



GEMEENTE TILBURG

Aanbesteding

Beveiligingsdienstverlening - Gemeente Tilburg

Perceel 1

Beschrijving van:

1. De Opdracht
2. Geschiktheidseisen
3. Programma van Eisen
4. Kwalitatieve en commerciële gunningscriteria

1 Inleiding

In het zogeheten ‘aanbestedingsdocument’ bent u met name over alle procedurele aspecten van onderhavige aanbestedingsprocedure geïnformeerd. Deze zijn belangrijk voor u als Inschrijver omdat deze informierend, randvoorwaardelijk, voorschrijvend en kaderstellend van aard zijn.

In onderhavig document wordt u inhoudelijk geïnformeerd over een aantal onderwerpen die voor een deel meer inhoudelijk met de aanbestedingsprocedure verband houden en voor een groot deel met de uitvoering van de Opdracht.

Hierna kunt u een korte toelichting per onderwerp en per hoofdstuk teruglezen. Vervolgens zijn deze onderwerpen in de respectievelijke hoofdstukken nader uitgewerkt.

- ❖ In hoofdstuk 2 vindt u een uitwerking terug van de opdrachtgevende afdeling van de Gemeente Tilburg. De opdrachtbeschrijving komt aan de orde en de daaronder vallende onderdelen. Wat buiten scope valt wordt ook nader geduid en er wordt een zo realistisch mogelijke inschatting van de omvang van de Overeenkomst gegeven.
- ❖ In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op en nader in geschiktheidseisen uitgewerkt waar u als (potentiële) Inschrijver als onderneming aan dient te voldoen. Denk hierbij aan financiële eisen, ervaringseisen, eisen omtrent verzekeringen en eisen op het gebied van kwaliteitszorg en borging.
- ❖ In hoofdstuk 4 worden de eisen beschreven die verband houden met de uitvoering van de Opdracht. Denk hierbij aan de te verlenen dienstverlening, kwalitatieve eisen aan apparatuur, eisen aan onderhoudsdienstverlening, milieucriteria, etc.
- ❖ In hoofdstuk 5 worden de gunningscriteria nader beschreven. Onderhavige aanbesteding is gebaseerd op het gunnen op basis van de beste prijs/kwaliteit verhouding waarbij de gunningsmethodiek ‘gunnen op waarde’ wordt toegepast. Kwalitatieve gunningscriteria worden beschreven en deze vormen samen met het door u in te vullen prijzenblad de onderdelen die tot een rangorde van de Inschrijvers zullen leiden.

Inhoud

1	Inleiding.....	1
2	De Opdracht – beveiligingsdienstverlening en -techniek.....	4
2.1	Beschrijving van de Opdracht.....	4
2.2	Buiten scope van de Opdracht.....	4
2.3	Standaard service c.q. dienstverlening.....	4
2.4	Geschatte omvang van de Overeenkomst.....	5
2.5	Beschrijving huidige situatie	5
2.5.1	Onderwerp: Toezicht op locatie	5
2.5.2	Onderwerp: Evenementenbeveiliging.....	5
2.5.3	Onderwerp: Open-, brand- en sluitrondes van gemeentelijke gebouwen	6
2.5.4	Onderwerp: Open en sluitrondes van stadsparken	6
2.5.5	Onderwerp: Alarmopvolging gemeentelijke gebouwen en sportaccommodaties	6
2.5.6	Onderwerp: Bedienen van de uri-liften, diverse hekken en palenplan binnenstad.....	6
2.5.7	Onderwerp: Meldkamer diensten.....	7
2.5.8	Onderwerp: Beheer, onderhoud, inspectie en levering van beveiligingssystemen	7
3	Geschiktheidseisen – eisen aan de onderneming.....	8
3.1	Inschrijving in Handelsregister	8
3.2	Financiële en economische draagkracht.....	8
3.3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid	9
3.4	Aansprakelijkheidsverzekering.....	10
3.5	Kwaliteitszorg- en borging	10
3.6	Milieumanagement	11
3.7	Vergunning Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus.....	11
3.8	Certificering Particuliere Alarmcentrale (NEN50518-3)	11
3.9	Kwaliteitsregeling beveiligingsinstallaties	11
4	Programma van Eisen	12
a.	Beveiligingsdienstverlening.....	12
4.1	Algemene eisen.....	12
4.2	Flexibiliteit.....	12
4.3	Toezicht op locatie	13
4.4	Faciliteiten	15
4.5	Open- en brand-/sluitrondes gemeentelijke gebouwen	15
4.6	Open- en sluitrondes stadsparken	16
4.7	Bedienen uri-liften, neerlaten palen(plan) en openen en sluiten hekken	16
4.8	Alarmopvolging en meldkamerdiensten	17
4.9	Procedure alarmopvolging.....	17
4.10	Responstijd alarmopvolging	18
4.11	Adviesrol.....	18
4.12	Extra werkzaamheden op afroep	18
b.	Beveiligingstechniek	19
4.13	Algemene eisen.....	19
4.14	Beveiligingssystemen.....	19

Aanbesteding beveiligingsdienstverlening, Perceel 1



4.15	Preventief onderhoud	19
4.16	Correctief onderhoud	20
4.17	Levering en installatie	21
4.18	Adviesrol.....	22
c.	Organisatorische voorwaarden	23
4.19	Openingsdagen	23
4.20	Faciliteiten	23
4.21	BHV.....	24
4.22	Implementatiefase	24
d.	Personele organisatie	25
4.23	CAO Particuliere beveiliging	25
4.24	Eindverantwoordelijk management.....	25
4.25	Medewerkers.....	26
4.26	Veiligheid.....	28
e.	Communicatie en contractmanagement	29
4.27	Overlegstructuur.....	29
4.28	Indexering.....	29
4.29	Informatievoorziening	30
4.30	Meldingen.....	30
f.	MVO.....	31
4.31	Goed werkgeverschap	31
4.32	Inclusieve samenleving.....	31
4.33	Milieu	32
4.34	VGWM-plan	32
g.	Kwaliteit en monitoring (KPI's)	33
4.35	Methodiek.....	33
4.36	Klanttevredenheid.....	34
4.37	Kwaliteit dienstverlening.....	34
4.38	Bedrijfsvoering.....	35
4.39	MVO	35
5	Gunningscriteria – Beste prijs-kwaliteitverhouding.....	36
5.1	Toelichting: Beste prijs-kwaliteitverhouding.....	36
5.2	Gunnen op waarde	36
5.3	Overzicht gunningscriteria	36
5.4	Uitwerking beoordeling.....	36
5.5	Uitwerking kwalitatieve (gunnings)criteria	37
5.6	Beoordelingskader kwalitatieve gunningscriteria	39
5.7	Beoordeling van de beantwoording (kwalitatieve criteria)	40
5.8	Beoordelingskader economische gunningscriteria (prijzenblad).....	40

2 De Opdracht – beveiligingsdienstverlening en -techniek

2.1 Beschrijving van de Opdracht

In het kader van deze Opdracht treedt gemeente Tilburg op als Aanbestedende Dienst waarbij zij een Overeenkomst wenst te sluiten met één Opdrachtnemer voor het leveren van de benodigde dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze, zonder afnameverplichting voor Opdrachtgever, de gevraagde diensten levert in overeenstemming met de Overeenkomst.

Op hoofdlijnen bestaat de Opdracht voor onderhavig Perceel uit:

1. Beveiligingsdienstverlening

- Toezicht op locatie;
- Inzet zwembad Stappegoor;
- Evenementen beveiliging;
- Open-, brand- en sluitrondes van gemeentelijke gebouwen;
- Open- en sluitrondes van stadsparken;
- Bedienen van uri-liften, neerlaten palen(plan) binnenstad en openen en sluiten hekken;
- Alarmopvolging;
- Meldkamerdiensten.

Daarnaast behoort tot onderhavig Perceel:

2. Beveiligingstechniek

- Beheer, onderhoud en levering (installatie) van systemen (software en hardware van de gemeentelijke gebouwen);
- Systemen zijn o.a. inbraak-, camera/CCTV-, persoonlijke alarmerings- en toegangscontrole systemen.

2.2 Buiten scope van de Opdracht

De volgende onderwerpen maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van deze aanbesteding:

- Evenementenbeveiliging op kermissen en overige (grootschalige) evenementen in de openbare ruimte zoals deze zijn opgenomen in Perceel II
- Het leveren en installeren van de beveiligingsinstallaties in het voormalig Stads kantoor 2 van Opdrachtgever. Dit betreft een locatie die wordt gerenoveerd tot de nieuwe Stadswinkel.

2.3 Standaard service c.q. dienstverlening

Opdrachtnemer zal de hieronder weergegeven diensten als onderdeel van de gehele Overeenkomst uitvoeren:

- het optreden als 1e aanspreekpunt voor Opdrachtgever, tevens in de communicatie naar derde partijen;
- het aan Opdrachtgever beschikbaar stellen van een (vorm van) Servicedesk voor vragen, klachten, serviceverzoeken en het 24x7 aanmelden van gebreken;
- medewerkers die op de hoogte zijn van de eisen aan de Opdracht en Opdrachtgever op eigen initiatief en/of op verzoek van Opdrachtgever adviezen verstrekken op essentiële onderdelen van de Overeenkomst;

2.4 Geschatte omvang van de Overeenkomst

Geschat inkoopvolume voor de komende contractperiode (maximaal 4 jaar)

Onderwerp	Aantallen / Uren/ etc.
Ureninzet beveiliging	+/- 4.600 uur op jaarbasis
Ureninzet voor brand- en sluitrondes	+/- 870 uur op jaarbasis
Aantal technische storingen	+/- 90 storingen op jaarbasis
Aantal alarmopvolgingen	+/- 550 alarmopvolgingen op jaarbasis

De cijfers in de tabel en in de opsomming hierboven zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend

2.5 Beschrijving huidige situatie

Hierna volgt op ieder van de onderdelen van de Opdracht een beschrijving van de huidige situatie en, daar waar relevant, worden ontwikkelingen geschetst die van invloed kunnen zijn op de scope van de Overeenkomst.

2.5.1 Onderwerp: Toezicht op locatie

In diverse gemeentelijke gebouwen is er sprake van een structurele inzet van beveiliging. Deze inzet varieert in uren en/of periode en/of locatie. Denk hierbij aan inzet op een kantoorlocatie of op een sportlocatie zoals een ijsbaan. Een ander voorbeeld is het Stadhuis waarbij momenteel een inzet is van > 70 uur per week, gedeeltelijk vanuit een in pandige regiekamer. Deze inzet wordt na 6 maanden (medio september 2021) geëvalueerd en mogelijk bijgesteld.

Relevante ontwikkelingen:

Opdrachtgever wil voor bepaalde diensten, denk bijvoorbeeld aan (raads)vergaderingen, hoorzittingen en andere bijeenkomsten gebruik kunnen maken van een inzet van beveiliging < 3 uur.

2.5.2 Onderwerp: Evenementenbeveiliging

Opdrachtgever wil naast de inzet van een beveiligiger zoals benoemd in 2.5.1 ook een evenementenbeveiligiger kunnen inzetten. Structureel gebeurt dit bij zwembad Stappegoor. Incidenteel kan dit ook plaatsvinden bij evenementen binnen de gemeentelijke locaties. Deze inzet varieert in uren en/of periode en/of locatie. Voorbeeld is het toezicht houden bij een sportevenement in een sporthal of het nachtelijk toezicht houden in een gemeentelijke stemlocatie (verkiezingen). Grootchalige evenementen zoals de Tilburgse kermis vallen hier nadrukkelijk buiten.

Relevante ontwikkelingen:

Opdrachtgever wil voor bepaalde diensten, denk bijvoorbeeld aan evenementen en andere bijeenkomsten gebruik kunnen maken van een inzet van beveiliging < 3 uur.

2.5.3 Onderwerp: Open-, brand- en sluitrondes van gemeentelijke gebouwen

Bij een aantal gebouwen dient van maandag t/m vrijdag een openingsronde in de ochtend uitgevoerd te worden en in de avond een brand-/sluitronde gelopen te worden. Incidenteel zal het openen- en sluiten van één of meer gemeentelijke gebouwen tevens in het weekend plaatsvinden op zaterdag en zondag. Bij incidentele gevallen zal de sluitronde later moeten worden uitgevoerd, bijvoorbeeld bij overwerk, vergaderingen e.d. Bij de brand-/sluitronde wordt er door de beveiliging op gelet of iedereen het gebouw heeft verlaten, alle verlichting uit is, dat er geen brandgevaarlijke situaties zijn achtergebleven en dat de ramen en deuren die (af)gesloten moeten worden ook daadwerkelijk afgesloten zijn.

Relevante ontwikkelingen:

Naar verwachting zal medio 2023 de gerenoveerde Stadswinkel worden toegevoegd aan het geheel van de Overeenkomst. Dit is een grote kantoorlocatie die gelegen is aan het Koningsplein in Tilburg.

