hiervoor beschreven stappen, wordt beoordeeld op de Geschiktheidseisen. De Geschiktheidseisen zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, en de Derde(n) niet aan de betreffende Geschiktheidseisen voldoet, wordt de Inschrijver uitgesloten.

Bekeken wordt of de ingediende referentieprojecten voldoen aan de gestelde eisen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen die de Aanbestedende dienst heeft gesteld aan de referentieprojecten, zijn ongeldig en zullen terzijde worden gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

4.4. Stap 4 beoordeling Programma van Eisen (Bijlage 3)

De Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde inschrijvingsvoorwaarden worden vervolgens inhoudelijk beoordeeld. Inschrijver stemt geheel en onvoorwaardelijk in met alle gestelde eisen in het Programma van Eisen (Bijlage 3), alsmede met het concept van de Raamovereenkomst (Bijlage

6), de Wachtkamervereenkomst (Bijlage 7) en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Dit doet Inschrijver door een Inschrijving in te dienen en Bijlage 3 te ondertekenen. Deze documenten, eventueel aangepast naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, zijn leidend en prevaleren boven eventuele Bijlagen of toelichtingen bij de Inschrijving.

4.5. Stap 5 beoordeling Gunningscriteria (Bijlage 4 en 5)

Op deze aanbesteding is het Gunningscriterium EMVI op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding van toepassing. Aangezien een hoge mate van kwaliteit en duurzaamheid geboden is bij deze aanbesteding, wegen de Aanbestedende dienst dus naast prijs ook andere kwaliteits- en duurzaamheidsaspecten mee bij de beoordeling van de inschrijving. Ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure is een beoordelingsteam samengesteld, welke bestaat uit een contractmanager vastgoedbedrijf, adviseur facilitaire zaken, vastgoedbeheerder en een teammanager facilitair van de Aanbestedende dienst bijgestaan door een inkoopadviseur.

5. Gunningscriteria en beoordelingsmodel

Als Gunningscriterium geldt de Economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI), hierbij is gekozen om te beoordelen op basis van de "Beste prijs- Kwaliteitverhouding". de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hierna beschreven gunningscriteria "Prijs" en "Kwaliteit".

De volgende criteria zijn van toepassing ter bepaling van de winnende Inschrijving:

Gunningscriteria	Weging	Onderverdeling score	Maximale score
Prijs	40%	40 punten	40 punten
Kwaliteit	60%		60 punten
1. Implementatie	(25%)	25punten	
2. Klanttevredenheid/ klachtenafhandeling	(35%)	35 punten	
Totaal	100%	100 punten	100 punten

De nadere uitleg/uitwerking van bovenstaande kwalitatieve Gunningscriteria staat in **Bijlage 5**. Het beoordelingsmodel dat wordt gehanteerd door het aanbestedingsteam wordt nader uitgewerkt vanaf paragraaf 5.1. van dit Beschrijvend document.

5.1. Beoordeling Gunningscriterium prijs (wegingsfactor 40%)

Inschrijver geeft de vaste totaalprijs voor alle werkzaamheden betreffende de Raamovereenkomst in **Bijlage 4** aan. U dient bij het berekenen van de prijzen/tarieven rekening te houden met de totale contractperiode, inclusief verlengingen.

Bij de invulling van de prijs dient u de volgende uitgangspunten te hanteren:

- Als algemene beperking geldt dat negatieve bedragen of bedragen van 0 Euro niet mogen worden gegeven.
- De op te geven prijzen dienen de volledige Opdracht te dekken, zoals gespecificeerd in **Bijlage 4**.
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed, tenzij de Aanbestedende dienst daarop uitdrukkelijk een uitzondering maakt in de Aanbestedingsstukken.
- Inschrijvingen die in de ogen van de Aanbestedende dienst in verhouding tot de uit te voeren diensten of leveringen abnormaal laag lijken, kunnen door de Aanbestedende dienst -na verificatie- terzijde worden gelegd.
- Inschrijver dient op het prijzenblad nettoprijzen aan te bieden exclusief de verschuldigde BTW.
- Alle onderdelen van de prijzenbladen dienen met bedragen te worden ingevuld. Vermeldingen en/of afkortingen zoals bijvoorbeeld 'n.v.t.', 'n.t.b.' etc. zijn dus niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan te vermelden dat de gevraagde bedragen zijn opgenomen in andere prijsonderdelen van het prijzenblad.
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis- en -verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om naast de Inschrijving een korting te geven. Indien een Inschrijver toch een korting wil geven dan dient die korting verwerkt te worden in de afgegeven prijzen in zijn Inschrijving.

Inschrijver die de laagste nettoprijs aanbiedt, ontvangt de hoogste score.
De Inschrijver dient de prijs aan te geven in het prijsopgaveformulier (**Bijlage 4**).

De score voor dit onderdeel wordt als volgt berekend: de Inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden, ontvangt 40 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt aan de hand van de volgende formule berekend:

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times 40 \text{ punten}$$

De score voor het Gunningscriterium prijs wordt vermenigvuldigd met het wegingspercentage dat is aangegeven bij het Gunningscriterium prijs. Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

5.2. Beoordeling kwalitatieve Gunningscriteria (wegingsfactor 60%)

Van de Inschrijvers die de toets aan de inschrijving- en procedurevoorschriften, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Minimumeisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden de Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de kwalitatieve Gunningscriteria (**Bijlage 5**). In de beantwoording van de Gunningscriteria kunnen Inschrijvers zich van elkaar onderscheiden.

De antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria genoemd in **Bijlage 5** worden op hun inhoud beoordeeld zoals beschreven in **Bijlage 5**.

De beoordeling van de Inschrijvingen zal in consensus geschieden door de leden van het beoordelingsteam. De leden van het beoordelingsteam komen tot een gezamenlijk oordeel en bepalen gezamenlijk het cijfer per kwaliteitwens.

Indien bij een Gunningscriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient Inschrijver zich te houden aan dit maximum. Het meerdere wordt niet beoordeeld. Indien Inschrijver voor de in te dienen Bijlage verwacht meerdere pagina's nodig te hebben, dient Inschrijver dit bij de Nota van Inlichtingen aan te geven. De Aanbestedende dienst zal dan door middel van de Nota van Inlichtingen aangeven of en, zo ja, hoeveel meer pagina's zij toestaat ter zake van een bepaald Gunningscriterium/ bepaalde Gunningscriteria.

5.3. Eindscore

De score voor het onderdeel prijs en de scores van de kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Deze eindscore bepaalt de rangorde van Inschrijvers. Bij gelijk eindigende score geeft prijs de doorslag. Indien deze ook gelijk zijn, dan wordt de winnaar door middel van loting bepaald.

Op grond van alle beschikbare informatie komt het inkoopteam tot een totaal oordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de Inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. Dit is de Inschrijver die een geldige en volledige Inschrijving heeft ingediend, op wie geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en geschikt is bevonden op basis van de Geschiktheidseisen, voldoet aan de Minimumeisen, en het hoogste puntentotaal heeft behaald ter zake van het Gunningscriterium.

6. Gunning

6.1. Verificatie

De Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving komt in principe voor gunning in aanmerking. Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden, kan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving ter verificatie van de Inschrijving worden uitgenodigd voor een gesprek. Vooraf wordt aangegeven welke documenten de Inschrijver mee moet nemen.

Blijkt tijdens het gesprek dan wel na ontvangst van de bewijsmiddelen en verklaringen dat onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de partij niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen. In dit geval zal een herberekening plaatsvinden van de overige Inschrijvingen op basis van de bekendgemaakte Gunningscriteria. Vervolgens zal met de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving die alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd de procedure worden voortgezet. Deze partij kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Als het verificatiegesprek naar tevredenheid is afgerond, komt deze Inschrijver voor gunning in aanmerking en wordt vervolgens een gunningvoorstel opgemaakt. Het gunningvoorstel zal worden voorgelegd aan het bevoegde bestuursorgaan van elke Gemeente.

Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen, die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid in te vullen.

6.2. Voorgenomen gunningsbeslissing

Na formeel akkoord van het bevoegd bestuursorgaan stelt de Aanbestedende dienst de Inschrijvers via TenderNed op de hoogte van de voorgenomen gunningsbeslissing. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de Opdracht krijgen ook een motivering. De datum van dagtekening van de voorgenomen gunningsbeslissing geldt als datum van voorgenomen gunning.

De mededeling over de voorgenomen gunningsbeslissing geeft de beoogde Contractant nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Er is dan ook geen sprake van een Raamovereenkomst tussen de Aanbestedende dienst en de beoogde Contractant. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval de Aanbestedende dienst besluit niet tot definitieve gunning over te gaan.

6.3. Geschillen

Door iedere Inschrijver kan nadere informatie/toelichting op de beoordeling van zijn Inschrijving worden ingewonnen bij de Aanbestedende dienst.

Indien een Inschrijver of belanghebbende bezwaar heeft tegen het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing dient hij -op straffe van verval van recht- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter door middel van het betekenen van een dagvaarding. Voornoemde termijn wordt aangemerkt als een vervaltermijn.

Indien een Inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de voorgenomen gunningsbeslissing, staat het de overige Inschrijvers vrij om in deze procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure

vervalt aan een Inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een gewezen vonnis met gebruikmaking van het rechtsmiddel derdenverzet.

Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, worden beslecht.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de beoogde Contractant de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de einduitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

Een Inschrijver die een kort geding aanhangig wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhandigingsdata op te vragen bij de Aanbestedende dienst.

