



GEMEENTE TILBURG

# Aanbesteding

*Beveiligingsdienstverlening - Gemeente Tilburg*

**Perceel 2**

**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 informerend, 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, 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 – Evenementenbeveiliging .....	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
	Onderwerp: Kermis.....	5
	Onderwerp: Toezichthouden in het openbaar gebied / openbaar vervoer .....	6
	Onderwerp: Handhaven en toezichthouden in openbaar gebied, ad-hoc en niet voorzienbaar .....	6
3	Geschiktheidseisen – eisen aan de onderneming.....	7
3.1	Inschrijving in Handelsregister .....	7
3.2	Financiële en economische draagkracht.....	7
3.3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid .....	8
3.4	Aansprakelijkheidsverzekering .....	9
3.5	Kwaliteitszorg- en borging .....	9
3.6	Milieumanagement.....	9
3.7	Vergunning Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus .....	10
4	PvE – Beveiliging kermissen en evenementen/activiteiten in de openbare ruimte .....	11
a.	Omschrijving dienstverlening.....	11
4.1	Algemene eisen .....	11
4.2	Beveiliging Tilburgse kermissen .....	11
4.3	Evenementenbeveiliging.....	13
4.4	Communicatie .....	13
4.5	Werkdagen en werktijden .....	14
4.6	Aanvraag werkzaamheden .....	14
b.	Personele organisatie .....	15
4.7	CAO Particuliere beveiliging .....	15
4.8	Indiensttreding .....	15
4.9	Eindverantwoordelijk management .....	15
4.10	Coördinator .....	15
4.11	Profiel medewerkers.....	15
c.	Communicatie en contractmanagement .....	17
4.12	Overlegstructuur .....	17
4.13	Indexering.....	17
4.14	Informatievoorziening.....	18
4.15	Klachten en storingen.....	18
4.16	Bereikbaarheid.....	18
d.	Kwaliteit en monitoring (KPI's) .....	19
4.17	Methodiek .....	19
4.18	Klanttevredenheid .....	19



4.19	Kwaliteit dienstverlening .....	20
5	Gunningscriteria – Beste prijs-kwaliteitverhouding .....	21
5.1	Toelichting: Beste prijs-kwaliteitverhouding.....	21
5.2	Gunnen op waarde .....	21
5.3	Overzicht gunningscriteria.....	21
5.4	Uitwerking beoordeling .....	21
5.5	Uitwerking kwalitatieve (gunnings)criteria .....	22
5.6	Beoordelingskader kwalitatieve gunningscriteria .....	24
5.7	Beoordeling van de beantwoording (kwalitatieve criteria) .....	25
5.8	Beoordelingskader economische gunningscriteria (prijzenblad) .....	25

## 2 De Opdracht – Evenementenbeveiliging

### 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.

De volgende onderwerpen maken onderdeel uit van de Overeenkomst:

1. Op de jaarlijkse Tilburgse kermissen uitvoeren van diverse taken op het gebied van toezicht, handhaving, bewaking en beveiliging. Deze taken vinden plaats op diverse locaties in de openbare ruimte van de gemeente Tilburg.
2. Toezichthouden in het openbaar gebied / openbaar vervoer
3. Handhaven en toezichthouden in openbaar gebied, ad-hoc en niet voorzienbaar

### 2.2 Buiten scope van de Opdracht

De volgende onderwerpen maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van dit perceel:

1. **Beveiligingsdienstverlening**
  - Receptiediensten en toezicht op locatie;
  - Open-, brand- en sluitrondes van gemeentelijke gebouwen;
  - Open- en sluitrondes van stadsparken;
  - Alarmopvolging en meldkamerdiensten;
  - Bedienen van uri-liften en neerlaten palenplan binnenstad;
  - Inzet zwembad Stappegoor;
  - Evenementen beveiliging in gemeentelijke locaties.
2. **Beveiligingstechniek**
  - Beheer, onderhoud en levering (installatie) van systemen (software en hardware);
  - Systemen zijn o.a. inbraak-, camera/CCTV-, persoonlijke alarmerings- en toegangscontrole systemen.

### 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;
- het aan Opdrachtgever beschikbaar stellen van een (vorm van) Servicedesk voor vragen, klachten aangaande de dienstverlening, 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;
- advisering crowdmanagement/inzet etc.

## 2.4 Geschatte omvang van de Overeenkomst

Geschat inkoopvolume voor de komende contractperiode (maximaal 4 jaar)

Onderwerp	Volume
Kermissen: jaarlijks terugkerend	+ / - 2.500 uur op jaarbasis
Toeziethouden in het openbaar gebied / openbaar vervoer: incidenteel c.q. situationeel	Naar verwachting 90 uur op jaarbasis
Handhaven en toezichthouden in openbaar gebied, ad-hoc en niet voorzienbaar: incidenteel c.q. situationeel	Naar verwachting 30 uur 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

### Onderwerp: Kermis

Tilburg profileert zich als evenementenstad. De Tilburgse kermis wordt door de gemeente Tilburg zelf georganiseerd en is daarnaast het grootste evenement van de stad. Niet alleen qua bezoekersaantallen maar ook het evenemententerrein is enorm. Daarnaast kan het mogelijk zijn dat er bij andere evenementen/kermissen een beroep gedaan wordt op een beveiligingsbedrijf maar dit is vooralsnog niet structureel.