Naar verwachting zal in 2025 de binnenstad een emissievrije zone worden, dit kan gevolgen hebben voor het gebruik van niet-emissievrije voertuigen.

2.5.4 Onderwerp: Open en sluitrondes van stadsparken

Op een aantal locaties in het openbaar gebied dient een openingsronde in de ochtend uitgevoerd worden en in de avond een brand-/sluitronde gelopen worden. De tijden van inzet tijdens de zomertijd dan wel de wintertijd kunnen van elkaar verschillen.

Relevante ontwikkelingen:

Op dit moment verzorgt de huidige Opdrachtnemer de hiervoor genoemde werkzaamheden. Een specifiek onderdeel van deze werkzaamheden voert Opdrachtnemer uit in opdracht van een stichting en vindt facturering hiervan plaats richting de stichting. Gemeente Tilburg is in deze geen opdrachtgever en er kan niet met zekerheid worden gesteld dat de te contracteren Opdrachtnemer vanuit onderhavige aanbesteding deze werkzaamheden kan voortzetten.

2.5.5 Onderwerp: Alarmopvolging gemeentelijke gebouwen en sportaccommodaties

Een aantal gemeentelijke gebouwen en sportlocaties is voorzien van een beveiligingsinstallatie. De meldingen uit deze beveiligingsinstallaties moeten worden doorgemeld naar een gecertificeerde alarmcentrale. Deze alarmcentrale of de meldkamer daarvan, moet vervolgens de melding doorgeven aan het beveiligingsbedrijf, waarna binnen de vastgestelde periode een beveiligingster ter plaatse moet zijn. Het gebouw dient van binnen en buiten te worden gecontroleerd op sporen van vernieling, braak en/of diefstal. Bij het aantreffen van onrechtmatigheden moeten de nodige maatregelen worden getroffen zoals het bellen van de politie en het calamiteitennummer van de Opdrachtgever.

2.5.6 Onderwerp: Bedienen van de uri-liften, diverse hekken en palenplan binnenstad

Op een aantal locaties in het openbaar gebied dienen de uri-liften (3 stuks) op verschillende dagen in de ochtend en avond te worden neer- en opgelaten en verzinkbare palen (2 maal 3 stuks) dienen in de ochtend te worden neergelaten. Daarnaast is er sprake van het openen in de ochtend en sluiten in de avond van 2 hekken in de binnenstad.

2.5.7 Onderwerp: Meldkamer diensten

Een aantal gemeentelijke gebouwen en sportlocaties is voorzien van een beveiligingsinstallatie. Voor elke aansluiting van een beveiligingsinstallatie bestaat er een doormelding naar de meldkamer. De abonnementen voor meldkamerdiensten inclusief rapportages maken onderdeel uit van onderhavige Opdracht.

Relevante ontwikkelingen:

Er beschikken veel medewerkers van Opdrachtgever over een zogeheten ID-code. Er is een grote diversiteit in autorisaties van deze ID-codes. Het beheren van deze ID-codes maakt onderdeel uit van de Opdracht.

2.5.8 Onderwerp: Beheer, onderhoud, inspectie en levering van beveiligingssystemen

Een aantal gemeentelijke gebouwen en sportlocaties is voorzien van beveiligingssystemen, zoals inbraak- en CCTV-systemen. Het overnemen van het beheer van deze installaties en onderhoud hiervan is onderdeel van de Opdracht. Jaarlijks moet er onderhoud en inspectie worden uitgevoerd op de aanwezige installaties. Periodiek dient dit onderhoud en beheer te worden besproken met de Opdrachtgever.

Relevante ontwikkelingen:

Binnen de organisatie van Opdrachtgever wil de technische afdeling, daar waar mogelijk, steeds meer gebruik gaan maken van zogeheten remote-systemen.

Het verrichten van diensten geschiedt op één of meerdere van onder de aanbesteding vallende locaties. U dient zich te realiseren dat dit de huidige situatie betreft. Deze weergave is c.q. kan aan mutaties onderhevig zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

3 Geschiktheidseisen – eisen aan de onderneming

3.1 Inschrijving in Handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister van het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van het UEA namens de Inschrijver te blijken.

De gegevens, zoals vermeld op het UEA onderdeel IIA 'Gegevens over de Ondernemer' en deel VI 'Slotopmerkingen', dienen overeen te stemmen met de inschrijving in het Handelsregister.

Bij Inschrijving wordt Inschrijver verzocht om het bewijsstuk van deze geschiktheidseis te overleggen.

Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een kopie van een recent, op moment van Inschrijving niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het handelsregister van het land van herkomst;
- daarop minimaal de volledige naam en het registratienummer van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar, rekening houdend met de (maximale) financiële waarde van de Opdracht.

3.2 Financiële en economische draagkracht

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang. Deze continuïteit dient te blijken uit de accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver. Deze accountantsverklaring mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. Daarnaast moet deze jaarrekening een positief eigen vermogen laten zien.

Als Inschrijver, op grond van artikel 2:396 lid 6 BW of soortgelijke wetgeving in het land van vestiging, is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant, dan dient de continuïteit te blijken uit de samenstellingsverklaringen over de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg(en) worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. Deze samenstellingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die aan een accountantsverklaring of aan een beoordelingsverklaring worden gesteld.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een kopie van een goedkeurende accountantsverklaring door een accountant afgegeven bij de meest recente jaarrekening; of
- een kopie van de samenstellingsverklaringen van de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren met daarbij verwijzing naar passages met betrekking tot de continuïteit van de onderneming;
- indien het positieve eigen vermogen niet blijkt uit de betreffende accountsverklaring of samenstellingsverklaringen dient een kopie van de meest recente jaarrekening waaruit dit blijkt worden bijgevoegd.

3.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient over aantoonbare kennis en ervaring te beschikken om de Opdracht uit te voeren.

Aanbestedende Dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld, te weten:

Kerncompetentie 1. Toezicht op locatie (objectbeveiliging)

Ervaring met het toezicht houden op locatie (objectbeveiliging) van minimaal 50 uur per week voor één opdrachtgever. Deze inzet van 50 uur per week dient minimaal gedurende een aaneengesloten periode van één jaar te zijn geweest voor de betreffende opdrachtgever.

Kerncompetentie 2. Open- en brand-/sluitrondes

Ervaring met het uitvoeren van open- en brand-/sluitrondes van minimaal 5 locaties in een tijdsbestek van 2 uur. Deze dienstverlening dient minimaal gedurende een aaneengesloten periode van één jaar te zijn geweest voor de betreffende opdrachtgever.

Kerncompetentie 3. Alarmopvolging

Ervaring met het uitvoeren van alarmopvolging voor minimaal 10 locaties van één opdrachtgever met een aanrijtijd van maximaal 25 minuten. Deze dienstverlening dient minimaal gedurende een aaneengesloten periode van één jaar te zijn geweest voor de betreffende opdrachtgever.

Kerncompetentie 4. Beheer, onderhoud en inspectie beveiligingssystemen, zoals inbraakalarm-toegangscontrole en CCTV-systemen

Ervaring met het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud aan beveiligingssystemen (minimaal inbraak-, CCTV- en toegangscontrolesystemen).

- Inbraakalarm- en CCTV-systemen dienen minimaal gedurende een aaneengesloten periode van één jaar op minimaal 10 locaties van één opdrachtgever onderhouden te zijn geweest.
- Toegangscontrolesystemen dienen minimaal gedurende een aaneengesloten periode van één jaar op minimaal 2 locaties van één opdrachtgever onderhouden te zijn geweest.

Kerncompetentie 5. Leveren van meerdere disciplines aan één Opdrachtgever

Ervaring met het leveren van minimaal 3 van de 4 hiervoor uitgewerkte kerncompetenties waarmee Inschrijver aantoont meerdere diensten geïntegreerd en gecoördineerd uit te kunnen voeren binnen één overeenkomst voor één opdrachtgever.

Er mag met maximaal één referentie-opdracht per kerncompetentie de kerncompetentie worden aangetoond, het is ook toegestaan om meerdere kerncompetenties aantoonbaar te maken in één referentie-opdracht.

Ten bewijze van de gevraagde ervaring dienen de referenties maximaal drie jaar oud te zijn, teruggerekend vanaf het moment van sluitingsdatum van de Inschrijving, zijnde **5 juli 2021**

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **zeven (7) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- het/de volledig ingevulde referentieblad(en) waaruit alle hiervoor vernoemde kerncompetenties/componenten blijk(t)(en), ondertekend door een bevoegd functionaris van de opgevoerde opdrachtgever(s) die bij controle van de referentie inhoudelijk de vragen kan beantwoorden.
- gebruik hiervoor het format zoals opgenomen in **Bijlage 4** Inhoudelijke aanpassingen aan dit format zijn niet toegestaan.

Let wel:

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst en/of toestemming van voorlopige gegunde partij contact op te nemen met contactpersonen van de referentie ter verificatie van de gegevens.

3.4 Aansprakelijkheidsverzekering

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd te zijn. Inschrijvers dienen te beschikken over een bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven voor een risico van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzeke raar waaruit minimaal blijkt:

- de maximale dekking per gebeurtenis; en
- de geldigheidsduur van de verzekering.

Pas bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht definitief wordt gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden gedurende de contractperiode te handhaven.

3.5 Kwaliteitszorg- en borging

Inschrijver dient op het moment van Inschrijving te beschikken over een geldig kwaliteitscertificaat ISO9001 dat is afgegeven door een instantie die erkend is binnen de (inter-)nationale accreditatiestructuur, dan wel een gelijkwaardig certificaat, dan wel een gelijkwaardig werkend kwaliteitsborgingsysteem. Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing de bewijsstukken van deze geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- een (kopie van het) ISO9001-certificaat afgegeven door een erkende instantie; of
- een (kopie van het) gelijkwaardig certificaat waarin de gelijkwaardigheid wordt aangetoond; of
- een (kopie van het) gelijkwaardig kwaliteitsborgingsysteem voorzien van toelichting waaruit blijkt dat:
 - kwaliteitszorg organisatie breed is verankerd (in beleid), de verantwoordelijkheid en het uitdragen ligt bij de directie. Deze draagt ook verantwoordelijkheid voor de opzet, uitvoering en beheersing ervan;
 - aanwezigheid en organisatie brede uitvoering van relevante procedures m.b.t. eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continu verbetering een aandachtspunt is;
 - aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures.

3.6 Milieumanagement

De Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Opdracht over een milieu-managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de Opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;
- de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten;
- het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze Opdracht relevante milieuaspecten.

De Inschrijver voldoet in elk geval aan deze geschiktheidseis indien hij over een geldig ISO 14001- of een EMAS-certificaat beschikt dat toeziet op wat in de eis gesteld is. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001 of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten. Indien men niet beschikt over een dergelijk certificaat dient Inschrijver te beschikken over een werkend milieumanagementsysteem. Voor het moment van Inschrijving volstaat de invulling van het UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Na voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen.

Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:

- Een (kopie van het) ISO 14001- of EMAS-certificaat;
- In geval van een gelijkwaardig milieumanagementsysteem, dient voorlopig gegunde partij te verwijzen naar de betreffende passages en pagina's waaruit de gelijkwaardigheid van dit systeem blijkt.

3.7 Vergunning Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus

Inschrijver dient te beschikken over een geldige vergunning “Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus”. Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing onderhavig bewijsstuk (een kopie van de geldige vergunning) te overleggen.

3.8 Certificering Particuliere Alarmcentrale (NEN50518-3)

Inschrijver dient te beschikken over een geldige certificering “Particuliere Alarmcentrale conform NEN50518-3”. Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing onderhavig bewijsstuk (een kopie van het geldige certificaat) te overleggen.

3.9 Kwaliteitsregeling beveiligingsinstallaties

Inschrijver dient te beschikken over een geldige kwaliteitsregeling beveiligingsinstallaties zoals Borg Technisch Beveiligingsbedrijf of gelijkwaardig. Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan. Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen **vijf (5) kalenderdagen** na de Gunningsbeslissing onderhavig bewijsstuk (een kopie van de geldige kwaliteitsregeling) te overleggen.

Let wel:

Inschrijver dient op het moment van inschrijven al wel te beschikken over de bewijsstukken conform 3.1 tot en met 3.9

4 Programma van Eisen

a. Beveiligingsdienstverlening

4.1 Algemene eisen

1. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever professionele beveiligingsdienstverlening leveren, zodat de veiligheid op de locaties van Opdrachtgever optimaal wordt geborgd.
2. Binnen de dienstverlening, die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verleent, vallen de volgende taken:
 - a. Toezicht op locatie (inclusief inzet Stappegoor, inclusief evenementenbeveiliging);
 - b. Het verzorgen van open- en brand-/sluitrondes voor gemeentelijke gebouwen;
 - c. Het leveren van meldkamerdiensten en alarmopvolging;
 - d. Het verzorgen van open- en sluitrondes voor stadsparken;
 - e. Het bedienen van de uri-liften, neerlaten palen(plan) binnenstad en openen en sluiten hekken.In de onderstaande paragrafen staan de eisen met betrekking tot deze taken nader uitgewerkt. In de Locatiematrix (bijlage 8a) is te zien op welke locaties welke dienstverlening dient te worden uitgevoerd.
3. Naast bovenstaande reguliere dienstverlening worden er op afroep extra diensten aangevraagd, onder andere voor (representatieve) evenementen in gemeentelijke gebouwen. Tevens kunnen er extra werkzaamheden/opdrachten voortkomen uit de reguliere taken (2a t/m 2e). Deze extra diensten worden uitgevoerd tegen het opgegeven uurtarief voor dienstverlening op afroep, zoals opgenomen in het Prijzenblad in de Bijlage.