Bewijsstukken Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden

Op verzoek van de Aanbestedende dienst levert de Inschrijver die de Aanbestedende dienst op grond van de gunningsbeslissing de Opdracht beoogt te gunnen – en indien sprake is van een Samenwerkingsverband, ieder lid daarvan, en indien sprake is van een beroep op (een) Derde(n), iedere Derde waarop de Inschrijver een beroep doet - binnen tien (10) kalenderdagen gerekend vanaf de datum van de gunningsbeslissing de bewijsstukken ter zake de voldoening aan de Geschiktheidseisen (**zie Bijlage 2**) en de bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden (**zie UEA**). De door de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving aan te leveren bewijsstukken staan opgesomd in de checklist in Bijlage 10.

De bewijsstukken ter voldoening aan de Geschiktheidseisen (**zie Bijlage 2**) en de bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden (**zie UEA**) dienen ook door de wachtkamercontractant aangeleverd te worden.

Inschrijver dient rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot voornoemde bewijsmiddelen. Bij het niet tijdig aanleveren van de bewijsstukken zal de Aanbestedende dienst overgaan tot het alsnog uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

6.4. Definitieve gunning

De Aanbestedende dienst zal de Opdracht definitief gunnen aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, indien een termijn van 20 kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt en/of er anderszins geen (nieuwe) bezwaren zijn gebleken. Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende dienst niet eerder tot definitieve gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg einduitspraak heeft gedaan.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten Raamovereenkomst in een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure wordt vernietigd, opengebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gedeelde winst) aan de zijde van de Aanbestedende dienst.

In het geval dat de Inschrijving van de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving afvalt en de procedure voortgezet wordt met de partij die na herberekening van de scores als eerste in de rangorde eindigt, worden de overige Inschrijvers hiervan op de hoogte gesteld. Er zal dan een nieuwe opschortende termijn van 20 kalenderdagen in acht worden genomen alvorens over zal worden gegaan tot definitieve gunning.

6.5. Ondertekening Raamovereenkomsten

Na de definitieve gunning zullen afzonderlijke Overeenkomsten ondertekend worden door de Gemeenten en de Contractant. De Wachtkamerovereenkomst wordt na definitieve gunning ondertekend door de afzonderlijke Gemeenten en de wachtkamercontractant.

Bijlage 1 Inschrijvings- en procedurevoorschriften

Door een Inschrijving in te dienen stemt Inschrijver in met alle in deze Bijlage genoemde Inschrijvings- en procedurevoorschriften en verklaart deze conform de voorschriften te handelen. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

Nummer	Eis
1.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, worden beslecht. Deze Aanbestedingsdocumenten kunnen niet worden gezien als een aanbod in de zin van art. 6:217 BW.
2.	De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende Bijlagen, genummerd volgens de nummering beschreven in Bijlage 10 Checklist. Inschrijver gaat ermee akkoord dat ingezonden andere informatie niet in de beoordeling wordt betrokken.
3.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat deze niet gerechtigd is de meegeleverde Bijlagen qua lay-out, dan wel qua vorm of tekst te wijzigen. Ook is het niet toegestaan deze Bijlagen te vervangen door eigen documenten.
4.	De Inschrijving en overige correspondentie en contacten zijn gesteld/vinden plaats in de Nederlandse taal.
5.	Op plaatsen waar staat aangegeven dat er bedragen/informatie ingevuld moet worden, zal Inschrijver dit invullen.
6.	Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit document.
7.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel gesloten Overeenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Gemeente geen informatie aan Derden beschikbaar. Inschrijver legt deze verplichting ook op aan door hem in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
8.	De Aanbestedende dienst behoudt zich te allen tijde het recht voor om de Aanbestedingsprocedure (tussentijds), zonder opgaaf van redenen, geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stop te zetten of eenzijdig in te trekken. De Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleenen. Inschrijver gaat ermee akkoord dat in dat geval geen recht bestaat op vergoeding van schade of welke kosten dan ook gemaakt in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Uitsluitend in geval van het afbreken van de aanbesteding in een vergevorderd stadium, zal onderzocht worden of en zo ja welke vergoeding proportioneel is. In dit geval zal een gegadigde aantoonbaar moeten maken welke kosten zijn gemaakt specifiek voor deze aanbesteding, welke niet vallen binnen de gangbare normen qua ondernemersrisico's.
9.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijving geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Kosten voor het opstellen en indienen van de Inschrijving komen niet voor vergoeding door de Gemeente in aanmerking.

10.	<p>De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 3 maanden te rekenen vanaf datum indienen Inschrijving. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.</p> <p>Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn - indien nodig - automatisch verlengd met een termijn van twee weken na de dag van de einduitspraak van de rechter.</p>
11.	<p>Opdrachtgever zal geen prijsonderhandelingen voeren. De prijs wordt derhalve volledig bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. De Inschrijver krijgt aan de hand van dit Beschrijvend document slechts één gelegenheid om een prijstechnisch concurrerende aanbieding uit te brengen.</p>
12.	<p>Bij opdrachtverlening zal, indien van toepassing, de eventuele verrekening plaats vinden op basis van de werkelijk gerealiseerde aantallen.</p>
13.	<p>Een onderneming kan zich slechts eenmaal aanmelden als Inschrijver, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als Onderaannemer, hetzij als deelnemer in een Samenwerkingsverband (combinatie). Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts een onderneming deelnemen aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern zich voor de Aanbestedingsprocedure inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun Inschrijving ten genoeg van de Gemeente aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één Inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in Samenwerkingsverband (combinatie)).</p>
14.	<p>De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Als tijdens de Aanbestedingsprocedure blijkt dat door Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en/of Inschrijver hetgeen door Inschrijver is aangeboden niet kan nakomen, wordt Inschrijver van verdere deelname uitgesloten.</p> <p>De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de Raamovereenkomst te ontbinden in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.</p>
15.	<p>De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor onvolledige Inschrijvingen aan te (laten) vullen. De Aanbestedende dienst zal alleen gelegenheid geven tot het laten aanvullen van onvolledige Inschrijvingen indien dit volgens de (bestendige lijn in de) aanbestedingsjurisprudentie is toegestaan. De Aanbestedende dienst kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken. De beoordeling resulteert in een voorstel voor het voornemen tot gunnen aan de geldige Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving.</p>

Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen wordt bekeken of uw onderneming geschikt is of uitgesloten dient te worden van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

Attentie:

De bewijsstukken die in deze Bijlage worden gevraagd moeten **niet** worden meegezonden bij de Inschrijving. Uitzondering hierop zijn de referenties ten behoeve van het bewijzen van de technische bekwaamheid. Deze referenties dienen gelijktijdig met de Inschrijving ingediend te worden.

Slechts Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en de wachtkamercontractant, dient/dienen (10) kalenderdagen na verzoek de bewijsstukken te overleggen.

Uitsluitingsgronden

Nummer	Uitsluitingsgrond
1.	<p>De Gemeenten wensen uitsluitend zaken te doen met Ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.</p> <p>Eis: Geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen Uitsluitingsgronden is op de Inschrijver van toepassing.</p> <p>De Aanbestedende dienst zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.</p> <p>Het betreft onderstaande bewijsstukken:</p> <ul style="list-style-type: none">- Een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) uittreksel uit het handelsregister;- Een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Inschrijving) gedragsverklaring aanbesteden;- Een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) verklaring van de Belastingdienst inzake het betalingsgedrag van belastingen en sociale zekerheidspremies.

Geschiktheidseisen

Nummer	Eis
	Beroepsbevoegdheid
1.	<p>KvK-uittreksel</p> <p>Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (Voor Nederland: de Kamer van Koophandel)</p> <p>De Inschrijver dient een verklaring in van niet ouder dan 6 maanden, waaruit blijkt dat de onderneming, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel deze</p>

functie. Het uittreksel dient melding te maken van de ondertekeningsbevoegdheid van ondertekenaar. Als er sprake is van een volmacht dient u dit op te nemen in deel IIB van het UEA.

Let op: een internetuitdraai is GEEN geldig uittreksel van de Kamer van Koophandel. Ingeval de Inschrijver uit een combinatie van ondernemingen bestaat, geldt deze eis voor elke onderneming.

Technische- en beroepsbekwaamheid

2. Keurmerk Beveiliging

Inschrijver moet over het keurmerk Beveiliging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:

1. Een geldig Keurmerk Beveiliging of gelijkwaardig.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:

1. Een geldig (op de sluitingsdatum van de Inschrijving) keurmerk beveiliging of gelijkwaardig (u volstaat met het overleggen van een kopie).

3. Kwaliteitszorg- en borging

Inschrijver moet over een deugdelijke kwaliteitszorg- en borging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:

1. een geldig kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.
2. Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op de volgende werkzaamheden: *Het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf.*

Indien de scope van het ISO-certificaat de gevraagde werkzaamheden niet omvat wordt uw Aanmelding terzijde gelegd en niet verder inhoudelijk beoordeeld.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in

de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:

1. Een *geldig* (op de sluitingsdatum van de Aanmelding) kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig (u volstaat met het overleggen van een kopie).
2. Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf.

4. Referenties

Het is van belang dat de Inschrijver door middel van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring (kerncompetenties) te beschikken met betrekking tot de gevraagde producten/diensten.

Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een Derde om aan het geschiktheids criterium 'referenties' te voldoen dan dient u –naast onderstaande gegevens- in de referentie opgave de NAW-gegevens van de Derde aan te geven.

De ingediende referenties zijn vergelijkbaar indien zij afzonderlijk voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen:

1. De referentieopdracht is gedurende de afgelopen drie jaar verricht en is -op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering.
2. De referentieopdracht heeft een omvang van minimaal 50% van omvang van onderhavige aanbesteding zoals opgenomen in het Prijsopgaveformulier in bijlage 4.

3. **Referentie 1** moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:
Receptdiensten en objectbeveiliging conform beschrijving

Referentie 2 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Mobiele Surveillancediensten conform beschrijving

Referentie 3 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie:

Alarmcentrale en Meldkamerdiensten conform beschrijving

Referentie 4 moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie

Evenementen beveiliging conform beschrijving

Het is toegestaan een referentie op te geven waaruit blijkt dat aan meerdere kerncompetenties wordt voldaan.