Om u een impressie te geven wat wij verwachten bij het beveiligen van de Tilburgse kermis geven we hieronder een overzicht van de activiteiten zoals die uitgevoerd zijn tijdens de kermiseditie 2019 door de beveiligers. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De Tilburgse kermis vindt in juli gedurende 10 dagen plaats. In de aanloop naar de kermis en na beëindiging ervan heeft Opdrachtnemer ook een rol met betrekking tot inzet van beveiliging.

Beveiliging evenemententerrein 't Laar; op dit terrein worden de woonwagens van de exploitanten geplaatst. U fungeert als gastheer voor de exploitanten; u coördineert het plaatsen van de woonwagens en zorgt dat het totale terrein optimaal wordt ingedeeld. Daarnaast draagt u er zorg voor dat de exploitanten zich veilig voelen. In verband met nader te stellen eisen in het kader van de veiligheid en eventuele bouwontwikkelingen voor het desbetreffende terrein bestaat de kans dat er meerdere locaties voor de woonwagens worden gecreëerd of een grote locatie elders.

De aansturing van en afstemming met Opdrachtnemer over alle aspecten van de inzet, vindt plaats door de accountmanager kermissen.

Bij het satellietparkeerterrein dient er gecontroleerd te worden op onregelmatigheden en is er sprake van het openen en sluiten van het toegangshek.

De dienstverlening van de Jan Aartestraat betreft het reguleren van het verkeer in de betreffende straat door een tweetal verkeersregelaars gedurende de openingstijden van de kermis. Beide medewerkers dienen in het bezit te zijn van een portofoon. Het is de bedoeling dat tijdens de openingstijden van de kermis één medewerker de Jan Aartestraat het begin en één medewerker het eind van de Jan Aartestraat in de gaten houdt. Zij staan met elkaar in verbinding via de portofoon en begeleiden de oversteek van het verkeer over het kermislint.

De beveiligingsdienstverlening betreft het begeleiden van het verkeer bij de oversteek J. van Oisterwijkstraat / Pascalierf door een verkeersregelaar gedurende de openingstijden van de kermis. Het is de bedoeling dat het verkeer wat tijdens de openingstijden van de kermis het kermisterrein wil passeren wordt begeleid. Ook op andere cruciale punten kan het noodzakelijk zijn dat een verkeersregelaar wordt ingezet.

Begeleiding tijdens het afsteken van het vuurwerk als afsluiting van de kermis, toezicht houden bij de afzettingen en dranghekken. Daarnaast toegangscontrole uitvoeren bij de kade.

De beveiliging op de kermisterreinen zelf. Tijdens de openingstijden van de kermis lopen er verschillende beveiligers van Opdrachtnemer rond op het kermisterrein.

Er is een mogelijkheid dat Medewerkers van Opdrachtnemer tevens voor andere doeleinden, die raakvlakken hebben met beveiligingsdienstverlening, worden ingezet tijdens de kermis.

Gevraagde rol bij de uitvoering van de Opdracht:

- Zelfstandige centrale aansturing en coördinatie onder regie van accountmanager kermissen; opzetten van centrale post met alle communicatiemiddelen die daarbij noodzakelijk zijn;
- Beschikken over een Quick response team voor bijvoorbeeld calamiteiten;
- Bieden van diversiteit (denk aan fysiek/postuur) van Medewerkers in de samenstelling van de teams, afhankelijk van de opdracht en risico en met de Opdrachtgever overeengekomen doelstelling.

Gemeente Tilburg is een dynamische organisatie. Dat houdt in dat er door beleidswijzigingen of besluiten anderszins, onverwacht een flinke toename dan wel afname van de vraag, zoals gesteld in dit aanbestedingsdocument, kan plaatsvinden. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden. In geval van een drastische afname, die op het moment van de aanbesteding nog niet te voorzien was, rust er geen schadelijkt op de gemeente.

## **Onderwerp: Toezichthouden in het openbaar gebied / openbaar vervoer**

### **1. Huldiging Willem II of Tilburg Trappers**

Bij promotie of kampioenschap van een sportteam kan er een openbare huldiging plaatsvinden in de openbare ruimte waarbij de inzet van beveiliging gewenst is om toezicht te houden. In deze gevallen gaat het om een vooraf bekend evenement waarbij Opdrachtgever van Opdrachtnemer verwacht dat deze meedenkt over de organisatie op het gebied van beveiliging en zorgt voor de inzet van voldoende en geschikt personeel.

### **2. Handhaven maatregelen (Corona of vergelijkbaar)**

Op diverse plaatsen in het openbaar gebied (parken, winkelstraten) heeft er toezicht plaatsgevonden door beveiliging op de naleving van de Corona maatregelen. De inzet vond in nauw overleg met Opdrachtgever plaats en in samenwerking met BOA's.