4.2 Flexibiliteit

4. Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever een flexibiliteit in de dienstverlening verlenen, met betrekking tot de inzetbaarheid van de Medewerkers van Opdrachtnemer. Dit betreft de mogelijkheid voor het op- en afschalen van de structurele inzet bij Opdrachtgever. Opdrachtgever streeft ernaar deze wijzigingen in inzet, indien mogelijk, minimaal twee weken van tevoren aan te geven bij Opdrachtnemer. Voor deze mutaties wordt gerekend met de opgegeven tarieven door Opdrachtnemer ten aanzien van de structurele inzet.
5. Opdrachtnemer zal extra inzet op korte termijn leveren, indien daar behoefte aan is bij Opdrachtgever. Dit betreft een aanvraag één (1) tot drie (3) werkdagen voorafgaand aan de benodigde inzet. Deze situatie kan zich onder andere (maar niet limitatief) voordoen bij inzet van beveiligingsdiensten bij een hoorzitting. Voor deze inzet wordt gerekend met de opgegeven tarieven door Opdrachtnemer ten aanzien van de structurele inzet.
6. Het benodigde aantal uren inzet kan minder zijn dan drie (3) uur. Voor het leveren van deze dienstverlening zullen de tarieven gelden conform de staffelprijzen van het van toepassing zijnde Prijzenblad. Voor de staffeltarieven geldt een starttarief van tien (10) minuten en er wordt per iedere vijf (5) minuten extra een bedrag extra in rekening gebracht conform het ingevulde prijzenblad.
7. In geval van annuleringen van diensten zal Opdrachtgever dit minimaal één (1) werkdag (24 uur) van tevoren aan Opdrachtnemer doorgeven. Indien Opdrachtgever hier niet aan voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd de volledige kosten van de inzet/dienst door te belasten aan Opdrachtgever.

4.3 Toezicht op locatie

8. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de indicatie van uren opgegeven in het Programma van Eisen en Wensen en het Prijzenblad. Deze dienen slechts ter indicatie van de huidige situatie.

Regiekamer

9. Op de locaties waar een regiekamer aanwezig is (momenteel betreft dit enkel het Stadhuis), dient Opdrachtnemer de volgende werkzaamheden uit te voeren:
- Het fysiek bezetten van de regiekamer;
 - Live toezicht houden op de camerabeelden;
 - Reageren op een incident, oproepen via een pager en/of reactie op een incident waargenomen op de camerabeelden;
 - Bij een incident wordt er van Opdrachtnemer verwacht dat Opdrachtnemer optreedt en wanneer nodig vordert aan de ongewenste gast het pand te verlaten. Indien nodig zal Opdrachtnemer de politie inschakelen;
 - Op afstand de leveranciersingangen en de intercoms (en bijbehorende doorgangen) bedienen;
 - Monitoren van het gebruik van de toegangscontrole en signaleren van storingen aan de beveiligingsinstallaties;
 - Opdrachtnemer ledigt aan het eind van iedere dag (rond 16.30 uur) de inslikpaal;
 - Na activatie van een groene handmelder dient Opdrachtnemer deze te resetten;
 - Rol in het vrijgeven van een geblokkeerde locker, na 17 uur;
 - Vervullen van een rol in het bedrijfsnoodplan. Onder andere actie ondernemen bij liftopsluitingen en de rol vervullen van BHV'er.
10. Na de sluiting van het servicepunt van Opdrachtgever (17:00 uur) heeft Opdrachtnemer een grotere rol in het uitvoeren van de werkzaamheden zoals opgegeven hierboven (9j). Opdrachtnemer is bij afwezigheid van medewerkers van Opdrachtgever verantwoordelijk voor de BHV-organisatie. Na gunning wordt deze rol verder afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en zullen de specifieke afspraken toegevoegd worden aan de Overeenkomst.

Sportaccommodaties

11. Op enkele sportaccommodaties van Opdrachtgever dient toezicht te worden gehouden. Het betreft onder andere de ijsbaan en het zwembad Stappegoor.
12. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de orde en veiligheid op de betreffende sportaccommodaties.
13. Opdrachtnemer dient de volgende werkzaamheden uit te voeren:
- Toezicht houden op het te beveiligen gebied;
 - De-escalerend of repressief optreden bij ongewenst gedrag, ordeverstoring en strafbare feiten (incorrect en hinderlijk gedrag);
 - Een melding maken bij de politie in geval van escalatie;
 - Functioneren als contactpersoon voor de politie bij melding/inzet politie;
 - Opstellen meldingsrapportage;
 - Rol als BHV'er.

Inzet zwembad Stappegoor

14. Inzet van personeel van Opdrachtgever is in eerste instantie gericht op zwemveiligheid en gastgericht handelen, maar ook het preventief aanspreken van bezoekers bij ongewenst gedrag en motiveren op gewenst gedrag. De rol van de beveiligers is uitsluitend gericht op handhaven van sociale veiligheid en optreden in goed overleg met medewerkers van Opdrachtgever.
15. De inzet van de beveiliging op zwembad Stappegoor moet zijn gericht op onderstaande aspecten:
 - a) Proactieve benadering op basis van indicatie / ervaring beveiligers;
 - b) Intervenieren bij signalering (beveiliger en/of toezichthouder) bij ongewenst gedrag;
 - c) Coachende rol van de beveiligers ten opzichte van zwembadpersoneel;
 - d) Leveren van een actieve bijdrage tijdens briefing en debriefing;
 - e) Afhandelen van administratieve procedure ontzegging, inclusief afnemen vingerscan;
 - f) Melding naar politie bij escalatie en functioneren als contactpersoon voor de politie;
 - g) Opstellen meldingsrapportage naar teammanager exploitatie en beheer gebied Zuid/Stappegoor;
 - h) Passende beveiliging bij doelgroep en werkomgeving, profiel evenementenbeveiligers;
 - i) Gebruik van door Sportbedrijf aangegeven communicatiemiddelen en lopersleutel voor toegang tot alle ruimten tijdens werkzaamheden;
 - j) In te zetten beveiliging dient goed te kunnen samenwerken met medewerkers van Opdrachtgever en kennis te bezitten van de accommodatie en daar geldende procedures.
16. Inzet van de beveiligers:
 - Vrijdag 17.00 - 21.30 uur 1 persoon
 - Zondag 12.30 - 17.00 uur 1 persoon
 - Tijdens schoolvakanties van 10.00 – 17.00 uur 1 persoon
 - Tijdens openstelling buitenbad bij weersgesteldheid > 25°C 1 persoon (na oproep door Sportbedrijf)
 - Bij drukke dagen en bij verlengde openstelling mogelijkheid tot opschalen beveiliging in overleg (na oproep door Sportbedrijf).
17. Bij drukke, openstelling buitenbaden en verlenging van de openingstijden behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de inzet van Opdrachtnemer in overleg op te schalen. Binnen maximaal 3 uur dient Opdrachtnemer op locatie aanwezig te zijn.
18. Ook hier is het mogelijk dat een dienst korter dan 3 uur duurt. Voor het leveren van diensten korter dan 3 uur zullen de tarieven gelden conform de staffelprijzen van het van toepassing zijnde Prijzenblad.
19. Opdrachtgever streeft naar een goede interactie tussen Opdrachtnemer en medewerkers van Opdrachtgever op locatie. Een vaste groep Medewerkers van Opdrachtnemer bevordert deze samenwerking. Opdrachtnemer zet zich in om deze/een vaste groep van Medewerkers voor te behouden op specifiek daarvoor aangewezen locaties. Tevens is het borgen van kennis van de accommodaties en procedures een belangrijk aandachtspunt en zal Opdrachtnemer de betreffende Medewerkers opleiden en trainen op deze onderwerpen.

Inzet evenementenbeveiligers

20. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om op afroep een evenementenbeveiliger te kunnen inzetten. Incidenteel kan dit plaatsvinden bij evenementen binnen de gemeentelijke locaties. Deze inzet varieert in uren en/of periode en/of locatie. Voor de inzet van dit type dienstverlening zal de procedure worden gevolgd zoals beschreven in paragraaf 4.12 (extra werkzaamheden op afroep).

4.4 Faciliteiten

21. Opdrachtgever stelt een standaard werkplek met PC ter beschikking indien dit noodzakelijk is om de functie uit te voeren.
22. Opdrachtnemer dient zelf voor overige voor de uitvoering van de beveiligings- en surveillancewerkzaamheden benodigde apparatuur te zorgen. Hieronder wordt in ieder geval (maar niet limitatief) begrepen een mobiele telefoon en portofoon (incl. bijbehorende oortjes).

4.5 Open- en brand-/sluitrondes gemeentelijke gebouwen

23. In de Locatiematrix (bijlage 8A) staan de openingstijden van de locaties benoemd evenals de tijden waarop een locatie geopend (openronde) dan wel gesloten (brand-/sluitronde) dient te worden. Daar waar dit een eerder of later tijdstip betreft dan de dienst aanvangt of eindigt, dienen deze rondes door een mobiele surveillant uitgevoerd te worden. Na gunning wordt in overleg met Opdrachtgever de volgorde van het uitvoeren van de open- en brand-/sluitrondes vastgelegd en als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst.
24. Incidenteel kan het voorkomen dat op locatie een vergadering, overwerk of bijeenkomst buiten de genoemde openingstijden plaatsvindt. In deze situaties zal Opdrachtnemer voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever om het betreffende pand eerder te openen of later te sluiten. Opdrachtgever zal dit indien mogelijk uiterlijk twee (2) werkdagen van tevoren aankondigen.
25. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning met Opdrachtnemer per locatie een gezamenlijke open- en/of brand-/sluitronde te lopen, waarbij de benodigde tijd, aspecten van veiligheid en wijze van rapportage nader worden vastgesteld en als bijlage worden toegevoegd aan de Overeenkomst met de daarbij behorende (o.a. financiële) afspraken.
26. Het doel van de brand-/sluitronde is het controleren van het object op brandgevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van gebouwen. Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:
 - a. Het openen dan wel sluiten van de entree deur en eventueel aanwezige hekken;
 - b. Het controleren op aanwezigheid van personen;
 - c. Het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging;
 - d. Het controleren van de ruimten en sluiten van ramen en deuren indien nodig (inclusief nooddeuren);
 - e. Het vrijhouden van vluchtwegen van obstakels;
 - f. Het uitvoeren van een controle rondom het gebouw en het terrein van de locatie;
 - g. Het aan-/uitzetten van verlichting;
 - h. Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.;
 - i. De medewerker van Opdrachtnemer die de openingsronde uitvoert is verantwoordelijk voor het maken van een melding bij Opdrachtgever in geval er sprake is van een bijzondere situatie zoals ijzel, sneeuwval, defect, storing of blokkade.
27. Indien zich een crisissituatie voordoet, bij crisissen vanaf Grip 2 niveau (bijvoorbeeld grote brand, ontspoorde trein, etc.), is Opdrachtnemer onderdeel van de crisisorganisatie van Opdrachtgever. Binnen dertig (30) minuten na telefonische melding door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer het Stadhuis te openen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden:
 - a. Openen hoofdingang en fietsenkelder;
 - b. Verlichting aanzetten;
 - c. Presentielijsten op de balie klaarleggen, zodat de crisismedewerkers zich kunnen registreren;
 - d. Plaatsnemen achter de receptie totdat de coördinator van Opdrachtgever aanwezig is op locatie.

4.6 Open- en sluitrondes stadsparken

28. In bijlage 8A is een overzicht opgenomen van de stadsparken inclusief het aantal ingangen en de open- en sluittijden.
29. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning met Opdrachtnemer gezamenlijk een logische route vast te stellen om zo effectief mogelijk de uitgangspunten gestand te doen, waarbij de benodigde tijd, aspecten van veiligheid en wijze van rapportage nader worden vastgesteld. De afspraken zullen als bijlage worden toegevoegd aan de Overeenkomst met de daarbij behorende (o.a. financiële) afspraken.
30. Het doel van de sluitronde is het controleren van het object/park op (brand-)gevaarlijke situaties, nog aanwezige personen en/of verdachte omstandigheden en het correct afsluiten van de stadsparken. Bij het uitvoeren van de rondes heeft Opdrachtnemer minimaal aandacht voor de volgende zaken:
 - a. Het openen dan wel sluiten van de hekken;
 - b. Het controleren op aanwezigheid van personen;
 - c. Het melden van overige verstoringen: vervuiling, beschadigingen, defecten etc.