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

- Gebruik het formulier in Bijlage 9 voor het indienen van uw referenties.

Financiële draagkracht

5. Deze opdracht maakt maximaal 25% uit van de totale bedrijf omzetwaarde van Inschrijver, dit vanuit in aard (kerncompetenties) gelijke dienstverlening over de jaren 2019-2020.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.

De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:

1. Kopie van de jaarstukken van 2019-2020 met daarin de omzet.

Bijlage 3 Programma van Eisen

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving. Onderstaande bijlage dient ondertekend te worden en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Eis	Omschrijving	Ja/ Nee
	Algemeen	
1.	Inschrijver is bereid en in staat de dienstverlening zoals beschreven in de offerte aanvraag en volgens de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende bijlagen te leveren.	
2.	Contracten, correspondentie en besprekingen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal.	
3.	Inschrijver dient te allen tijde te voldoen aan vigerende lokale, regionale, nationale en Europese wet- en regeling en heeft in het kader van de geldende wet- en regeling de benodigde vergunning(en) om de werkzaamheden van de opdracht zoals omschreven in de offerteaanvraag uit te mogen voeren. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt inschrijver opdrachtgever hiervan op de hoogte.	
4.	De werkdag c.q. diensten van de medewerkers van inschrijving zijn te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en CAO Particuliere Beveiliging, niet zijnde de CAO zoals bedoeld voor de Evenementenbeveiliging, tenzij is vastgelegd dat de specifieke dienstverlening door opdrachtgever expliciet en op schriftelijke wijze als "Evenement" is aangemerkt.	
5.	Inschrijver garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen zodat het gebruik en verwerking van persoonsgegevens aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd.	
6.	Inschrijver en alle personen in dienst van inschrijver of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de raamovereenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.	
7.	Inschrijver en alle personen die namens inschrijver werkzaam zijn gebruiken de hulpmiddelen die voor uitvoering van de werkzaamheden van opdrachtgever aan inschrijver voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik wordt opdrachtgever direct in kennis gesteld.	

8.	<p>Inschrijver is in staat om op dan wel voor alle locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Een indicatie van de op moment van gunning gewenste dienstverlening per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.</p>	
9.	<p>Na gunning stelt opdrachtgever per object een instructiepakket samen waarin staat beschreven hoe, wanneer en welke receptie- en beveiligingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Dit pakket wordt in overleg met de inschrijver samengesteld en wordt bij goedkeuring door de opdrachtgever definitief gemaakt.</p> <p>Inschrijver zorgt ervoor dat het instructiepakket fysiek aanwezig is op de betreffende locatie van opdrachtgever en dat medewerkers van inschrijver voor het uitvoeren van hun werkzaamheden fysiek of digitaal toegang hebben tot de voor de werkzaamheden van de medewerker noodzakelijk informatie.</p>	
10.	<p>Inschrijver zorgt ervoor dat haar medewerkers werken volgens overeengekomen instructies en procedures. Mocht aanpassing vanuit inschrijver wenselijk zijn en/of signaleert inschrijver dat niet meer volgens de gegeven instructies kan worden gewerkt dan neemt inschrijver contact op met de opdrachtgever. Opdrachtgever past indien noodzakelijk het instructiepakket aan en stelt hier de inschrijver van op de hoogte. Inschrijver is verantwoordelijk voor het bekendmaken van wijzigingen van werkinstructies bij de medewerkers van inschrijver en het aanpassen van de fysiek aanwezige instructiepakketten op de betreffende locatie(s).</p>	
11.	<p>De uitvoering van de dienst is in volle omvang gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst. Benodigde afstemming van de werkzaamheden en inwerken van (nieuwe) medewerkers gebeurt in de implementatiefase. De implementatiefase start direct na de gunning en eindigt op de startdatum van de overeenkomst. De door inschrijver uit te voeren werkzaamheden voor implementatie en het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats op kosten van inschrijver.</p>	
12.	<p>Opdrachtgever accepteert geen kosten van extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.</p>	
13.	<p>Inschrijver voldoen aan de minimale eisen van duurzaamheid voor transport en vervoer zoals deze op moment van inschrijving als MVI-criteria wordt gesteld op de website https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen-mvi-criteria-5.</p>	

14.	Voertuigen van inschrijver die worden ingezet voor de opdracht dienen als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en voorzien te zijn van een bedrijfslogo van inschrijver.	
15.	De opdrachtgever dient bij het einde van de raamovereenkomst te zorgen voor een volledige overdracht van alarmsystemen en het aanleveren alle voor de uitvoer van de opdracht relevante informatie naar een nieuwe partij.	
16.	Inschrijver dient aantoonbare, volledig regionale dekking te bieden conform eisen met betrekking tot alle disciplines. Dit dient in eerste instantie in de aanbidding goed beschreven te worden én vervolgens in een, ná voorlopige gunning, te houden verificatiegesprek te worden bevestigd en te worden onderbouwd.	
Personeel		
17.	<p>Overnameverplichting CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b</p> <p>Aanbestedende Partij onthoudt zich van inmenging betreffende de eventuele overgang van zittend personeel van Latende Partij naar Gegunde Partij en verwijst, waar van toepassing doch ter beoordeling aan Partijen, naar het CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b.</p> <p>Opgemerkt is wel dat zowel de gemeente Delft als de gemeente Zoetermeer het op prijs zouden stellen indien tussen Partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, inzake de wens van gemeenten, tot het mogelijk overnemen van een of meerdere specifiek, nader te benoemen persoon/personen op beider Stadhuislocaties.</p> <p>In dat geval dienen Partijen, bij eerste gelegenheid, de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit te wisselen.</p>	
18.	Inschrijver staat in voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van zijn medewerkers en leidinggevend en draagt voor eigen kosten zorg voor die hiervoor benodigde dan wel vereiste opleiding, training en/of instructie.	
19.	De tijd voor de te volgen opleidingen, trainingen en instructie door medewerkers van inschrijver vindt plaats op eigen kosten van inschrijver en buiten de dienstroosters die met opdrachtgever zijn afgesproken.	
20.	Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Voor representativiteit geldt dat het aan Opdrachtgever is om te beoordelen of in te zetten medewerkers voldoen aan de representativiteit zoals verlangd mag worden in deze omgeving.	

21.	Opdrachtgever geeft vooraf aan welke medewerker door opdrachtgever voor werkzaamheden van opdrachtgever wordt ingezet.	
22.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om met ieder nieuwe medewerker die door inschrijver voor receptie- en/of beveiligingsdiensten op locatie van opdrachtgever wordt ingezet voorafgaand aan de inzet een kennismakingsgesprek te voeren. Na een kennismakingsgesprek volgt de inwerkperiode, af te sluiten met een afrondend gesprek met opdrachtgever waarna deze na overleg met Inschrijver bepaalt of de nieuwe medewerker zelfstandig mag worden ingezet.	
23.	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van de inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.	
24.	Leerlingen mogen enkel meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met en goedkeuring van opdrachtgever. Leerlingen zijn niet declarabel tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.	
25.	De Inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerk(st)ers van Inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Inschrijver (bijvoorbeeld verlies van sleutels), onverwijld te melden bij opdrachtgever.	
26.	Inschrijver is verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Inschrijver overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recent (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van inschrijver.	
27.	Het personeel van Inschrijver is gehouden tot volledige geheimhouding van alles wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt. Medewerkers van inschrijver dienen voor start van hun werkzaamheden een geheimhoudings- c.q. integriteitsverklaring van opdrachtgever te ondertekenen.	
28.	Alle medewerkers die door de Inschrijver voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het geldige, wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).	

29.	Medewerkers van de inschrijver dragen tijdens hun dienst schone, representatieve en herkenbare bedrijfskleding.	
30.	<p>Medewerkers van de Inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau¹ en tenminste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.</p> <p><i>* B2-niveau: Kan in vloeiend en vlot Nederlands reageren zó dat een normale informatie-uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is zonder dat dit voor één van de partijen inspanningen met zich meebrengt.</i></p>	
31.	<p>Het door Inschrijver in te zetten personeel voor receptiediensten en objectbeveiliging dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen, certificaten en diploma's. Dit moet minimaal zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau; • Basisdiploma beveiliging II; • Basisdiploma EHBO + AED; • Basisdiploma bedrijfshulpverlening; • Training klantgerichtheid; • Training omgaan met agressie en/of conflicthantering; • Basiskennis van het werken met word, excel en outlook, <p>Op verzoek van inschrijver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaat beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon); <p>Aanvullend voor het voeren van disciplinaire gesprekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaat Ordebewaking Publieke Dienstverlening of gelijkwaardig <p>Aanvullend voor een meewerkend coördinator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diploma Coördinator beveiliging of gelijkwaardig 	
32.	<p>Het door Inschrijver in te zetten personeel voor mobiele surveillance dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's. Dit moet minimaal zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MBO werk- en denkniveau; • Basisdiploma beveiliging II; • Basisdiploma bedrijfshulpverlening. 	