4.7 Bedienen uri-liften, neerlaten palen(plan) binnenstad en openen en sluiten hekken

31. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bedienen van de uri-liften, het neerlaten van de palen en het openen en sluiten van de hekken in dit specifieke deel van de binnenstad. Zie tevens de beschikbare plattegrond. In het Prijzenblad is een overzicht te vinden van de locaties en tijden. In de huidige situatie worden deze werkzaamheden gecombineerd met het openen en sluiten van de stadsparken en het openen en sluiten van gemeentelijke gebouwen (zie paragraaf 4.5 en 4.6). Zie hiervoor tevens de overzichtskaart open en brand - sluitrondes Tilburg in Bijlage 7
32. De benodigde middelen om de uri-liften en de palen te bedienen en het openen en sluiten van de hekken worden voorzien door Opdrachtgever.
33. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning met Opdrachtnemer gezamenlijk een logische route vast te stellen om zo effectief mogelijk de uitgangspunten gestand te doen, waarbij de benodigde tijd, aspecten van veiligheid en wijze van rapportage nader worden vastgesteld. De afspraken zullen als bijlage worden toegevoegd aan de Overeenkomst met de daarbij behorende (o.a. financiële) afspraken.

4.8 Alarmopvolging en meldkamerdiensten

34. Opdrachtnemer dient 24 uur per dag, 7 dagen per week, zorg te dragen voor ontvangst, registratie en opvolging van de verschillende alarmsignalen uit de beveiligingssystemen van Opdrachtgever. Dit betreft (alarm)signalen van onder andere beveiligingsinstallaties en technische storingsmeldingen.
35. In bijlage 8B is een overzicht te vinden van de hoeveelheid alarmmeldingen per jaar in 2019 en 2020. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen.
36. Opdrachtnemer is ten aanzien van de alarmopvolging verantwoordelijk voor:
 - a. Aansluiting van de locaties als opgenomen in de Locatiematrix (bijlage 8A) op een particuliere alarmcentrale (PAC)/meldkamer;
 - b. Opvolgen, registreren en afhandelen van meldingen zoals (alarm)signalen, storingen en incidenten volgens afgestemde protocollen. Het aansturen van de opvolging door onder andere het inzetten van een (mobiele) surveillant;
 - c. Het controleren van de locatie (van binnen en van buiten) op sporen van vernieling, braak en/of diefstal;
 - d. Een complete afhandeling van de melding, inclusief de bijbehorende registratie;
 - e. Zorgdragen voor het sleutelbeheer;
 - f. Samenwerking en/of coördinatie met de medewerkers van Opdrachtgever op locatie, de regionale alarmcentrale, het facilitaire team en derden wanneer nodig;
 - g. Bij het aantreffen van onregelmatigheden aan het object de nodige maatregelen treffen, zoals het bellen van de politie en het calamiteitsnummer en indien nodig de consignatiedienst van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn totdat het noodherstel heeft plaatsgevonden.
37. Opdrachtnemer moet in staat zijn om een grote diversiteit aan ID-codes met specifieke autorisaties te beheren. Op aangeven van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer specifieke autorisaties in te regelen in de meldkamer van Opdrachtnemer en de ID-codes middels e-mail te verstrekken aan individuele medewerkers van Opdrachtgever.

4.9 Procedure alarmopvolging

38. Indien de meldkamer een melding ontvangt van een alarmsignaal vindt er relevante opvolging plaats door Opdrachtnemer. Indien een melding bij de meldkamer binnenkomt tijdens aanwezigheid van een beveiligder op locatie, wordt de melding direct doorgegeven aan de op locatie aanwezige Medewerker van Opdrachtnemer die direct de juiste en passende acties zal ondernemen.
39. In het algemeen handelt de mobiele surveillant minder urgente bijzonderheden ter plaatse zelfstandig af. Indien een calamiteit wordt aangetroffen waarvan Opdrachtgever terstond in kennis wenst te worden gesteld of indien de mobiele surveillant contact met Opdrachtgever noodzakelijk acht, zal de mobiele surveillant de meldkamer daarvan op de hoogte stellen. De meldkamer van Opdrachtnemer is er vervolgens verantwoordelijk voor dat telefonisch contact wordt gezocht met de door Opdrachtgever daartoe aangewezen personen of organisatie/consignatiedienst.
40. Als de mobiele surveillant ter plaatse een calamiteit (bijv. inbraak, vernieling en/of technische storingen) constateert, waarbij directe actie en/of overleg met een waarschuwingsadres geboden is (bijv. in verband met het oproepen van hulp van een glashandel, timmerman of monteur) neemt de meldkamer van Opdrachtnemer contact op met de consignatiedienst van Opdrachtgever.
41. Indien de mobiele surveillant of aanwezige beveiligder een melding krijgt naar aanleiding van een technisch probleem, dient dit rechtstreeks met de verantwoordelijke van de technische afdeling van Opdrachtnemer opgepakt te worden.
42. De surveillant stelt na ieder bezoek een rapport op met daarin alle bijzonderheden. Het rapport wordt vervolgens direct (uiterlijk één werkdag volgend op het incident) per e-mail naar Opdrachtgever verzonden.

4.10 Responstijd alarmopvolging

43. Van Opdrachtnemer wordt de volgende responstijd geëist:
- In de basis geldt een responstijd van maximaal 25 minuten voor prioriteit 1 meldingen (o.a. brand, inbraak, overval, sabotage);
 - In de basis geldt een responstijd van maximaal 60 minuten voor prioriteit 2 meldingen (o.a. begeleiding en technische alarmen).
44. De responstijd is de tijd tussen het moment dat de melding bij de PAC van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat Opdrachtnemer ter plaatse is en dit meldt aan de PAC. De mobiele surveillanten van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende verkeersregels.
45. Indien de responstijd > 25 minuten betreft bij een prioriteit 1 melding, wordt slechts 50% van de kosten gefactureerd aan Opdrachtgever. Bij een responstijd van > 30 minuten voor een prioriteit 1 melding en bij een responsetijd van > 60 minuten voor een prioriteit 2 melding, worden de kosten niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Tenzij de responstijd in het betreffende geval in redelijkheid niet van Opdrachtnemer verlangd kan worden.

4.11 Adviesrol

46. Als onderdeel van de gehele Opdracht zal Opdrachtnemer kosteloos en proactief adviseren over beveiliging en veiligheid. Deze adviezen dienen in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in meldingen, preventieve maatregelen en over het actueel houden van het alarmering-, storing- en testprotocol.
47. De invulling van de adviesrol is structureel onderdeel van het periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

4.12 Extra werkzaamheden op afroep

48. Naast de reguliere werkzaamheden kan Opdrachtgever een beroep doen op de diensten van Opdrachtnemer betreffende het uitvoeren van extra werkzaamheden. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden, zoals extra dienstverlening bij representatieve evenementen, dienstverlening verzorgen tot na de overeengekomen werktijden of extra inzet van beveiliging voor diverse locaties (o.a. inzet bij stemlokalen). Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra capaciteit te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de Teammanager, Contractmanager of Contractbeheerder en het Servicepunt van Opdrachtgever.
49. Voor extra werkzaamheden op afroep vraagt Opdrachtgever een offerte op bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft schriftelijk akkoord alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen gaan worden.
50. Indien er sprake is van ad hoc (spoed) aanvragen, is het aanleveren van een offerte niet noodzakelijk, maar dient Opdrachtnemer wel een opdracht nummer van Opdrachtgever te hebben ontvangen. Een voorbeeld van een dergelijke aanvraag is in het geval van een calamiteit of een storing waardoor het gewenst is dat de Medewerker van Opdrachtnemer langer aanwezig is. Het aantal ad hoc aanvragen dient echter tot een minimum te worden beperkt, Opdrachtgever zal kritisch zijn op aanvragen met een dergelijk karakter.

b. Beveiligingstechniek

4.13 Algemene eisen

51. Tot de Opdracht van beveiligingstechniek behoren de volgende onderdelen:

- a. Het beheer van de beveiligingssystemen;
- b. Preventief onderhoud van de beveiligingssystemen;
- c. Correctief onderhoud van de beveiligingssystemen;
- d. Levering en installatie van beveiligingssystemen, zowel hardware en software, bij vervanging of uitbreiding systeem.

In de volgende paragrafen worden de onderdelen van de door Opdrachtnemer uit te voeren dienstverlening verder toegelicht.

52. In bijlage 9 is een overzicht te vinden van de huidige beveiligingstechniek en -systemen per pand van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de indicatie van de aantallen componenten opgegeven in de Bijlagen. Werkelijke aantallen kunnen afwijken.
53. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de cloud-eisen in informatiebeveiliging van Opdrachtgever (zie bijlage 10).
54. Opdrachtgever heeft installatieverantwoordelijkheid met betrekking tot de elektrische installatie(s) gedelegeerd aan een derde partij. Dit betekent dat Opdrachtnemer werkzaamheden aan de elektrische installaties van de gebouwen dient uit te voeren in overleg met en onder toezicht van deze derde partij.

4.14 Beveiligingssystemen

55. De volgende systemen behoren tot de scope van de dienstverlening van beveiligingstechniek:

- a. Inbraakalarmsysteem (inclusief simkaart-abonnementen);
- b. Camerabewakingssysteem (CCTV);
- c. Toegangscontrolesysteem;
- d. Calamiteitenoproepsysteem met bijbehorende pagers;
- e. Persoonlijke alarmeringssystemen (SONIM en TWIG);
- f. Intercomsysteem.

4.15 Preventief onderhoud

56. Preventief onderhoud bestaat uit het door Opdrachtnemer controleren van de gehele systemen op juiste technische werking, het reinigen van componenten en het doorvoeren van noodzakelijke updates.
57. Onder preventief onderhoud door Opdrachtnemer behoort tevens het planmatig vervangen van daarvoor aangemerkte onderdelen. Dit met als doel de inzetbaarheid van de systemen te maximaliseren.
58. Preventief onderhoud dient jaarlijks uitgevoerd te worden op alle locaties en systemen in scope.

Uitvoering

59. Alle onderhoudswerkzaamheden worden door Medewerkers van Opdrachtnemer uitgevoerd of door Opdrachtnemer ingeschakelde en door Opdrachtgever vooraf goedgekeurde Onderaannemers
60. Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met het voorkomen van verstoring van het primaire proces, overlast en andere ongemakken voor de pandgebruikers van Opdrachtgever. Versturende activiteiten die door Opdrachtnemer voorzien kunnen worden, dienen in overleg te worden uitgevoerd.
61. Voorafgaand aan de uitvoering wordt de locatie c.q. het werkgebied afgezet. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er geen rondslingerende materialen of gereedschappen liggen. Na afloop wordt eventueel afval direct verwijderd en meegenomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaak van het werkgebied.

Planning

62. Opdrachtnemer stelt jaarlijks een onderhoudsschema op voor uitvoering van het preventief onderhoud, inclusief een planning per locatie en de benodigde werkzaamheden. De jaarplanning dient minimaal twee (2) weken voor ingang van de Overeenkomst digitaal aangereikt te worden bij Opdrachtgever. In de volgende contractjaren wordt het onderhoudsschema telkens uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan het nieuwe contractjaar ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van de jaarplanning. Het verschuiven van werkzaamheden wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever.
63. Gepland onderhoud dient uiterlijk vijf (5) werkdagen voor uitvoering te worden aangekondigd bij de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever. Uiterlijk één (1) werkdag van tevoren dienen de namen van de Medewerkers van Opdrachtnemer aangemeld te worden. Dit in verband met toegangsverschaffing tot het pand. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich op locatie te melden bij de receptie. Indien nodig wordt een (tijdelijke) toegangspas verstrekt om het pand in en uit te gaan.
64. Opdrachtnemer dient eenmaal per kalenderjaar de rapportages en goedkeuringen van de systemen aan te leveren bij Opdrachtgever. Tussentijds dient Opdrachtgever deze op elk moment op te kunnen vragen en zal Opdrachtnemer deze binnen maximaal twee (2) werkdagen aanleveren bij Opdrachtgever.

4.16 Correctief onderhoud

Meldingen en storingen

65. Correctief onderhoud betreft het oplossen van storingen, afwijkingen en gebreken, geconstateerd door Opdrachtnemer. Dit kan zijn naar aanleiding van een melding door de PAC of naar aanleiding van een melding door Opdrachtgever.
66. Voor het oplossen van meldingen/storingen stelt Opdrachtnemer 24 uur per dag en 7 dagen per week een storingsdienst ter beschikking. De storingsdienst is bereikbaar op één centraal telefoonnummer.
67. Opdrachtnemer stelt van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 17:00 uur een helpdesk beschikbaar voor vragen en meldingen van Opdrachtgever ten aanzien van de systemen en dienstverlening van Opdrachtnemer.
68. Meldingen/storingen aan systemen worden door Opdrachtgever intern gemeld via het FMIS van Opdrachtgever aan het Servicepunt van Opdrachtgever. Het Servicepunt zet de meldingen door naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt de storingen via e-mail of telefonisch (bij spoed) en zal direct, conform de contractueel overeengekomen afspraken, de meldingen in behandeling nemen.
69. In geval van een calamiteit wordt er door Opdrachtnemer rechtstreeks telefonisch contact opgenomen met de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.

Respons- en oplostijden

70. Voor het afhandelen van storingen gelden de onderstaande respons- en oplostijden binnen de openingstijden van Opdrachtgever. De openingstijden per locatie staan vermeld in de Locatiematrix (bijlage 8A).
71. Onder respons tijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever totdat Opdrachtnemer op locatie bij Opdrachtgever aanwezig is.

72. Onder oplostijd wordt de werkelijke tijd verstaan vanaf het versturen van de melding door Opdrachtgever totdat Opdrachtnemer de melding heeft opgelost. Opdrachtnemer mag een tijdelijke oplossing aandragen binnen de oplostijd. Een tijdelijke oplossing mag maximaal één week (zeven (7) kalenderdagen) in stand worden gehouden, daarna dient de definitieve oplossing gerealiseerd te zijn.

73.

Prioriteit	Responstijd	Oplostijd	Soort melding (voorbeeld)
Hoog	< 1 uur (spoed)	< 4 uur	a. Inbraakalarminstallatie defect b. Persoonlijke alarmeringssysteem defect c. Camerabewakingssysteem defect d. Toegangscontrolesysteem defect e. Portofoonsysteem of portfoon defect f. Calamiteitenoproepsysteem defect
Laag	< 8 uur	< 5 werkdagen	g. Diverse zaken

74. De prioriteit wordt door Opdrachtgever bepaald en heeft te maken met de urgentie van de storing. Opdrachtnemer dient de afhandeling, gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

4.17 Levering en installatie

75. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen bij vervanging of nieuwe projecten. Afstemming rondom levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen vindt plaats met Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen exclusiviteit met betrekking tot de levering en installatie van beveiligingssystemen bij nieuwe projecten van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever vrij om andere leveranciers in te zetten.
76. Opdrachtnemer brengt (kosteloos) een gedetailleerde offerte uit binnen tien (10) werkdagen na de aanvraag. In de offerte zijn alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en te leveren producten omschreven, inclusief een calculatie of open begroting.
77. De tarieven zijn conform de gecontracteerde tarieven. Opdrachtgever is gerechtigd om te toetsen op marktconformiteit en bij twijfel in gesprek te gaan met Opdrachtnemer.
78. Opdrachtgever verstrekt via e-mail de opdracht voor de levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen. De levering van (onderdelen van) beveiligingssystemen is inclusief plaatsing, montage, programmering en eventueel aansluiting op het elektra-/datanetwerk.

Oplevering en werkzaamheden

79. Ten aanzien van oplevering en werkzaamheden, worden de volgende eisen gesteld:
- Alle door Opdrachtnemer te leveren beveiligingstechniek en -systemen dienen werkend te worden opgeleverd en compatible te zijn met de reeds geïnstalleerde beveiligingstechniek bij Opdrachtgever;
 - Opdrachtnemer dient zowel fysieke als digitale documenten aan Opdrachtgever beschikbaar te stellen bij oplevering van de installaties. Hier dienen mappen van te worden gemaakt voor de alarmsystemen. Het doel van de digitale mappen is om Opdrachtgever te voorzien van alle documenten om achter het digitaal dossier te plaatsen. Het doel van de fysieke mappen op locatie is om de installateur te voorzien van alle documenten zodat de monteur op locatie alle informatie beschikbaar heeft. De mappen dienen over de volgende documenten te beschikken:
 - Opleverdocument;
 - Tekeningen/installatieplattegrond in DWG en PFD;
 - Zonelijst (niet uit de programmering) (minimaal in Excel);
 - Blokschema (minimaal in Excel);
 - Blokkenlijst en de daarin opgenomen zones (minimaal in Excel);
 - Gebruikte componentenlijst (incl. merken en type);
 - Gebruikshandleiding;
 - Storingslijst/logboek.

- c. Alle installatieonderdelen, die primair benodigd zijn voor het functioneel opleveren van de systemen, worden verzorgd door Opdrachtnemer. Hier valt onder: het leveren en monteren van alle benodigde apparatuur, bijbehorende voedingen, bekabeling en leidingwegen;
 - d. Bekabeling wordt door Opdrachtnemer gemerkt. Hergebruik van bestaande bekabeling is gewenst, tenzij er een uitbreiding dient plaats te vinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit bij hergebruik van bekabeling. Indien nieuwe bekabeling wordt gelegd zal deze in een kabelplan worden opgenomen door Opdrachtnemer en gedeeld worden met Opdrachtgever. Tijdens de schouw kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de benodigde bekabeling en dit meenemen in de prijsstelling;
 - e. Alle componenten worden genummerd door Opdrachtnemer en verwerkt op de installatie tekeningen;
 - f. Benodigde stroompunten zullen door Opdrachtnemer zelf worden aangelegd, na overleg en met toestemming van Opdrachtgever, volgens de richtlijnen NEN 1010;
 - g. Herstelwerkzaamheden van bestaande brandwerende doorvoeringen welke zijn ontstaan naar aanleiding van de door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden worden uitgevoerd;
 - h. Plafonds die geopend worden moeten op dezelfde wijze gesloten worden door Opdrachtnemer;
 - i. Oude boorgaatjes worden gedicht door Opdrachtnemer;
 - j. Opdrachtnemer dient eventuele verpakkingsmaterialen zelf mee terug te nemen en de betreffende ruimten schoon op te leveren.
80. De eisen ten aanzien van de keuring en aanvaarding door Opdrachtgever van het werk van Opdrachtnemer, zijn beschreven in bijlage 5.

Afvoer oude systeem

81. Ten aanzien van de afvoer van het oude systeem, worden de volgende eisen gesteld:
- a. Alle (oude) componenten en bekabeling die niet meer worden gebruikt worden verwijderd door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Herbruikbare componenten worden in overleg bij Opdrachtgever ingeleverd en/of hergebruikt bij nieuw te plaatsen beveiligingsinstallaties voor Opdrachtgever;
 - b. Oude installaties worden op verzoek van Opdrachtgever kosteloos conform wettelijke milieuvorschriften afgevoerd door Opdrachtnemer;
 - c. Opdrachtnemer is in staat om overcomplete of gebruikte apparatuur die niet meer wordt ingezet in de organisatie van de Opdrachtgever af te voeren. Opdrachtnemer garandeert een 100% datavernietiging welke wordt bevestigd met een certificaat van vernietiging. Voorgaande werkzaamheden betreft gehele computersystemen, datadragers, etc.. Met andere woorden, alle hardware waar data op kan staan, privacygevoelig is en/of systeeminformatie bevat. Opdrachtnemer stelt geen ondergrens of bovengrens aan de hoeveelheid te vernietigen hardware/apparatuur.

4.18 Adviesrol

82. Opdrachtnemer geeft structureel invulling aan de adviesfunctie richting Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht hiervan minimaal:
- a. Advies naar aanleiding van het uitgevoerde correctief en preventief onderhoud. Indien een storing zich herhaaldelijk voordoet, adviseert Opdrachtnemer over eventueel te nemen maatregelen. Opdrachtnemer herkent patronen en informeert en rapporteert hierover aan Opdrachtgever (minimaal elk kwartaal);
 - b. Advies over eventueel te vervangen systemen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer adviseert en motiveert over eventuele vervangingen;
 - c. Advies bij het realiseren van een nieuwe locatie. Opdrachtnemer realiseert tekeningen en revisietekeningen en is verantwoordelijk voor de registratie van beveiligingssystemen in tekeningen. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer deze tekeningen inzichtelijk aan.

83. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een MJOP in de vorm van een advies met betrekking tot de beveiligingssystemen van Opdrachtgever. Alle systemen in scope dienen onderdeel te zijn van het MJOP. Het MJOP wordt minimaal tweemaal per jaar bijgewerkt om aan te sluiten op de conditie van de systemen. Tevens wordt Opdrachtnemer gevraagd om investeringen die naar voren komen uit het onderhoud op te nemen in het MJOP.

c. Organisatorische voorwaarden

4.19 Openingsdagen

84. Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 255 dagen per jaar. Verrekening vindt plaats op basis van daadwerkelijk door Opdrachtnemer ingezette uren. Inzicht over geprognoseerde uren versus daadwerkelijke uren maakt onderdeel uit van de managementrapportages.
85. De kantoorlocaties van Opdrachtgever zijn in principe in weekenden en op verplichte feestdagen gesloten. Op aanvraag kan het voorkomen dat de locaties ook op zaterdag, zondag en/of een feestdag open zijn. Opdrachtnemer zal de hiervoor benodigde capaciteit leveren en hiervoor tijdig afstemming hebben met Opdrachtgever.
86. Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag. Dit betreft:
- a. Nieuwjaarsdag;
 - b. Eerste en tweede Paasdag;
 - c. Koningsdag;
 - d. Bevrijdingsdag (eenmaal per vijf jaar);
 - e. Hemelvaartsdag;
 - f. Eerste en tweede Pinksterdag;
 - g. Eerste en tweede Kerstdag.
87. De werkzaamheden die door Opdrachtnemer op feestdagen dienen te worden uitgevoerd zijn opgenomen in de Locatiematrix (bijlage 8A). Incidenteel kan het voorkomen dat er op feestdagen extra inzet op afroep benodigd is.
88. Op de Dag van de Arbeid (1 mei) en Bevrijdingsdag (5 mei) (uitgezonderd eens per vijf (5) jaar) is het niet toegestaan dat Opdrachtnemer een feestdagtoeslag doorbelast aan Opdrachtgever.
89. Mogelijk wijzigen de openingsdagen en -tijden (waaronder opening op feestdagen) gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer zal de door hem aan Opdrachtgever te leveren dienstverlening aanpassen. Deze aanpassingen zullen tijdig worden aangekondigd door Opdrachtgever. Gewijzigde afspraken zullen als bijlage, inclusief de (financiële) aanpassingen, worden toegevoegd aan de Overeenkomst.

4.20 Faciliteiten

90. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor eventuele vergunningen voor uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de opdracht.
91. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor parkeervoorzieningen en maaltijden voor de medewerkers.

4.21 BHV

92. Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever zijn tijdens openingstijden van de gebouwen (indien Opdrachtgever onvoldoende capaciteit heeft) onderdeel van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV.
93. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

4.22 Implementatiefase

94. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor alle activiteiten die behoren tot het geheel van de implementatie en conform de daartoe vastgelegde termijnen die zijn opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon c.q. implementatieteam aan voor Opdrachtgever.
95. Van Opdrachtnemer wordt een actieve rol gevraagd ten aanzien van de implementatie en verwacht dat zij minimaal de volgende taken uitvoert:
- a. Verzorgen van een implementatieplan, welke binnen vijf (5) werkdagen na definitieve gunning ter akkoord wordt voorgelegd aan Opdrachtgever, met in ieder geval de volgende onderdelen:
 - Stappenplan met de te ondernemen acties;
 - Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
 - Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
 - Opleidingsplan personeel;
 - Tijdsplanning met mijlpalen.
 - b. Personele zaken regelen zoals overname, training, specifieke opleiding, etc.;
 - c. Alle operationele en procedurele aspecten uit het Programma van Eisen regelen en vastleggen;
 - d. Vaststelling volgorde open- en brand-/sluitrondes tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
 - e. Het compleet overdragen van het Programma van Eisen en de Inschrijving van Opdrachtnemer aan de tactisch en operationeel verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtnemer.
96. In de implementatiefase dient Opdrachtnemer expliciet aandacht te besteden aan de beveiligingstechniek, de koppelingen met de meldkamer en het inregelen van de ID-codes van alle betrokkenen. Expliciete afstemming tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en gecontracteerde Derden van Opdrachtgever betreffende verantwoordelijkheden, koppelvlakken, communicatie en de door iedere betrokken partij uit te voeren werkzaamheden, maken hiervan onderdeel uit.

d. Personele organisatie

4.23 CAO Particuliere beveiliging

97. Opdrachtnemer dient in haar Inschrijving rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Opdrachtgever zal met betrekking tot dit onderwerp geen verantwoordelijkheid en/of specifieke rol hebben.