33.	De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door in persoon dezelfde medewerker(s). De Inschrijver spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele uitval (vertrek) van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats. Bestaande kennis wordt tijdig en volledig overgedragen aan de persoon die de werkzaamheden overneemt.	
34.	Het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt kosteloos plaats parallel aan de reguliere bezetting.	
35.	Diensten van personeel worden door Inschrijver dusdanig ingeroosterd dat in te zetten personeel in de gelegenheid wordt gesteld om te pauzeren. Inschrijver zorgt voor adequate vervanging tijdens de pauzemomenten.	
36.	Personeel van Inschrijver gebruikt voor het pauzeren en het eten en drinken de daartoe door Opdrachtgever aangewezen en ingerichte voorzieningen. Het nuttigen eten en drinken op andere plaatsen is niet toegestaan.	
37.	Het werken onder invloed van alcohol, drugs of andere verdovende middelen is niet toegestaan. Roken is alleen toegestaan tijdens pauzemomenten op de daarvoor door opdrachtgever aangewezen plaatsen.	
38.	Medewerkers van Inschrijver zijn bereid op aangeven van opdrachtgever onder roostertijd deel te nemen aan relevante cursussen of overleggen van opdrachtgever.	
Receptiediensten en objectbeveiliging		
39.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg de exacte invulling van de receptiediensten en objectbeveiliging en bijbehorende roostertijden.	
40.	Een indicatie van de op moment van gunning gewenste inzet per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	
41.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, wordt gegarandeerd. Om dit te kunnen garanderen zorgt de Inschrijver voor het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van het personeelsbestand, inclusief het vaste, volledig opgeleide en ingewerkte flexpool van reservemedewerkers die in geval van calamiteiten snel inzetbaar zijn.	
42.	Indien zich incidenten of calamiteiten voordoen tijdens afgesproken roostertijden zal de Inschrijver ervoor zorgen dat de personele bezetting op de locatie voortgezet wordt zolang dit voor de afhandeling van incident of de calamiteit door noodzakelijk is.	

43.	Inschrijver zal bij uitval van personeel altijd garant staan voor directe vervanging door een ingewerkte medewerker (binnen 30 minuten).	
44.	Inschrijver dient bij calamiteiten, binnen zestig (60) minuten na ontvangst van de melding (extra) ingewerkte medewerkers in te kunnen zetten op de te beveiligen objecten.	
45.	Naast de vaste roostertijden kan de opdrachtgever voor receptiediensten en objectbeveiliging extra opdrachten geven op afwijkende tijden en op afwijkende plaatsen. Indien Inschrijver voor deze extra opdrachten geen medewerkers beschikbaar heeft, is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen.	
46.	Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een (dag)rapportage aanleveren over de uitgevoerde werkzaamheden op locatie. Dit rapport moet minimaal de volgende aandachtspunten bevatten: <ul style="list-style-type: none"> - bijzondere gebeurtenissen in chronologische volgorde; - binnengekomen alarmmeldingen van aanwezige installaties zoals de BMI en panieksignalering; - registratie en handelswijze bij ongewenste bezoekers; - registratie en handelswijze bij incidenten en calamiteiten; - registratie van leveranciers. 	
Mobiele surveillance		
47.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg waar en wanneer en volgens welke instructies openings-, brand- sluitrondes en controlerondes moeten worden uitgevoerd.	
48.	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dagen, tijden en locaties te wijzigen. Het locatie-overzicht bevat per gemeente een indicatie van de rondes bij het ingaan van de overeenkomst.	
49.	Iedere locatie kent haar eigen technische installaties. Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Inschrijver heeft een dusdanige ervaring opgebouwd dat haar medewerkers voldoende kennis en inzicht hebben om deze installaties adequaat te bedienen. Bij implementatie wordt een overzicht van aanwezige installaties aangeleverd. Met betrekking tot de bediening van brandmeldinstallaties dienen medewerkers een geldig certificaat Beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon) te hebben.	
50.	Op verzoek van opdrachtgever verzorgt inschrijver voor eigen rekening een rondvolgsysteem wat inzichtelijk maakt wanneer welke controlepunten door Inschrijver zijn gecontroleerd. Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages van dit controlesysteem.	

	Vlaggen	
51.	Inschrijver is in staat om zelfstandig volgens vlaginstructie van het Koninklijk Huis en op afroep van de opdrachtgever de vlag uit te hangen en te strijken.	
	Alarmopvolging	
52.	<p>In geval van een alarmopvolging door mobiele surveillance gelden de volgende responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1): < twintig (20) minuten - Voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn Prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten <p>Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de alarmcentrale van inschrijver en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.</p> <p>Als de bovengenoemde responstijd niet wordt gehaald dan worden voor deze uitruk geen kosten in rekening gebracht en geldt een boetecausule door inschrijver aan opdrachtgever te betalen (malus) van € 75,- per vijftien (15) minuten dat de mobiele surveillance te laat is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze tijd te monitoren aan de hand van schakeltijden van de inbraakbeveiligingsinstallatie.</p>	
53.	De oorzaak van het alarm, de acties van de alarmcentrale, de bevindingen en handelingen van de mobiele surveillance worden genoteerd in een interventierapport. Het interventierapport wordt binnen 8 uur na een beëindiging van de alarmopvolging aangeleverd bij voor de locatie aangegeven contactpersoon of contactpersonen van opdrachtgever.	
54.	Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages waaruit blijkt dat de openings- controle-, brand- en sluitrondes volgens afspraak zijn uitgevoerd.	

Keyholding		
55.	<p>Inschrijver krijgt voor het uitvoeren van mobiele surveillance van opdrachtgever per locatie de benodigde toegangsmiddelen (toegangsbadges, sleutels en alarmcode(s)) in beheer. Deze zijn uniek, niet overdraagbaar en mogen niet gedupliceerd worden. Bij contactbeëindiging van het contract dienen de toegangsmiddelen direct te worden ingeleverd bij opdrachtgever. Bij overdracht dient inschrijver voorontvangst van de toegangsmiddelen te tekenen.</p> <p>Voor overdracht van toegangsmiddelen als oriëntatie op locatie worden geen kosten in rekening gebracht.</p>	
56.	<p>Inschrijver dient ervoor te zorgen dat in beheer gegeven toegangsmiddelen van opdrachtgever nooit aan onbevoegden wordt afgegeven en dat deze toegangsmiddelen nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.</p>	
57.	<p>Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een actueel overzicht, uitgesplit naar locatie, aanleveren van alle toegangsmiddelen van opdrachtgever die in beheer zijn bij inschrijver.</p>	
58.	<p>Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een rapportage aanleveren waarop staat aangegeven welke toegangsmiddelen van opdrachtgever door wie en welk doel is gebruikt.</p>	
59.	<p>In geval van diefstal, verlies, ontvreemding en/of (vermoeden van) misbruik van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen wordt door inschrijver direct melding gemaakt bij opdrachtgever.</p>	
Alarmcentrale en meldkamerdiensten		
60.	<p>De alarmcentrale is ingericht en werkzaam als Particuliere Alarm Centrale en voldoet aan alle wettelijke regelgeving en is gecertificeerd conform de EN-EN 50518 "Monitoring en Alarm ontvangstcentrale".</p>	
61.	<p>De alarmcentrale is zo ingericht dat deze alle voorkomende protocollen van de bij opdrachtgever in gebruik zijnde installaties kan ontvangen en verwerken.</p>	
62.	<p>Medewerkers van de alarmcentrale hebben, indien van toepassing, direct contact met medewerkers van cameratoezicht.</p>	
63.	<p>De alarmcentrale ontvangt alle meldingen die vanuit de door opdrachtgever aangegeven installatie worden verzonden en zorgt voor volledige registratie van de ontvangen meldingen. De melding wordt direct omgezet in een vooraf met opdrachtgever overeengekomen actie van de alarmopvolging.</p>	

64.	De alarmcentrale bewaakt 24 uur per dag de verbinding met installaties van de opdrachtgever en brengt de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte als deze verbinding niet of niet naar behoren functioneert.	
65.	Medewerkers van de alarmcentrale zijn 24uur per dag / 7 dagen per week uitstekend telefonisch bereikbaar voor meldingen die niet door installaties worden verzonden en voor ondersteuning van door opdrachtgever aangewezen locatiecontactpersonen. Onder uitstekend bereikbaar wordt verstaan dat de telefoon binnen 15 seconden door een medewerker van de alarmcentrale wordt aangenomen. Telefonische meldingen worden door alarmcentrale volgens overeengekomen actie met opdrachtgever door de alarmcentrale behandeld.	
66.	De dienstverlening op alarmdiensten wordt 24 uur per dag / 7 dagen per week verzorgd. Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages van desbetreffende meldingen en afhandelingsproces tot aan het moment van afmelding.	
67.	Inschrijver registreert de meldingen op het in- en uitschakelen. Daarbij verifieert Inschrijver als het systeem niet op tijd is ingeschakeld of buiten de afgesproken tijdblokken wordt geschakeld en organiseert indien nodig aan de hand van vastgestelde instructies een adequate opvolging.	
Servicedienst meldingen en intercom		
68.	Inschrijver is in staat om, met de technische voorzieningen op de alarmcentrale, telefonische meldingen en intercom oproepen te ontvangen en volgens afgesproken instructies met opdrachtgever af te handelen.	
Extern Cameratoezicht		
69.	De camerabeelden worden bekeken en indien gewenst beheerd door medewerkers van een toezichtcentrale volgens de geldende wet- en regelgeving en CCV-Beoordelingsrichtlijn Cameratoezicht Openbare Plaatsen.	
70.	Medewerker die belast zijn cameratoezicht zijn onderdeel van of hebben direct contact met medewerkers van de alarmcentrale.	
Evenementenbeveiliging		
71.	Inschrijver is in staat om, geheel zelfstandig, evenementen te beveiligen met hiervoor gekwalificeerd beveiligingspersoneel.	