4.24 Eindverantwoordelijk management

98. De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één leidinggevende/accountmanager (of andere functiebenaming) van Opdrachtnemer.
99. De leidinggevende/accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met de Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. Taken van de leidinggevende/accountmanager zijn onder meer:
- a. Fungeren als eerste aanspreekpunt voor de contractmanager en -eigenaar van Opdrachtgever;
 - b. Aansturen, coachen en begeleiden van de Medewerkers van Opdrachtnemer werkzaam voor Opdrachtgever;
 - c. Opstellen en bespreken van managementrapportages;
 - d. Verzorgen van een adequate klachtafhandeling;
 - e. Proactief invullen van de adviesrol aan Opdrachtgever ten aanzien van het realiseren van een veilige en gastvrije werkomgeving. Dit advies dient in ieder geval betrekking te hebben op zichtbare patronen in de werkomgeving, benodigde wijzigingen in het takenpakket en anders inrichten van de dienstverlening op locatie;
 - f. Onderhouden van voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke contacten met verschillende afdelingen en externe dienstverleners van Opdrachtgever;
 - g. Fungeren als eerste aanspreekpunt voor escalatie indien nodig.
100. Om goed invulling te geven aan deze rol dient de leidinggevende/accountmanager van Opdrachtnemer minimaal op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn van 07:30 uur tot 17:00 uur.
101. Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende/accountmanager officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende/accountmanager wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
102. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende/accountmanager, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Dit wil zeggen dat de vervanger op de hoogte is van onder andere de inhoud van de Overeenkomst, personele en financiële afspraken en actuele ontwikkelingen binnen de organisatie van Opdrachtgever.

4.25 Medewerkers

Profiel

103. Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan het volgende profiel:
- Medewerkers dienen goede kennis te hebben van de veiligheidsprotocollen en organisatie van Opdrachtgever;
 - Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om de dienstverlening op een professionele wijze te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien dit niet mogelijk is dient Opdrachtgever te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
 - Alle door Opdrachtnemer in te zetten Medewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift;
 - Medewerkers dienen kennis te hebben van minimaal de volgende automatiseringsprogramma's: Microsoft Word, Excel en Outlook;
 - Aan Opdrachtnemer wordt het gebruiksvoorschrift van het elektronisch beveiligingssysteem ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een juiste instructie aan haar Medewerkers voor het gebruik van de beveiligingssystemen;
 - Medewerkers van Opdrachtnemer zijn frequent op de locaties van Opdrachtgever aanwezig en hebben daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot hinder kunnen leiden te signaleren. Dit geldt ook voor verstoringen buiten de scope van de eigen dienstverlening (bijvoorbeeld een kapotte lamp). Medewerkers van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren;
 - Alle Medewerkers van Opdrachtnemer die bij Opdrachtgever op locatie komen, dienen zich te houden aan de huisregels van Opdrachtgever (zie Bijlage bij (concept) Overeenkomst).
104. Aanvullend gelden de volgende eisen voor de Medewerkers voor beveiligingsdienstverlening:
- Medewerkers dienen een geldig (grijs) legitimatiebewijs van het Ministerie van Justitie en Veiligheid te hebben gedurende de gehele contractperiode en bij zich te dragen tijdens werktijd;
 - Medewerkers ten behoeve van de beveiliging dienen te beschikken over een diploma beveiliging (minimaal niveau 2);
 - Medewerkers dienen uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst minimaal een (erkende) OMA (Omgaan met Agressie) training te hebben gevolgd;
 - Medewerkers beschikken over een geldig BHV -diploma (basis);
 - Medewerkers dienen in goede fysieke gesteldheid te zijn, om indien nodig adequaat op te kunnen treden;
 - Medewerkers dienen organisatiesensitief te zijn ten aanzien van verschillende typen medewerkers/bezoekers.
105. Aanvullend geldt het volgende voor de (mobiele) surveillance Medewerkers die ingezet worden:
- Medewerkers dienen opgeleid te zijn tot 'opgeleid persoon brandmeldinstallaties', zodat bij een loze brandmelding de BMI zelfstandig gereset kan worden.
106. Aanvullend geldt het volgende voor de Medewerkers die ingezet worden op de sportaccommodaties:
- Medewerkers dienen een grote mate van natuurlijk overwicht te hebben, zodat zij om kunnen gaan met de problematiek op de betreffende locaties.
107. Aanvullend geldt het volgende voor de medewerkers die worden ingezet bij evenementen:
- Medewerkers dienen zich professioneel en gastvrij op te stellen.
108. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een Medewerker van Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever dit met redenen omkleed kenbaar maken aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient vervolgens passende maatregelen te nemen.

109. Indien een Medewerker niet voldoet aan één van de genoemde aspecten in deze paragraaf, wordt deze direct vervangen door Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

110. Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle Medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten, zoals het uitvoeren van werkzaamheden op een kantoorlocatie, versus een sportaccommodatie, versus formele aangelegenheden, zoals recepties, huldigen, etc. Het uiten van reclameboodschappen (uitzondering voor logo's en merknamen), anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Het is toegestaan dat Onderaannemers hun eigen bedrijfskleding dragen, mits deze representatief is en voldoet aan bovenstaande eisen.
111. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn Medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreme uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.
112. Indien een medewerker niet voldoet aan één van de genoemde aspecten in deze paragraaf, wordt deze direct vervangen door Opdrachtnemer. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

Indiensttreding

113. Indien Opdrachtnemer een nieuwe Medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer tijdig voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en het personeelsnummer.
114. Na gunning van de Opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de Medewerkers die bij Opdrachtgever ingezet zullen worden, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):
- Naam;
 - Geboortedatum;
 - Nummer van het wettig ID;
 - Opleidingen.
115. Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
116. Behoudens wettelijke verplichtingen zullen Opdrachtnemer en haar personeel strikte geheimhouding in acht nemen met betrekking tot de gebouwen, de interne organisatie van Opdrachtgever, de identiteit van het personeel van Opdrachtgever en alle overige informatie waarvan het personeel van Opdrachtnemer weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.

Vervanging

117. Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van Medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak.
118. Het vervangende personeel van Opdrachtnemer dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere Medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: Opdrachtnemer draagt er tijdig zorg voor dat het vervangende personeel op de hoogte is van de procedures en de veiligheidseisen bij Opdrachtgever en op basis daarvan voldoende is ingewerkt.
119. Indien nodig dient Opdrachtnemer op eigen kosten extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

4.26 Veiligheid

120. Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de Medewerkers. Dit impliceert onder andere dat:
 - a. Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA certificaat voor de leidinggevende en een VCA-certificaat voor de uitvoerende Medewerkers van beveiligingstechniek);
 - b. Leidinggevend en uitvoerende Medewerkers ten behoeve van beveiligingstechniek voldoende en actief bekend zijn met VCA;
 - c. Er beschikbaarheid is van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de Opdracht veilig uit te kunnen voeren.

e. Communicatie en contractmanagement

121. Voor een optimale invulling van de dienstverlening zal Opdrachtnemer op structurele wijze met Opdrachtgever overleg voeren en informatie uitwisselen.

4.27 Overlegstructuur

122. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld en als bijlage toegevoegd aan de Overeenkomst.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Implementatie	Implementatieteam	Teammanager, contractmanager en contractbeheerder	Binnen 1 maand na definitieve gunning	a. Opstart- en implementatieplan; b. Format rapportages; c. Format facturatie; d. RI&E.
Strategisch	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Teammanager en contractmanager	1x per jaar	e. Evaluatie overall performance; f. Beoordeling KPI's; g. Contractuele zaken; h. Ontwikkelingen intern en extern.
Tactisch	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Contractmanager	4x per jaar	i. Kwartaalrapportage; j. Status KPI's en verbeterplannen; k. Inzet en kwaliteit medewerkers; l. Status werkzaamheden extra opdrachten.
Operationeel	Operationeel coördinator	Contractbeheerder	Maandelijks (of naar behoefte vaker)	m. Afhandeling KWIS; n. Bezetting en organisatie; o. Mutaties; p. Inzicht facturatie; q. Knelpunten en verbeterpunten; r. Operationele aangelegenheden.

4.28 Indexering

123. De in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst neergelegde Tarieven (zoals geoffreerd door Inschrijver) gelden voor de looptijd van de Overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsoptie(s). Na het verstrijken van de initiële looptijd van de Overeenkomst mogen de tarieven worden geïndexeerd conform de volgende voorschriften:

- Uitgangspunt zijn de gegevens zoals deze worden gepubliceerd door het CPB in de Kerngegevensstabel, behorende bij de MEV (Macro Economische Verkenningen) in het kader van Prinsjesdag (3e dinsdag van september)
- De tarieven voor het materieel mogen geïndexeerd worden tegen het aldaar vermelde % nationale consumentenprijsindex
- De tarieven voor het personeel mogen geïndexeerd worden tegen het aldaar vermelde % cao-loon marktsector

In een voorbeeld: de tarieven die gelden ná verlenging van de Overeenkomst per 1 november 2023, mogen geïndexeerd worden tegen het door het CPB vermelde percentage voor 2024 en gelden vervolgens voor het volledige, nieuwe contractjaar.



124. Opdrachtnemer doet uiterlijk vóór 15 oktober een schriftelijke opgave van de voorgestelde indexering(en) aan de contractmanager van Opdrachtgever. Slechts na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever mag/mogen de indexering(en) worden verwerkt in de tarieven die gerekend worden vanaf de eerste dag van het nieuwe contractjaar. Opdrachtnemer verstrekt daarbij tevens een overzicht van de voorgestelde, vanaf dat moment te hanteren tarieven. Van indexering met terugwerkende kracht over voorgaande jaren kan nimmer sprake zijn.

4.29 Informatievoorziening

125. Uiterlijk vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.
126. Rapportages en gespreksverslagen worden na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
127. De kwartaalrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en zullen minimaal uit de volgende thema's bestaan:
- a. Alarmmeldingen (aantal, soort, oorzaak, vervolgacties, percentage binnen gestelde termijn);
 - b. Advies naar aanleiding van preventief en correctief onderhoud;
 - c. Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten;
 - d. Status KPI's;
 - e. Status werkzaamheden extra opdrachten;
 - f. Gespreksverslagen;
 - g. Afhandeling KWIS-aanvragen (klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen);
 - h. Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
 - i. Actieplannen (voortgang en borging);
 - j. Facturatie

Op verzoek van Opdrachtgever kunnen er aanvullende onderwerpen aan de rapportages worden toegevoegd.

128. Ten behoeve van de dagelijkse communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de organisatie en uitvoering dienstverlening dient gebruik te worden gemaakt van een dagrapportage (digitaal) via alarmen@tilburg.nl. In deze dagrapportage dienen alle belangrijke hoofdzaken te worden vermeld.

4.30 Meldingen

129. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van meldingen en klachten. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen meldingen maken via het FMIS (TOPdesk) van Opdrachtgever en zullen door Opdrachtnemer in behandeling worden genomen.
130. De meldingen worden via het Servicepunt van Opdrachtgever doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Een voorbeeld van een melding kan zijn: afwijking van een structurele brand- en sluitronde, aanvraag voor een alarmcode of ID-code voor een medewerker of het opstellen van een offerte voor het vervangen/uitbreiden van (een deel) van een beveiligingsinstallatie.
131. Opdrachtnemer houdt een eigen registratie bij van alle meldingen en klachten. Indien een melding of klacht mondeling of telefonisch wordt doorgegeven, dient Opdrachtnemer deze op te nemen in een eigen overzicht. In de managementrapportages dient Opdrachtnemer een integraal overzicht aan te leveren van alle meldingen en klachten. Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

Oplostijden

132. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de reactie en oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt een reactietijd van vier (4) uur (tussen 07:30 en 17:00 uur op werkdagen) en een oplostijd van één (1) werkdag. Binnen de gestelde reactietijd dient een inhoudelijke terugkoppeling gegeven te worden aan Opdrachtgever via e-mail.
133. Indien de KWIS melding een calamiteit betreft geldt een reactietijd van één (1) uur. De oplostermijn is afhankelijk van de aard van de calamiteit en wordt nader afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
134. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:
 - a. Tijdens de openingstijden van de locaties van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
 - b. Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.
135. Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

f. MVO

136. Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

4.31 Goed werkgeverschap

137. Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een Medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar Medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:
 - a. Persoonlijke ontwikkeling van Medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
 - b. Welzijn van Medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
 - c. Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
 - d. Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
 - e. Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.32 Inclusieve samenleving

138. Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de Opdracht Medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return). Voor onderhavige Overeenkomst betekent dit een minimumpercentage van 5% van de loonsom dat Opdrachtnemer zal realiseren op het gebied van SROI. Zie voor meer informatie de (concept)Overeenkomst.
139. Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

4.33 Milieu

140. De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage wenst te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel als mogelijk een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:
- Hergebruik van materialen;
 - Biologisch afbreekbare middelen;
 - Tegengaan van verspilling;
 - Reduceren van verpakkingsmaterialen.
141. In de periodieke management-overleggen zullen voorgaande onderwerpen onderwerp van gesprek zijn en zal Opdrachtnemer aangeven of er mogelijkheden zijn en op welke wijze deze mogelijkheden kunnen worden toegepast.
142. De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport. Opdrachtnemer dient negatieve invloed van voertuigen op het milieu en de gezondheid zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer gebruikt minimaal Euro VI voertuigen binnen de milieuzone van de gemeente Tilburg. In de periodieke management-overleggen zal onderhavig onderwerp onderdeel van de agenda zijn en zal Opdrachtnemer aangeven of er mogelijkheden zijn en op welke wijze deze mogelijkheden kunnen worden toegepast.

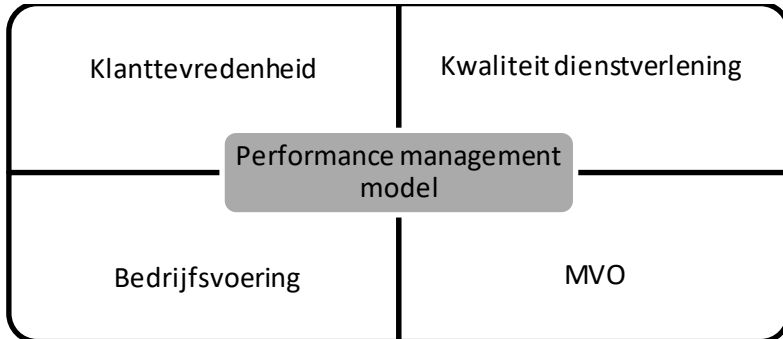
4.34 VGWM-plan

143. Opdrachtnemer verplicht is verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken in het kader Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) na te leven. Ter registratie hiervan is Opdrachtnemer verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:
- Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
 - Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan Onderaannemers;
 - Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
 - Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
 - Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan Medewerkers plaatsvindt;
 - De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
 - Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
 - Een lijst met voor de uitvoering van de Overeenkomst belangrijke telefoonnummers.
144. Eenmaal per jaar levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Het eerste VGWM-plan wordt zes weken voor start van de Overeenkomst aangeleverd bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn (zoals opgenomen in het VGWM-plan) afgehandeld te worden. Buiten het Programma van Eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen (in alle redelijkheid) worden gesteld.

g. Kwaliteit en monitoring (KPI's)

4.35 Methodiek

145. Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaande figuur zijn deze weergegeven.



Figuur 1: Performance Management Model

146. De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.
147. Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.
148. Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:
- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
 - Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
 - Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de Partijen;
 - Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.
149. Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

4.36 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid Opdrachtgever- Opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10, op één decimaal nauwkeurig); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever. Uitvoering eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst. De eerste meting wordt 6 maanden na start van de dienstverlening uitgevoerd. Hierbij worden vanuit de Opdrachtgever de Teammanager, Contractmanager en Contractbeheerder betrokken.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf (5) werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien (10) werkdagen) dient het plan binnen één (1) maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm drie (3) keer niet wordt behaald en/of er twee (2) keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

4.37 Kwaliteit dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Responsetijd alarmopvolging (zoals opgenomen in paragraaf 4.10)	90% van de keren behaald	Rapportage van Opdrachtnemer (kwartaalrapportage).
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien (10) werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien (10) werkdagen) dient het plan binnen één (1) maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een controle uit te voeren. Wanneer de norm drie (3) keer niet wordt behaald en/of er twee (2) keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			
	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Responsetijd correctief onderhoud beveiligingssystemen	95% van de keren behaald	Kwartaalrapportage door Opdrachtnemer
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien (10) werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien (10) werkdagen) dient het plan binnen één (1) maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een controle uit te voeren. Wanneer de norm drie (3) keer niet wordt behaald en/of er twee (2) keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

4.38 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	80% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde
<p><u>Beschrijving</u></p> <p>Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, Programma van Eisen en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau. Hiervoor kiest Opdrachtgever steekproefsgewijs vijf (5) auditcriteria uit (van alle eisen/afspraken).</p> <p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien (10) werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien (10) werkdagen) dient het plan binnen één (1) maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een controle uit te voeren. Wanneer de norm drie (3) keer niet wordt behaald en/of er twee (2) keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

4.39 MVO

150. Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:
- Duurzaam inkopen;
 - Veiligheid;
 - Arbeidsbeleid;
 - Milieueisen.

4.40 Re-transitie

151. Opdrachtnemer dient bij een eventuele overdracht (Re-transitie) naar een opvolgende Opdrachtnemer haar volledige medewerking te verlenen. Dit dient minimaal in te houden dat aan de volgende criteria wordt voldaan:
- Alle documentatie wordt up-to-date gebracht zodat de nieuwe Opdrachtnemer over de laatste informatie beschikt;
 - Ter voorbereiding van de exit worden de volgende documenten, zowel digitaal als fysiek, bijgewerkt en tijdens een kick-off overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer: Functioneel en technische ontwerpdocumenten en installatieverslagen.

5 Gunningscriteria – Beste prijs-kwaliteitverhouding

5.1 Toelichting: Beste prijs-kwaliteitverhouding

In dit hoofdstuk worden de Gunningscriteria uitgewerkt, evenals de bijbehorende beoordelingsmethodiek. U dient per criterium de uitwerking bij de Inschrijving te uploaden in Tendersnet.

De Gemeente Tilburg gunt de Opdracht volgens het gunningscriterium Economisch Meest Voordelige Inschrijving gebaseerd op: “beste prijs-kwaliteitverhouding” waarbij de methodiek van “gunnen op waarde” wordt toegepast.

5.2 Gunnen op waarde

Om te bepalen welke Inschrijvers in welke volgorde de Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI) op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding hebben gedaan, worden de criteria gehanteerd zoals vermeld in 5.3.

De beoordeling “gunnen op waarde” houdt in dat per (sub)criterium een maximaal toe te kennen financiële waarde kan worden behaald in de vorm van een ‘fictieve korting’. Het uiteindelijk berekende resultaat wordt uitgedrukt in de ‘fictieve inschrijvingsprijs’. Deze wordt verkregen door de waarde van het door u ingevulde prijzenblad te verminderen met de totale financiële waarde zoals door u als Inschrijver is behaald op de kwalitatieve criteria. De Inschrijver die de laagste fictieve inschrijfprijs heeft behaald, is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding.

Hieronder een *voorbeeld* voor wat betreft de rangorde die kan ontstaan op basis van voorgaande:

Inschrijver	Financiële score gunningscriterium 1	Financiële score gunningscriterium 2	Financiële score gunningscriterium 3	Totaal vergelijkingsprijs op basis van prijzenblad	Verdisconteerde waarde	Rangorde
Inschrijver 1	€ 90.000,-	€ 60.000,-	€ 10.000,-	€ 1.600.000,-	€ 1.440.000,-	1
Inschrijver 2	€ 100.000,-	€ 30.000,-	€ 5.000,-	€ 1.680.000,-	€ 1.545.000,-	3
Inschrijver 3	€ 60.000,-	€ 18.000,-	€ 4.000,-	€ 1.550.000,-	€ 1.468.000,-	2

5.3 Overzicht gunningscriteria

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de maximaal te behalen financiële waarden per (sub)criterium gebaseerd op het principe gunnen op waarde.

Gunningscriteria	Maximaal te behalen financiële score
Gunningscriterium 1	€ 125.000,-
Gunningscriterium 2	€ 75.000,-
Gunningscriterium 3	€ 50.000,-
Totaal:	€ 250.000,-

5.4 Uitwerking beoordeling

Ieder kwalitatief gunningscriterium is inhoudelijk beoordeeld en vertaald naar een monetaire waarde. Het door u in te vullen prijzenblad dient te worden ingevuld met de financiële gegevens zoals die daarin gespecificeerd zijn. De daaruit voortvloeiende totaalsom / vergelijkingsprijs wordt vervolgens verrekend met de behaalde financiële waardes zoals die gescoord zijn op de kwalitatieve criteria.

De Inschrijver met de laagste verdisconteerde waarde krijgt vervolgens de Opdracht gegund.

5.5 Uitwerking kwalitatieve (gunnings)criteria

In dit hoofdstuk en paragrafen worden de kwalitatieve en de commerciële gunningscriteria nader toegelicht en nader uitgewerkt.

We vragen u de hierna volgende 3 gunningscriteria te beantwoorden.

Deze zullen beoordeeld worden op de wijze zoals omschreven in paragraaf 5.6 en 5.7.

Uw antwoorden op de open vragen zullen uitgangspunt zijn voor de wijze waarop u de Opdracht voor ons gaat uitvoeren.

De uitwerking van de open vragen dient **geanonimiseerd** te worden ingediend.

Geanonimiseerd betekent dat er géén bedrijfsnamen, bedrijfsgegevens, logo's, namen van personen of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de Inschrijver in het document mogen worden vermeld waardoor de Inschrijver kan worden herkend. Het onderscheidend vermogen moet uit de inhoud blijken en mede daarom is gelijkvormigheid gewenst en een verplichte lay-out voorgeschreven.

Gunningscriterium 1: Aanpak start (implementatie) en beëindiging (re-transitie) van de Overeenkomst

De Aanbestedende Dienst hecht er waarde aan dat de processen, medewerkers en bezoekers van de Aanbestedende Dienst geen hinder ondervinden van de implementatie van een nieuwe Overeenkomst. De gecontracteerde leverancier dient in de daarvoor opgenomen tijd in de planning zorg te dragen voor een volledige implementatie en daarmee tijdig en kwalitatief juist de nieuwe Overeenkomst op te starten. Vervolgens zal de Overeenkomst op enig moment expireren. De kwaliteit en de medewerking van een Opdrachtnemer bij de (voorzienbare) beëindiging van een Overeenkomst is daarbij van belang.

Inschrijver dient een plan van aanpak op te stellen met daarin beschreven de opstart en de implementatie van de uit te voeren dienstverlening. Het implementatieplan dient minimaal een uitwerking van de volgende onderwerpen te bevatten:

1. Beschrijf het **stappenplan** voor de opstart met de te ondernemen acties
 - a. Waarbij ingegaan wordt op zowel alle aspecten van de dienstverlening als techniek.
2. Beschrijf op welke wijze de **communicatie** verloopt;
 - a. Het communicatieplan gedurende de implementatie;
 - b. Rol- en taakverdeling tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de huidige Opdrachtnemer van Gemeente Tilburg;
 - c. De rol- en taakverdeling binnen de interne organisatie van Opdrachtnemer.
3. Beschrijf op welke wijze u in deze periode met de **personele** component omgaat;
 - a. Op welke wijze wordt er personeel geworven.
4. Beschrijf de **tijdsplanning** met mijlpalen en beslismomenten.
5. Beschrijf:
 - a. Op ieder hiervoor genoemd onderdeel de meest relevante **risico's** (buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer) op basis van kennis en ervaring;
 - b. Op welke wijze als voorbereiding op de start en implementatie van de Overeenkomst passende **beheersmaatregelen** voor deze risico's worden genomen.

Inschrijver dient een plan van aanpak op te stellen met daarin beschreven de re-transitie van de onderdelen van de Overeenkomst. Het plan dient minimaal een uitwerking van de volgende onderwerpen te bevatten:

6. Beschrijf op welke wijze en met welke onderwerpen een **exit plan** wordt opgesteld en zal worden overgedragen;
 - a. Hoe hierover afstemming met de Opdrachtgever zal plaatsvinden;
 - b. Hoe er afstemming met de nieuwe Opdrachtnemer zal plaatsvinden;
 - c. Hoe het exit-plan bij Opdrachtnemer geborgd wordt.

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 1 op maximaal 4 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10 en regelafstand 1,15. Er mag niet meer dan 4 pagina's worden gebruikt, dit inclusief eventuele tekeningen, plaatjes, ondersteunend materiaal. Indien het voorgeschreven aantal pagina's wordt overschreden, zullen de pagina's boven het maximale aantal van 4 niet in de beoordeling worden meegenomen. Zie tevens de voorschriften zoals eerder aangegeven.

Gunningscriterium 2: Kwaliteit van de dienstverlening

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer structureel aandacht heeft voor onder andere kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering. De Aanbestedende Dienst wenst zicht te krijgen op de wijze waarop Inschrijver hier invulling aan geeft.

Inschrijver dient minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen.

1. Beschrijf de wijze waarop de **integraliteit** in de dienstverlening wordt geborgd;
 - a. Op welke wijze wordt de integraliteit in de uitvoering van de beveiligingsdienstverlening en -techniek geborgd
2. Beschrijf de wijze waarop **processen en procedures** worden geborgd en waar mogelijk verbeterd:
 - a. Op welke wijze wordt er proactief met verbetervoorstellen omgegaan op de diverse onderdelen van het gehele pakket aan dienstverlening;
 - b. Op welke wijze worden resultaten van de verbetervoorstellen gemonitord
3. Beschrijf specifiek ten aanzien van het **technische deel** van de Overeenkomst:
 - a. Welke maatregelen worden getroffen om correctief onderhoud zoveel als mogelijk te beperken.
 - b. Op welke wijze wordt invulling gegeven aan het preventieve onderhoud, waarbij minimaal ingegaan wordt op de planning, communicatie, uitvoering en oplevering;
 - c. Welke randvoorwaarden de Opdrachtgever moet organiseren ten aanzien van de uitvoering van het preventief onderhoud

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 2 op maximaal 3 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10 en regelafstand 1,15. Er mag niet meer dan 3 pagina's worden gebruikt, dit inclusief eventuele tekeningen, plaatjes, ondersteunend materiaal. Indien het voorgeschreven aantal pagina's wordt overschreden, zullen de pagina's boven het maximale aantal van 3 niet in de beoordeling worden meegenomen. Zie tevens de voorschriften zoals eerder aangegeven.