Hospitality services		
72.	<p>Al het door inschrijver in te zetten personeel dient minstens te beschikken over de volgende eigenschappen: klantgericht, integer, flexibel, communicatief vaardig, dienstverlenend en stressbestendig.</p> <p>De meewerkend coördinator dient daarnaast te beschikken over: leidinggevende eigenschappen, goede communicatie op tactisch niveau (woord en geschrift), in staat instructies aan te passen/op te stellen, proactief te handelen, inventief, zelfverzekerd. In staat zijn team scherp en enthousiast te houden.</p>	
73.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg de exacte invulling van de hospitality diensten en bijbehorende roostertijden.	
74.	Een indicatie van de op moment van gunning gewenste inzet wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 8. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	
75.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, wordt gegarandeerd. Om dit te kunnen garanderen zorgt de Inschrijver voor het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van het personeelsbestand, inclusief het vaste, volledig opgeleide en ingewerkte flexpool van reservemedewerkers die in geval van calamiteiten snel inzetbaar zijn.	
76.	Inschrijver zal bij uitval van personeel altijd garant staan voor directe vervanging door een ingewerkte medewerker (binnen 30 minuten).	
77.	Naast de vaste roostertijden kan de opdrachtgever extra opdrachten voor hospitality diensten en op afwijkende tijden en op afwijkende plaatsen aan de Inschrijver geven. Indien Inschrijver voor deze extra opdrachten geen medewerkers beschikbaar heeft, is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen.	

Financieel/commercieel		
78.	<p>Inschrijver mag de in de inschrijving aangeboden tarieven één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023, en slechts na overleg en instemming van opdrachtgever aanpassen op basis van de CBS Loonindex Particuliere beveiliging. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS-loonindex (2015=100) aangegeven stijging over het voorafgaande kalenderjaar.</p> <p>Inschrijver dient uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van ieder jaar, aldus uiterlijk 31 oktober, de voorgenomen prijsverhogingen aan opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.</p>	
79.	Inschrijver factureert naar wens van de opdrachtgever per maand of per periode van vier weken of incidenteel per specifieke opdracht.	
80.	Inschrijver factureert naar wens van opdrachtgever per locatie of verzameling van locaties.	
81.	Afrekening vindt, tenzij met opdrachtgever schriftelijk anders overeengekomen, enkel plaats op de daadwerkelijk gewerkte uren en daadwerkelijk geleverde diensten.	
82.	Inschrijver zal geen andere kosten berekenen aan opdrachtgever als overeengekomen in het aanbestedingsdocument en het prijzenblad. Andere bijkomende kosten komen niet voor verrekening in aanmerking.	
83.	Verzamelfacturen zijn gespecificeerd per locatie en alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.	
84.	Inschrijver factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan het door opdrachtgever aan te geven e-mailadres.	

85.	<p>Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - factuuradres - locatie of betreffende afdeling - een door opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer en/of routenummer - een door opdrachtgever aan te geven projectnummer en/of projectomschrijving - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten geleverde producten en/of diensten met bijbehorende datum van levering - afzonderlijke bedragen van geleverde diensten excl. BTW - het totaalbedrag van de factuur excl. BTW - het totaal BTW bedrag - BTW-nummer - KvK-nummer (indien van toepassing) - Bankrekeningnummer van inschrijver 	
Communicatie en kwaliteit		
86.	<p>Inschrijver wijst één (1) accountmanager aan die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de gehele opdracht in het kader van de overeenkomst. Deze accountmanager is tijdens kantooruren in hoge mate telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op een verzoek van opdrachtgever binnen maximaal twee werkdagen gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.</p>	
87.	<p>Inschrijver wijst voor één (1) operationeel contactpersoon aan die beslissingsbevoegd en operationeel verantwoordelijk is voor uitvoering van de werkzaamheden bij de opdracht. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de eerste communicatie met de opdrachtgever over operationele werkzaamheden. De operationele contactpersoon is dagelijks telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op verzoek van inschrijver binnen maximaal vierentwintig (24) uur gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.</p>	
88.	<p>Inschrijver heeft een klantservice waar opdrachtgever dagelijks terecht kan voor allerlei operationele vragen en opdrachten. De klantservice is gedurende kantooruren goed telefonisch en per email bereikbaar. Met goed bereikbaar wordt bedoeld dat een medewerker van de klantservice binnen 25 seconden de telefoon beantwoordt en binnen één (1) uur reageert op een emailbericht.</p>	

89.	<p>Opdrachtgever kent drie type contactpersonen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contractmanager; - Locatiecontactpersonen; - Codepashouders <p>De locatiecontactpersonen zijn verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de receptiediensten en objectbeveiliging of gedeelte daarvan op locatie. Locatiecontactpersonen zijn gemachtigd voor het aanvragen van extra opdrachten binnen de werk- en prijsafspraken van de opdracht en het afmelden van alarmmeldingen in de dag situatie. Codepashouders zijn te allen tijde gemachtigd voor het afmelden van alarmen en het aanvragen van ondersteuning via de alarmcentrale. Alle overige zaken verlopen via de contractmanager. Bij start van de overeenkomst zal opdrachtgever inschrijver informeren over de namen van de contractmanager, de locatiecontactpersonen en codepashouders. Een persoon kan van opdrachtgever kan zowel contactmanager, locatiecontactpersoon en/of codepashouder zijn. Inschrijver zorgt ervoor dat contactmanager, locatiecontractpersonen en codepashouders de benodigde middelen en instructies krijgen om zich als bevoegd persoon zich bij de alarmcentrale te identificeren.</p>	
90.	<p>Alle werkafspraken die voortvloeien uit de overeenkomst worden door inschrijver schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring aan opdrachtgever voorgelegd. De afspraken zijn bindend zodra deze door opdrachtgever zijn bevestigd.</p>	
91.	<p>In eerste jaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal een gesprek plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en accountmanager van inschrijver over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Na het eerste jaar vindt een dergelijk overleg minimaal eenmaal per half jaar plaats. Inschrijver neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Inschrijver maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg ter goedkeuring per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.</p>	
92.	<p>Inschrijver zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever.</p>	
93.	<p>De inschrijver stelt eenmaal per kwartaal een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage per email beschikking aan contractmanager van opdrachtgever. In het rapport wordt, gespecificeerd naar locatie en dienst minimaal aanboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal ingezette uren voor receptie- en beveiligingsdiensten; - Het aantal openings-, brand- en sluitronden - Het aantal contacten met de alarmcentrale; - Het aantal alarmopvolgingen - Het aantal klachten 	

94.	De managementrapportage dient aangeboden te worden in MS-Excel format. De exacte vorm in inhoud wordt in overleg met opdrachtgever vastgesteld.	
95.	De managementrapportage dient uiterlijk 3 weken na afloop van ieder kwartaal te worden toegestuurd de aan opdrachtgever.	
96.	Inschrijver is bereid en in staat om samen met Opdrachtgever te onderzoeken op welke wijze de administratieve beheerlast verminderd kan worden. Hierbij heeft het de voorkeur dit proces zoveel mogelijk via een nader te bepalen beveiligde portal of omgeving plaats te laten vinden.	
SROI		
97.	Contractant zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. (zie Bijlage 9). Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in de offerte-aanvraag posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.	
98.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Contractant en de “accountmanager social return” van het Werkgeversservicepunt van de betreffende gemeente vastgesteld.	
99.	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Contractant in overleg met de accountmanager social return van de betreffende gemeente.	
100.	Contractant verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting.	

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	
Datum:	

Bijlage 4 Prijsopgaveformulier (wegingsfactor 40 %)

Zie separaat bijgevoegde excelsheet.

Bijlage 5 Kwalitatieve Gunningscriteria (wegingsfactor 60%)

Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van elk van de Gunningscriteria aan te geven in welke mate en op welke wijze Inschrijver eraan voldoet.

Indien Inschrijver Onderaannemers inzet voor het uitvoeren van (een gedeelte van) de Opdracht, dan dient in het beantwoorden van de Gunningscriteria de rol van de Onderaannemer meegenomen te worden.

Implementatie (maximaal te behalen punten: 25)

De gemeenten wensen inzicht te krijgen in uw visie en de implementatie van de dienstverlening. Het doel is om deze zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Beschrijf in hoofdlijnen hoe u de dienstverlening gaat inrichten vanaf het moment van gunning van de raamovereenkomst. Bij de beoordeling spelen de volgende aspecten een rol:

- 1. Implementatie:** Hoe ziet inschrijver de taakverdeling van zowel inschrijver als de gemeente bij de implementatie en hoe zorgt inschrijver voor een minimale verstoring van het primaire proces?
- 2. Proces:** Beschrijf de te nemen activiteiten en verwoord deze per fase inclusief tijdstermijn.
- 3. Communicatie:** Beschrijf hoe inschrijver tijdens de implementatie communiceert met de gemeente.
- 4. Overgang:** Hoe waarborgt de inschrijver de overgang van huidige overeenkomst/dienstverlening naar deze overeenkomst voortkomend uit onderhavige aanbestedingsprocedure?
- 5. Risico's:** Beschrijf welke mogelijke risico's inschrijver ziet tijdens de implementatie en welke beheersmaatregelen inschrijver hiervoor neemt.

De inschrijver omschrijft zijn/haar visie op maximaal **vier (4)** A4 pagina's, in een goed, duidelijk en leesbaar lettertype (niet kleiner dan tekengrootte 10). Indien er meer dan vier (4) pagina's ingediend worden, zullen enkel de eerste vier (4) pagina's beoordeeld worden. Dat wil zeggen: pagina vijf (5) en verder, vallen af! Met de definitie pagina A4 bedoelt de opdrachtgever één pagina, enkelzijdig beschreven.

U dient de volgorde aan te houden zoals in dit sub-sub gunningcriterium is omschreven (1-2-3-4-5).

De beoordelingscommissie kent voor het sub-sub gunningcriterium 'Implementatie' in consensus punten toe. Ieder beschreven aspect wordt beoordeeld volgens onderstaand tabel:

Aspecten	Onvoldoende	Voldoende	Goed
1. Implementatie	0	3	5
2. Proces	0	3	5
3. Communicatie	0	3	5
4. Overgang	0	3	5
5. Risico's	0	3	5
Maximaal te behalen punten			25

Note: Het behalen van nul punten (0 punten) op een of meerdere aspecten (implementatie en/of proces en/of communicatie en/of overgang en/of risico's) zal leiden tot een directe uitsluiting op deze aanbestedingsprocedure. Het is van essentieel belang voor de gemeenten, met betrekking tot deze specifieke dienstverlening, dat alle aspecten op minimaal een voldoende wijze dient te worden beschreven.