Gunningscriterium 3: Personeel

Een aanzienlijk gedeelte van de Overeenkomst heeft te maken met de inzet van personeel. De Aanbestedende Dienst wenst zicht te krijgen op de wijze waarop Inschrijver omgaat met haar personeel en invulling geeft aan de personele inzet. Met name op de sportaccommodaties is er sprake van een specifieke doelgroep van jongeren die een specifieke inzet vragen. De Aanbestedende Dienst wenst een Opdrachtnemer te contracteren die meedenkt en hier proactief op inspeelt.

Inschrijver dient te beschrijven hoe er omgegaan wordt met de personele component en daarbij minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen.

1. Beschrijf hoe er invulling wordt gegeven aan de personele **invulling** rekening houdend met de verschillende locaties en vormen van dienstverlening;
 - a. Hoe wordt er rekening gehouden met de specifieke doelgroep op de sportaccommodaties;
2. Beschrijf de wijze waarop de **kwaliteit** van het personeel wordt geborgd:
 - a. Hoe er aandacht wordt gegeven aan het instrueren, trainen en onderhoud en van kennis en vaardigheden op het geheel van de dienstverlening;
3. Beschrijf de wijze waarop de **continuïteit** wordt geborgd;
 - a. Hoe de continuïteit van de inzet van medewerkers van Opdrachtnemer bij Opdrachtgever wordt geborgd.

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 3 op maximaal 2 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10 en regelafstand 1,15. Er mag niet meer dan 2 pagina's worden gebruikt, dit inclusief eventuele tekeningen, plaatjes, ondersteunend materiaal. Indien het voorgeschreven aantal pagina's wordt overschreden, zullen de pagina's boven het maximale aantal van 2 niet in de beoordeling worden meegenomen. Zie tevens de voorschriften zoals eerder aangegeven.

5.6 Beoordelingskader kwalitatieve gunningscriteria

De kwalitatieve gunningscriteria worden, per aspect, beoordeeld conform onderstaande kader.

Beoordeling	Omschrijving	% weging fictieve aftrek
❖ Uitmundend	De uitwerking is <u>uitmundend</u> en daarmee is op ieder aandachtspunt: ingegaan op criteria uit de gunningsvraag, concreet, volledig en onderbouwd. Er blijkt inleving uit het antwoord en daarmee zeer goed toepasbaar. Overtreft verwachtingen en biedt naar mening van de beoordelaars meerwaarde.	100%
❖ Goed	De uitwerking is <u>goed</u> en daarmee is op ieder of op meerdere aandachtspunten: ingegaan op criteria uit de gunningsvraag, concreet, volledig en onderbouwd. Er blijkt inleving uit het antwoord en daarmee goed toepasbaar.	80%
❖ Voldoende	De uitwerking is <u>voldoende</u> en daarmee op ieder of op meerdere aandachtspunten: voor verbetering vatbaar op het ingaan op criteria uit de gunningsvraag, concreetheid, volledigheid en onderbouwing. Er blijkt deels inleving uit het antwoord en is om die reden in voldoende mate toepasbaar.	60%
❖ Onvoldoende	De uitwerking is <u>onvoldoende</u> en is daarmee op ieder of op meerdere aandachtspunten: sterk voor verbetering vatbaar op het ingaan op criteria uit de gunningsvraag, concreetheid, volledigheid en onderbouwing en is om die reden in onvoldoende mate toepasbaar.	40%
❖ Slecht	De uitwerking is <u>slecht</u> en is daarmee op ieder of op meerdere aandachtspunten: zeer sterk voor verbetering vatbaar op het ingaan op criteria uit de gunningsvraag, concreetheid, volledigheid en onderbouwing en om die reden slecht toepasbaar.	20%
❖ Geen reactie	Geen antwoord gegeven op het gunningscriterium	0%

Let wel: Indien Inschrijver op twee (2) van de drie (3) kwalitatieve gunningscriteria een 'onvoldoende', een 'slecht' of 'geen reactie' heeft behaald volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure

5.7 Beoordeling van de beantwoording (kwalitatieve criteria)

Bij de beoordeling kijkt het beoordelingsteam naar de aangeboden antwoorden en de geleverde onderbouwing c.q. toelichting. Bij de beoordeling zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen eerst individueel beoordelen, daarna vindt een plenaire bijeenkomst van de beoordelingscommissie plaats. De beoordelingscommissie kent dan in consensus per kwalitatief sub-gunningscriterium een score toe. Nadat de score is vastgesteld, weegt de commissie de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore te komen op het onderdeel kwaliteit.

De beoordelingscommissie is samengesteld uit:

- Vertegenwoordiger van de afdeling Vastgoedbedrijf
- Vertegenwoordiger van de afdeling Sportbedrijf
- Vertegenwoordigers (2) van de afdeling Faciliteiten

5.8 Beoordelingskader economische gunningscriteria (prijzenblad)

Toelichting op het prijzenblad

Inschrijver dient een totaalprijs te offrenen; deze prijs wordt niet apart beoordeeld. De totaalprijs bestaat uit de onderstaande onderdelen:

- Toezicht op locatie;
- Open- en brand-/sluitrondes;
- Meldkamer en alarmopvolging;
- Preventief onderhoud;
- Correctief onderhoud;
- Levering materiaal;
- Staffelprijzen < 3 uur.

In de Bijlage is het Prijzenblad bijgevoegd. Inschrijver dient alleen dit Prijzenblad te gebruiken voor het offrenen van haar tarieven. Inschrijver dient alle tabbladen volledig en digitaal in te vullen om haar tarieven (in euro's en op 2 decimalen nauwkeurig) te offrenen inzake de aanbesteding Beveiligingsdienstverlening Gemeente Tilburg Perceel 1, rekening houdend met en op basis van alle voorschriften en bepalingen die daarover zijn opgenomen in de betreffende aanbestedingsdocumentatie. Alle aantallen die worden vermeld in dit Prijzenblad dienen ter indicatie van de te verwachten behoefte aan beveiligingsdienstverlening van Aanbestedende Dienst gedurende de komende contractperiode. Hieraan kunnen door Inschrijvers echter geen rechten worden ontleend. Inschrijvingen die voor wat betreft geoffeerde (uur)tarieven manipulatief van aard zijn of als niet-marktconform worden verondersteld (zoals bijvoorbeeld negatieve tarieven of tarieven onder de kostprijs) worden als ongeldig terzijde gelegd, waardoor Inschrijver niet voor gunning in aanmerking komt.

Inschrijver dient rekening te houden met de volgende aspecten:

- De prijzen zijn in euro's en exclusief BTW;
- De prijzen kunnen uitsluitend tussentijds aangepast worden conform de voorwaarden als beschreven in dit Programma van Eisen en Wensen;
- De prijzen zijn op basis van werkelijke kosten, inclusief de overname van eventuele medewerkers ten gevolge van CAO afspraken;
- Er mogen geen negatieve of 0-prijzen worden geoffereerd, tenzij een bepaald tarief als niet van toepassing wordt verondersteld, in welk geval een tarief van "0" dient te worden geoffereerd;
- De prijzen zijn inclusief eventuele opslagen;
- De prijzen zijn inclusief de kosten gemaakt door de door Inschrijver ingeschakelde derde partijen;
- De prijzen zijn inclusief alle kosten zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, (arbeids-)middelen, werkkleding, vervoerskosten, winst en overhead, kwaliteitskeuringen, (her)opleidingen, etc.

De prijs welke Inschrijver opgeeft in het Prijzenblad is leidend en wordt beoordeeld conform de beschreven procedure in het Aanbestedingsdocument. Indien de prijs welke Inschrijver opgeeft in TenderNed afwijkt, is de opgegeven prijs in het Prijzenblad leidend.

1. Inschrijfstaat: in dit tabblad worden de totalen van de tabbladen 2a/b/c, 3a/b/c/ en 4 bij elkaar opgeteld wat in **cel C13** leidt tot de inschrijfprijs per jaar voor Inschrijver. Op dit tabblad dient door Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen de bedrijfsnaam, naam bevoegd vertegenwoordiger, functie, plaats en datum digitaal te worden ingevuld, nadat de rest van de tabbladen volledig is ingevuld. Daarna dienen alle tabbladen te worden afgedrukt en op de aangegeven plek te worden ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger (dit dient onomstotelijk te blijken uit het Uittreksel uit het Handelsregister). Na ondertekening dient het Prijzenblad te worden gescand om vervolgens als één (1) PDF-document bij de Inschrijving te worden gevoegd.

2a. Toezicht op locatie: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar uurtarieven voor de dienstverlening toezicht op locatie te offren, overeenkomstig de dagen en de tijden die in de kop van de kolommen O t/m R staan vermeld. Zie voor meer informatie tevens de locatiematrix in Bijlage

8A en paragraaf 4.3 van de opdrachtbeschrijving. Deze tarieven gelden tevens voor diensten op afroep > 3 uur. Vermenigvuldigd met de verwachte inzet op jaarbasis leidt dit in **cel S19** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

2b. Open- en brand-/sluitrondes: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar uurtarieven voor de dienstverlening open- en brand-/sluitrondes te offren conform de tijdvensters en de gevraagde inzet per dag zoals vermeld door Aanbestedende Dienst. Zie voor meer informatie tevens de locatiematrix in Bijlage 8A en paragrafen 4.5 t/m 4.7 van de opdrachtbeschrijving. Vanwege verschillende tijdvensters tijdens de zomertijd respectievelijk de wintertijd wordt dit apart vermeld. Vermenigvuldigd met de verwachte inzet op jaarbasis, op basis van 21 weken wintertijd en het restant van het jaar zomertijd, leidt dit in **cel M83** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

2c. Meldkamer en alarmopvolging: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar tarieven voor de dienstverlening meldkamer en alarmopvolging te offren conform de onderdelen en de verwachte aantallen zoals vermeld door Aanbestedende Dienst. Zie voor meer informatie tevens het overzicht beveiligingstechniek in Bijlage 9 en paragrafen 4.8 t/m 4.10 van de opdrachtbeschrijving. Vermenigvuldigd met de verwachte aantallen leidt dit in **cel E16** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

3a. Preventief onderhoud: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar tarieven voor de dienstverlening preventief onderhoud te offren op basis van de locaties en de systemen zoals vermeld door Aanbestedende Dienst. Zie voor meer informatie tevens het overzicht beveiligingstechniek in Bijlage 9 en paragraaf 4.15 van de opdrachtbeschrijving. Deze tarieven tezamen leiden in **cel J42** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

3b. Correctief onderhoud: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar (uur)tarieven voor de dienstverlening correctief onderhoud te offren op basis van de onderdelen en de verwachte aantallen zoals vermeld door Aanbestedende Dienst. Zie voor meer informatie tevens het overzicht beveiligingstechniek in Bijlage 9 en paragraaf 4.16 van de opdrachtbeschrijving. Vermenigvuldigd met de verwachte aantallen leidt dit in **cel E13** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

3c. Levering materiaal: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar tarieven en opslagpercentage(s) voor de dienstverlening levering materiaal te offren op basis van de componenten en de verwachte aantallen zoals vermeld door Aanbestedende Dienst. Zie voor meer informatie tevens het overzicht beveiligingstechniek in Bijlage 9 en paragraaf 4.17 van de opdrachtbeschrijving. Alle cellen dienen te worden ingevuld. Indien een bepaald tarief niet van toepassing is, dient Inschrijver hier een tarief of percentage "0" te offren, zodat hierover geen misverstanden kunnen bestaan. Vermenigvuldigd met de verwachte aantallen leidt dit in **cel O46** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

4. Staffelprijzen < 3 uur: in dit tabblad dient Inschrijver in de grijs gemarkeerde cellen haar tarieven voor de beveiligingsdienstverlening < 3 uur te offeren. Zie voor meer informatie tevens eisen 6 en 18 van de opdrachtbeschrijving. Deze tarieven dienen geoffreerd te worden als een vast starttarief met inbegrip van de eerste tien (10) minuten beveiligingsdienstverlening en als een variabel tarief wat bovenop het starttarief komt voor iedere vijf (5) minuten dat de inzet langer voortduurt dan de initiële tien (10) minuten. Na het invullen van deze tarieven zullen in de tabel de overeenkomstige tarieven per tijdseenheid zichtbaar worden. Vermenigvuldigd met de verwachte aantallen leidt dit in **cel D43** tot de inschrijfprijs per Inschrijver op dit onderdeel.

Aanbesteding beveiligingsdienstverlening, Perceel 1