Klanttevredenheid/ klachtenafhandeling (maximaal te behalen punten: 35)

Beschrijf uw visie op het proces van klanttevredenheid/ klachtenafhandeling van de Inschrijver naar de gemeenten. Specifiek worden de volgende elementen beoordeeld:

6. Inspanning: Op welke wijze spant inschrijver zich in om de klanttevredenheid gedurende de raamovereenkomst te waarborgen? Welke inspanning kunnen de gemeente verwachten op gebied van beveiligingsadvies en kostenreductie.

7. Monitoring: Hoe 'monitort' inschrijver dat de klanttevredenheid van de gemeente op een hoog niveau blijft?

8. Borging: Beschrijf welke voorzorgsmaatregelen inschrijver hanteert zodat de geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie tegenover derden nooit in gevaar komt.

9. Klachten: Hoe zorgt en borgt de inschrijver dat klachten worden voorkomen en eerdere klachten zich niet zullen herhalen?

10. Methodiek: Welke afhandelingsmethodiek hanteert de inschrijver met betrekking tot (de behandeling van) mogelijke klachten van de gemeente en op welke wijze hierover gecommuniceerd zal worden met de opdrachtgever?

De inschrijver omschrijft zijn/haar visie op maximaal **vier (4)** A4 pagina's, in een goed, duidelijk en leesbaar lettertype (niet kleiner dan tekengrootte 10). Indien er meer dan vier (4) pagina's ingediend worden, zullen enkel de eerste vier (4) pagina's beoordeeld worden. Dat wil zeggen: pagina vijf (5) en verder, vallen af! Met de definitie pagina A4 bedoelt de opdrachtgever één pagina, enkelzijdig beschreven.

U dient de volgorde aan te houden zoals in dit sub-sub gunningcriterium is omschreven (6-7-8-9-10).

De beoordelingscommissie kent voor het sub-sub gunningcriterium 'klanttevredenheid/ klachtenafhandeling' in consensus punten toe. Ieder beschreven aspect wordt beoordeeld volgens onderstaand tabel:

Aspecten	Onvoldoende	Voldoende	Goed
6. Inspanning	0	4	7
7. Monitoring	0	4	7
8. Borging	0	4	7
9. Klachten	0	4	7
10. Methodiek	0	4	7
Maximaal te behalen punten			35

Note: Het behalen van nul punten (0 punten) op een of meerdere aspecten (inspanning en/of monitoring en/of borging en/of methodiek en/of borging klachten) zal leiden tot een directe uitsluiting op deze aanbestedingsprocedure. Het is van essentieel belang voor de gemeenten, met betrekking tot deze specifieke dienstverlening, dat alle aspecten op minimaal een voldoende wijze dient te worden beschreven.

Beoordeling kwalitatieve criteria

De gemeenten zullen op basis van elk van de sub-sub gunningscriteria implementatie en klanttevredenheid/klachtenafhandeling de kwaliteit van de aanbidding beoordelen.

Aan elk van de sub-sub gunningcriteria wordt een punt toegekend, zoals in de sub-sub gunningcriteria weergegeven.

De beoordelingscommissie maakt per onderwerp, op basis van de consensusmethode, een keuze uit 'onvoldoende', 'voldoende' en 'goed'.

Indien geen enkele beschrijving, of geen enkele beschrijving betrekking hebbende tot deze aanbesteding/onderhavige opdracht wordt ingediend, zal deze beoordeeld worden met nul (0) punten.

Onvoldoende beschreven

- Antwoord sluit wel aan maar is niet compleet en/of onvoldoende op essentiële punten.
- Is niet volledig beschreven. De inschrijver beschrijft niet een of meerdere gevraagde aspecten.
- De beschrijving geeft geen goed en duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.

Voldoende beschreven

- Antwoord sluit aan en is voldoende en compleet maar biedt geen extra meerwaarde.
- Is volledig beschreven.
- De beschrijving geeft een duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.
- De beschrijving is duidelijk en relevant voor de opdracht.

Goed beschreven

- Antwoord is ruim voldoende, zeer compleet en biedt extra meerwaarde.
- Is volledig beschreven en bevat eventueel extra relevante informatie op het genoemde.
- De beschrijving geeft een zeer goed en duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.
- De beschrijving geeft aan dat de inschrijver een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft.

Mocht op enig moment tijdens de aanbesteding, implementatie of ingebruikname blijken, dat uw weergave van beantwoording op het sub-gunningscriterium kwaliteit (implementatie en klanttevredenheid/klachtenafhandeling) in het aanbestedingsproces, niet overeenkomt met de werkelijkheid (de uitvoering), dan behoudt de opdrachtgever zich alle rechtsmaatregelen voor.

Concept Raamovereenkomst inzake

Receptie- en beveiligingsdiensten

tussen

.....

en

Gemeente

Kenmerk:

Ondergetekenden:

De gemeente <.....>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, namens deze <.....>, <.....>, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

en

<naam Contractant + rechtsvorm>, statutair gevestigd te <.....> aan de <.....>, met kvk-nummer <.....>, te dezen statutair vertegenwoordigd door <.....>, in de functie van <.....>, hierna te noemen 'Contractant';

Gezamenlijk: 'Partijen'

overwegende:

- dat Opdrachtgever een aanbesteding inzake Receptie- en beveiligingsdiensten gepubliceerd op TenderNed onder nummer <.....> heeft uitgeschreven;
- dat Opdrachtgever daarbij de Europese openbare procedure heeft doorlopen;
- dat onder meer Contractant de Aanbestedingsstukken heeft gedownload;
- dat onder meer Contractant daarop op <datum>, heeft ingeschreven;
- dat na beoordeling van de Inschrijvingen is gebleken dat Contractant de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitsverhouding;
- dat Opdrachtgever op <.....> een verificatiegesprek met Contractant heeft belegd;
- dat Opdrachtgever op basis van de beoordeling en het verificatiegesprek heeft besloten de Overeenkomst aan Contractant te gunnen;
- dat Opdrachtgever Contractant bij brief van <.....>, op de hoogte heeft gebracht van voorgenomen gunning;
- dat de voorgenomen gunning bij brief van <.....>, is omgezet naar een definitieve gunning.
- Partijen hun afspraken met betrekking tot <...> in deze Raamovereenkomst wensen vast te leggen.

komen het volgende overeen:

Artikel 1: Aard van de Overeenkomst

Van deze Raamovereenkomst maken de volgende documenten integraal onderdeel uit:

- a. Het Beschrijvend document van Opdrachtgever van <.....>, met nummer <.....> en de vragen en antwoorden uit de informatiefase van <.....>.
- b. De Inschrijving van Contractant van <.....>, ingekomen op <.....>.
- c. Het verslag van het verificatiegesprek van <.....>.
- d. De bij het verificatiegesprek door Contractant overgelegde stukken.

Deze documenten zijn reeds in het bezit van partijen, daarom wordt volstaan met het vernoemen van de documenten en wordt korthedshalve verwezen naar de inhoud van deze documenten.

Artikel 2: uitvoering Overeenkomst

1. De Gemeente verleent aan Contractant opdracht tot het verrichten van receptie- en beveiligingsdiensten overeenkomstig de op basis van het Beschrijvend document van de Aanbestedende dienst d.d. <datum> door Contractant uitgebrachte Inschrijving d.d. <datum> welke opdracht Contractant bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.
2. Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de Gemeente Zoetermeer, gebaseerd op het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, opgenomen in het Beschrijvend document als genoemd in artikel 1, onder a) van toepassing. Algemene levering, betaling- en andere gebruiksvoorwaarden van Contractant zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Voor zover de Overeenkomst, de uniforme aanbestedingsvoorwaarden, en/of de overige Bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt bij de interpretatie van de Overeenkomst de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
 - Onderhavige Overeenkomst;
 - Het verslag van het verificatiegesprek als genoemd in artikel 1, onder c.
 - De vragen en antwoorden uit de informatiefase als genoemd in artikel 1 onder a;
 - Het Beschrijvend document als genoemd in artikel 1 onder a;
 - De bevestiging op de eisen uit het Beschrijvend document door Contractant middels de ingevulde en ondertekende eisenlijsten Bijlage <...> tot en met <...> uit de in artikel 1, onder b genoemde Inschrijving;
 - De door de Aanbestedende dienst van toepassing verklaarde Algemene Inkoopvoorwaarden;
 - De, door de Contractant bij de in artikel 1, onder b genoemde Inschrijving gevoegde Bijlagen bij de eisen en de aanvullingen op de Inschrijving, alsmede de documenten als genoemd in artikel 1, onder d.

Artikel 3: Toepasselijk recht

Op deze Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 4: Duur Overeenkomst

1. De Raamovereenkomst is aangegaan voor de duur van drie jaar, ingaande op <datum>. De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op <datum> zonder dat één der partijen tot schriftelijke opzegging is verplicht.
2. In afwijking van artikel 4.1 kan deze Raamovereenkomst tweemaal voor een periode van één jaar onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door de Gemeente worden verlengd. Hiertoe volstaat dat de Gemeente uiterlijk 6 (zes) maanden voor het verstrijken van de initiële/ dan geldende looptijd van de Overeenkomst Contractant schriftelijk in kennis stelt dat van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt.
3. Opdrachtgever maximaliseert de totale omvang van deze opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties) op <bedrag>.
4. Deze Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op <datum>, dan wel eerder indien de maximale waarde van de opdracht is bereikt.
5. Een beëindiging van deze Overeenkomst heeft geen gevolgen voor de afwikkeling van de op het moment van het eindigen van deze Overeenkomst nog niet (geheel) uitgevoerde dienstverlening.

Artikel 5: Prijs

1. Zie het Prijsopgaveformulier van de Inschrijving.
2. Contractant mag de in de inschrijving aangeboden tarieven één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2023, en slechts na overleg en instemming van opdrachtgever aanpassen op basis van de CBS Loonindex Particuliere beveiliging. De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS-loonindex (2015=100) aangegeven stijging over het voorafgaande kalenderjaar.

Contractant dient uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van ieder jaar, aldus uiterlijk 31 oktober, de voorgenomen prijsverhogingen aan opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.

Artikel 6 Raamovereenkomst

De Opdrachten onder de Raamovereenkomst worden verstrekt volgens de voorwaarden zoals die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst c.q. de nadere Overeenkomst bij deze Raamovereenkomst.

Artikel 7: Factuur

1. Facturen die voldoen aan de contractuele voorwaarden, hebben een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan artikel 7 lid 3.
2. Facturen worden digitaal in PDF-formaat verzonden aan het door opdrachtgever aan te geven e-mailadres.

3. Facturen voldoen aan de eisen die de Belastingdienst aan de facturen stelt.
4. Facturen vermelden minimaal de volgende gegevens:
 - factuuradres
 - locatie of betreffende afdeling
 - een door opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer en/of routenummer
 - een door opdrachtgever aan te geven projectnummer en/of projectomschrijving
 - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten geleverde producten en/of diensten met bijbehorende datum van levering
 - afzonderlijke bedragen van geleverde diensten excl. BTW
 - het totaalbedrag van de factuur excl. BTW
 - het totaal BTW bedrag
 - BTW-nummer
 - KvK-nummer (indien van toepassing)
 - Bankrekeningnummer van inschrijver
5. Contractant factureert naar wens van de opdrachtgever per maand of per periode van vier weken of incidenteel per specifieke opdracht.
6. Contractant factureert naar wens van opdrachtgever per locatie of verzameling van locaties.
7. Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Gemeente of niet-betaling door de Gemeente van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Contractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

Artikel 8: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

1. Contractant heeft in de inschrijving verklaard 5 % van de aanneemsom, bij de uitvoering van deze opdracht, in te zetten voor werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf.
2. Indien Contractant de invulling zoals genoemd in het vorige lid niet realiseert, is de Gemeente gerechtigd een bedrag op zijn betaling in te houden danwel terug te vorderen ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Artikel 9: Verwerking persoonsgegevens

1. Contractant is voor zover hij persoonsgegevens verwerkt uit hoofde van deze Raamovereenkomst verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, achtste lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Contractant is verplicht te werken overeenkomstig alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens.
2. Indien blijkt dat de Contractant onvoldoende of niet voldoet aan de eisen die vanuit de wet aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld, kan de Gemeente de Raamovereenkomst ontbinden.

3. Wanneer zich bij Contractant een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4, twaalfde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens zijn betrokken die in het kader van deze Raamovereenkomst tussen Contractant en de Gemeente zijn uitgewisseld, stelt Contractant de Gemeente hiervan onverwijld op de hoogte en staat Contractant de Gemeente bij in eventueel noodzakelijke activiteiten om de gevolgen van de inbreuk zoveel als mogelijk te beperken.

Artikel 10: Tijden en plaats werkzaamheden

1. De werkzaamheden, verband houdend met de Diensten, zullen in beginsel worden verricht op de in het Beschrijvend document aan te geven plaats, tenzij schriftelijk anders is of wordt overeengekomen.
2. Opdrachtgever verplicht zich het personeel van de Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden, verband houdend met de Diensten, dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten. Opdrachtnemer verplicht zich haar personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

Artikel 11: Rapportage, verantwoording en evaluatie

1. De Gemeente is gerechtigd om te allen tijde te controleren of de Contractant zich aan de op zijn ingevolge deze Raamovereenkomst rustende verplichtingen houdt. Hiertoe verleent Contractant zijn medewerking.
2. Contractant stelt eenmaal per kwartaal een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage per email beschikking aan contractmanager van opdrachtgever. In het rapport wordt, gespecificeerd naar locatie en dienst minimaal aangeboden:
 - Het aantal ingezette uren voor receptie- en beveiligingsdiensten;
 - Het aantal openings-, brand- en sluitronden
 - Het aantal contacten met de alarmcentrale;
 - Het aantal alarmopvolgingen
 - Het aantal klachten
3. In eerste jaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal een gesprek plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en accountmanager van inschrijver over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Na het eerste jaar vindt een dergelijk overleg minimaal eenmaal per half jaar plaats. Inschrijver neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Inschrijver maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg ter goedkeuring per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.
4. De resultaten van de evaluatie zullen door Partijen zoveel en zo snel als mogelijk worden ingevoerd dan wel, indien daartoe aanleiding bestaat, in een wijziging van of aanvulling op deze Raamovereenkomst, conform artikel 12, worden vastgelegd.

Artikel 12: Aanpassen of aanvullen Raamovereenkomst

1. Indien op grond van veranderde beleidsinzichten en/of gewijzigde of onvoorziene omstandigheden de Raamovereenkomst naar mening van één of beide Partijen aanvulling of wijziging behoeft, treden partijen met elkaar in overleg om hieraan invulling te geven en deze Raamovereenkomst, waar nodig, hierop aan te vullen of te wijzigen.

2. Aanvullingen of wijzigingen van deze Raamovereenkomst waarover tussen Partijen overeenstemming is bereikt, worden schriftelijk vastgelegd in een door Partijen geaccordeerd voorstel, dat als addendum aan deze Raamovereenkomst dient te worden gehecht.

Artikel 13: Nakoming

1. In alle gevallen van voortijdige beëindiging van deze Raamovereenkomst zal Contractant de opdracht op een zodanige wijze afronden en de resultaten zodanig overdragen aan de Gemeente of een door hem aan te wijzen derde, dat onbelemmerde voortzetting van de opdracht mogelijk is.
2. Indien uitvoering van de opdracht zich uitstrekt tot na het einde van deze Raamovereenkomst zal de opdracht door Contractant, tenzij de Gemeente anders besluit, conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst worden afgewikkeld.

Artikel 14: Corrigerende actie

Indien Contractant niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Contractant te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Contractant hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.

Artikel 15: Ontbinding Raamovereenkomst

De Gemeente behoudt zich het recht op ontbinding van de Raamovereenkomst voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Contractant is aangeboden. Vindt ontbinding plaats dan kan door Contractant geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade in het kader van deze aanbesteding.

Artikel 16: Boete

In geval van een alarmopvolging door mobiele surveillance gelden de volgende responstijden:

- Voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1): < twintig (20) minuten
- Voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn Prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten

Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de alarmcentrale van inschrijver en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.

Als de bovengenoemde responstijd niet wordt gehaald dan worden voor deze uitruk geen kosten in rekening gebracht en geldt een boetecausule door inschrijver aan opdrachtgever te betalen (malus) van € 75,- per vijftien (15) minuten dat de mobiele surveillance te laat is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze tijd te monitoren aan de hand van schakeltijden van de inbraakbeveiligingsinstallatie.

Artikel 17: Overgang naar nieuwe Contractant

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Contractant te allen tijde mee met de Gemeente om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Contractant. Contractant stemt ermee in dat Contractant hiervoor geen kosten in rekening kan brengen.

Artikel 18: Overige bepalingen

1. Indien een of meer bepalingen uit deze Raamovereenkomst nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van de overeenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen teneinde een vervangende bepaling overeen te komen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
2. Contractant vrijwaart de Gemeente voor het verhaal van belastingen, premies, enzovoorts in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en verbindt zich eventueel op de Gemeente verhaalde bedragen volledig te vergoeden.

Artikel 19: Contactpersoon

1. Partijen zullen contactperso(o)n(en) aanwijzen, die de contacten over de uitvoering van deze Raamovereenkomst zal/zullen onderhouden. Deze contactpersonen zijn bevoegd de Partij die hen heeft aangewezen in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te vertegenwoordigen.
2. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door beide partijen.

3. Contractant stelt de volgende contactperso(n)en aan voor deze Raamovereenkomst:

Naam	Bereikbaar via	Functie
	E-mailadres: Tel:	
	E-mailadres: Tel:	

1. De Gemeente stelt de volgende contactperso(n)en aan voor deze Raamovereenkomst:

Naam	Bereikbaar via	Functie
	E-mailadres: Tel:	
	E-mailadres: Tel:	

Artikel 20: Prijsopgaveformulier

Bij deze Overeenkomst behoort een Bijlage met de door Contractant ingevulde Prijsopgaveformulier.

Overeengekomen, in tweevoud opgesteld en ondertekend te

.....

.....

De burgemeester van de gemeente _____,

.....

namens deze

namens deze

.....

.....

.....

.....

Bijlage 7 Concept Wachtkamerovereenkomst

DE ONDERGETEKENDEN:

De gemeente, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, namens deze, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

En

<naam wachtkamercontractant + rechtsvorm>, statutair gevestigd te <.....> aan de <.....>, met kvk-nummer <.....>, te dezen statutair vertegenwoordigd door <.....>, in de functie van <.....>, hierna te noemen "Wachtkamercontractant",

Bovenstaande partijen hierna gezamenlijk te noemen "Partijen",

IN AANMERKING NEMENDE:

1. dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van (...) een Europese Aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet gevolgd heeft. Het Beschrijvend document d.d. (...) is reeds in het bezit van Partijen.
2. dat de Wachtkamercontractant op grond van zijn Inschrijving d.d. (...) als tweede in rang is geëindigd.
3. dat Opdrachtgever de Opdracht heeft gegund aan (hierna: Contractant I) voor de duur vanjaar met een optie tot verlenging van maal jaar. De startdatum is (...).
4. dat Partijen tegen deze achtergrond onderhavige overeenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1: Definities

In deze Overeenkomst wordt verstaan onder:

1. Overeenkomst: de met Contractant I gesloten Raamovereenkomst inclusief Bijlagen.
2. Contractant I: de Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Raamovereenkomst wordt gesloten.
3. Wachtkamercontractant: de Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
4. Wachtkamerovereenkomst: de onderhavige Overeenkomst op grond waarvan Wachtkamercontractant, in het geval van artikel 2, eerste lid, (mogelijk) in aanmerking komt voor de opdracht.

Artikel 2: Inwerkingtreding

1. Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met Contractant I tussentijds te beëindigen indien Contractant I niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, de gesloten Overeenkomst en de uitgebrachte Inschrijving te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt. In dat geval kan, nadat Contractant I in verzuim is, gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.
2. Wachtkamercontractant houdt zijn Inschrijving gedurende het eerste jaar na het sluiten van de Overeenkomst gestand. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
3. Wachtkamercontractant is bereid om, in het geval van het eerste lid, de Wachtkamerovereenkomst uit te voeren.
4. Indien conform het vorige lid gebruik wordt gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst, dan wordt een Overeenkomst afgesloten zoals aangehecht aan het Beschrijvend document, voor de resterende duur van de contractperiode.

Overeengekomen, in tweevoud opgesteld en ondertekend te

.....,

.....,

De burgemeester van

namens deze

.....

.....

.....

namens deze

.....

.....

Bijlage 8 Social Return bij aanbestedingen

Door MVO (Social Return) helpt u als Contractant van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze aanbesteding is 5% van de aanneemsom.

Artikel 1. De verplichting

De Contractant creëert werk, leer- en/of stageplekken en vult deze plekken tijdens

de uitvoering in met werkzoekenden, arbeidsbeperkten, Wsw-ers en/of stagiairs. De Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Contractant aan wie de opdracht is opgedragen, dient in het kader van de MVO (SROI) regeling binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking, in overleg te treden met de projectleider SROI van de betreffende Gemeente.

Artikel 2. Het personeel

De projectleider SROI van de Gemeente kan behulpzaam zijn bij het vinden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het staat de Contractant vrij om via iedere erkende bemiddelings- en Uitzendonderneming, bijvoorbeeld blijkend uit aansluiting bij NBBU of ABU, personeel in de definities genoemde doelgroep te leveren.

NBBU: Nederlandse bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen, heeft als doel de belangen van midden- en kleinbedrijven in de uitzendbranche een hart onder de riem te steken. Dit doen zij op het gebied van sociaal, economisch en arbeidsvoorwaarden.

ABU: Algemene Bond Uitzendondernemingen, is de grootste werkgeversorganisatie binnen de uitzendbranche. Ze beschikken over ongeveer over 60% van de markt. Hiermee behoren ook de grotere uitzendbedrijven tot de ABU.

Artikel 3. De aanbieding en verplichting, de bouwblokkenmethode

De invulling van SROI is een verplichting. De Gemeente heeft de wens om werkzoekenden op een duurzame manier te laten uitstromen naar de reguliere arbeidsmarkt.

Bij de invulling van Social Return past de Gemeente de zgn. 'bouwblokkenmethode' toe. De kern van de bouwblokkenmethode is dat de Contractant meer vrijheid heeft bij de invulling van Social Return. Als Contractant kunt u zelf een pakket samenstellen met Social Return bouwblokken, die uiteindelijk een waarde moet representeren van minstens 5% van de aanneemsom.

BOUWBLOKKENMETHODE

	Bouwblok	Invulling	Waardering	
1. Plaatsen van kandidaten	Zonder uitkering	Werkzoekend zonder uitkering	€5.000,-	
		Jongeren zonder startkwalificatie	€10.000,-	
	Leerling / student / stage		Stagiaire Mbo, Hbo	€5.000,-
			Stagiaire VSO / PrO	€7.500,-
			Leerwerkbaan mbo BBL maximaal niveau 2 (dienstverband maximaal 24 maanden)	€25.000,-
			Leerwerkbaan mbo BBL niveau 3 en hoger (dienstverband maximaal 36 maanden)	€15.000,-
	Met uitkering		WW	€10.000,-
			WIA	€20.000,-
			Participatiewet	€30.000,-
			Banenafpraak (ook: Wajong, Wsw, doelgroepregistratie)	€50.000,-
	Bonus* *extra waarde voor individuele kandidaten		55+	€10.000,-
			Opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten	Gemaakte kosten
			Dienstverband VSO / Praktijkonderwijs (na een stage voor minimaal 6 maanden)	€25.000,-
			Arbeidsbeperking (inclusief IPS) (bij dienstverband en niet van toepassing bij banenafpraak)	€10.000,-
2. Alt. arbeids-participatie	Social returnproject	Co-creatief project (in overleg) met het Werkgeversservicepunt	Waarde traject	
	Sociaal inkopen	Bij het SW-bedrijf of een erkende sociaal ondernemer	Betaalde factuur	
3. Maatschappelijke invulling	Maatschappelijke activiteit	Op basis van een plan van aanpak, opgesteld in overleg met het Werkgeversservicepunt	€1.000,- per dag of waarde van het traject	

Voor informatie over de Participatiewet: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2016-07-01>

Toelichting fictieve waarde bouwblokken

Iedere doelgroep heeft in het bouwblokkenmodel een fictieve waarde. De Contractant maakt zijn eigen keuze uit één of meer van deze doelgroepen. Bij het opstellen van de fictieve waarden is onderscheid gemaakt in waardering tussen gemeentelijke (hoge waarde) en niet gemeentelijke (lage waarde) doelgroepen. Ook is rekening gehouden met de mate van inspanning voor de begeleiding van de doelgroep (de afstand op de arbeidsmarkt). Personen uit het doelgroepregister (ook PrO/VSO leerlingen) krijgen een hogere waarde om Contractanten extra te stimuleren aan de slag te gaan met deze doelgroepen.

Voor overige informatie en toelichting op de zgn. Bouwblokkenmethode wordt verwezen naar de site: http://www.zoetermeer.nl/ondernemers/inkoop-aanbesteding_46638/item/social-return-of-investment-sroi_95830.html.

Artikel 4. Boeteclausule

Indien de Contractant niet voldoet aan het gestelde in artikel 1 zal een bedrag op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in artikel 1.

Artikel 5. Rapportage

De Contractant ontvangt tijdens het kennismakinggesprek met de projectleider SROI informatie over op welke wijze u kunt rapporteren over de invulling van de SROI verplichting. Zoals aangegeven in punt 1 dient u zelf contact op te nemen met de projectleider SROI van de Gemeente.

Bijlage 9 Format referentieopdracht

Vul het volgende formulier in voor het indienen van referenties.

Per referentieopdracht dient een formulier ingevuld te vullen.

Naam Inschrijver		
Perceelnummer (indien van toepassing)		
Gegevens referentieopdracht	Naam organisatie voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd	
	Contactpersoon	
	Telefoonnummer	
	Naam van de referentieopdracht	
Financiële omvang van de referentieopdracht	Daadwerkelijk behaalde omzet	
Looptijd van de referentieopdracht	Datum aanvang referentieopdracht	
	Datum afronding referentieopdracht	
Kerncompetentie	<p>Deze referentie ziet op de volgende kerncompetenties</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Receptiediensten- en objectbeveiliging</i> conform beschrijving 2. <i>Mobiele Surveillancediensten</i> conform beschrijving 3. <i>Alarmcentrale en Meldkamerdiensten</i> conform beschrijving 4. <i>Evenementen beveiliging</i> conform beschrijving 	

	(oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren).	
Werkzaamheden referentieopdracht	Korte beschrijving referentieopdracht waaruit blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met de kerncompetentie(s) waarop de referentieopdracht betrekking heeft.	
Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een derde (zie § 5.10)	NAW-gegevens van de Derde	

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referent ter verificatie van de gegevens.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Datum:	

Bijlage 10 Checklist

De Inschrijving bevat alle gevraagde Bijlagen en documenten en dient in TenderNed als volgt te worden opgebouwd:

Bijlage	Documenten
Separate Bijlage	Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
	Inclusief, indien van toepassing: - Door combinant en/of Derde ingevuld Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)
	Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit uittreksel door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;
3	Programma van Eisen (ondertekend)
9	Format referentieopdracht (ondertekend)

Gunningscriterium Prijs	
	Documenten
4	Prijsopgaveformulier

Kwalitatieve Gunningscriteria	
	Documenten
5	Uitwerking Gunningscriteria, te weten: <ul style="list-style-type: none"> - Implementatie - Klanttevredenheid/ klachtafhandeling

Checklist bij voorgenomen gunning

Indien Inschrijver een voornemen tot gunning krijgt, dient Inschrijver onderstaande bewijsstukken op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst in te kunnen dienen **binnen 10 kalenderdagen**. Onderstaande Checklist is in deze fase van de aanbesteding bedoeld als geheugensteun voor de Inschrijver. Onderstaande bewijsstukken dienen ook door de wachtkamercontractant op verzoek aangeleverd te worden.

Nr.	Omschrijving	Bewijsstukken ter verificatie van het UEA en de Geschiktheidseisen zoals genoemd in het Beschrijvend document (<u>alleen</u> in te dienen door de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving)
1.	Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis (www.justis.nl) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;	
2.	Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met	

	betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;
3.	Een <i>geldig</i> (op de sluitingsdatum van de Inschrijving) keurmerk beveiliging of gelijkwaardig (u volstaat met het overleggen van een kopie);
4.	Een <i>geldig</i> (op de sluitingsdatum van de Aanmelding) kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig (u volstaat met het overleggen van een kopie). Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf;
5.	Een kopie van de jaarstukken van 2019-2020 met daarin de omzet.