### **3. Toezichthouden in nachtbus**

In het verleden heeft er periodiek toezicht plaatsgevonden in de nachtbus die op uitgaansavonden vanuit Tilburg naar omliggende dorpen en wijken reed. Beveiliging reed mee in de bussen om toezicht te houden op de reizigers.

## **Onderwerp: Handhaven en toezichthouden in openbaar gebied, ad-hoc en niet voorzienbaar**

Denk hierbij aan een situatie waarbij in een oproep op social media gevraagd wordt om een ruimte in het openbaar gebied te gaan 'bezetten'. In dit soort situaties wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er op relatief korte termijn (< vier (4) uur) meerdere evenementenbeveiligers (bijvoorbeeld zes (6)) in afstemming met Opdrachtgever ingezet kunnen worden.

### 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 Kamervan 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 worden geuit of zorgen 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. Om die reden zijn ervaringseisen (kerncompetenties) vastgesteld overeenkomend met essentiële onderdelen van de te vergeven Opdracht.

Aanbestedende Dienst heeft de volgende kerncompetenties vastgesteld, te weten:

#### **Kerncompetentie 1. Beveiligen op grootschalig() evenement(en)**

Ervaring met inzet van beveiligingsmedewerkers op een evenement met meer dan 50.000 bezoekers over de periode van het evenement, vanuit diverse doelgroepen. Op een evenement welke gedurende een periode van minimaal drie (3) aaneengesloten dagen heeft plaatsgevonden en waarbij Opdrachtnemer betrokken is geweest bij de voorbereiding, crowdmanagement en de inzet van communicatiemiddelen. Gedurende dit evenement dient Inschrijver minimaal tien (10) beveiligingsmedewerkers per dag te hebben ingezet. Dit evenement betreft een inzet van beveiligingsmedewerkers gedurende een periode van 24 uur per dag. Het ingezette personeel dient de kwalificatie evenementenbeveiligers te hebben.

#### **Kerncompetentie 2. Inzet evenementenbeveiligers op kortdurende evenementen**

Ervaring met het inzetten van beveiligingsmedewerkers (evenementenbeveiligers) op kortdurende evenementen (< twaalf (12) uur) met een gelijktijdige inzet van meerdere evenementenbeveiligers (> twee (2) en acht < (8)). Denk hierbij aan een inzet bij een huldiging of toezicht houden in een park.

#### **Kerncompetentie 3. Ad-hoc inzet evenementenbeveiligers**

Ervaring hebben met het kunnen inzetten van twee (2) evenementenbeveiligers < vier (4) uur na verzoek van Opdrachtgever. Reden van verzoek kan divers van aard zijn.

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 mogen de referenties maximaal drie jaar oud te zijn, teruggerekend vanaf het moment van sluitingsdatum 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 (5) 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 contactpers(o)on(en) van de referentie(s) 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 verzekeraar 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.

**Let wel:**

Inschrijver dient op het moment van inschrijven al wel te beschikken over de bewijsstukken conform 3.1 tot en met 3.7

## 4 PvE – Beveiliging kermissen en evenementen/activiteiten in de openbare ruimte

### a. Omschrijving dienstverlening

#### 4.1 Algemene eisen

1. Opdrachtgever heeft gedurende het jaar behoefte aan beveiligingsdienstverlening voor verschillende situaties in de openbare ruimte. Hierbij kan gedacht worden aan de Tilburgse kermissen/dorpskermissen en andere evenementen/activiteiten in de openbare ruimte. Ook inzet ten behoeve van de openbare orde, zoals extra beveiliging in de stad gezien de situatie rondom Covid-19 of extra beveiliging in (stads)bussen vanwege agressiviteit vallen hieronder. Opdrachtnemer zal structureel voldoen aan de behoefte van Opdrachtgever betreffende de benodigde dienstverlening.
2. De inzet van beveiliging in de vrij toegankelijke overheidsgebouwen en publieke instellingen valt buiten de scope van de aanbesteding. Opdrachtnemer kan incidenteel en alleen indien de noodzaak daartoe bestaat bij Opdrachtgever benaderd worden voor het leveren van betreffende dienstverlening. Opdrachtgever zal dit tijdig en onderbouwd afstemmen met Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer levert dienstverlening aan Opdrachtgever, zodat de veiligheid en dienstverlening tijdens de overeengekomen situaties en kermissen/evenementen en bij activiteiten in de openbare ruimte optimaal worden geborgd. Binnen de dienstverlening vallen de volgende werkzaamheden:
  - a. Verzorgen beveiligingsdienstverlening voor Tilburgse kermissen en eventuele dorpskermissen;
  - b. Verzorgen beveiligingsdienstverlening voor evenementen en activiteiten in de openbare ruimte;
  - c. Inzet beveiligingsdienstverlening overige openbare orde taken, niet zijnde BOA-taken.

#### **Flexibiliteit:**

4. De werkzaamheden opgenomen in de volgende paragrafen zijn een indicatie van de uit te voeren werkzaamheden, maar zijn niet uitputtend. Per kermis en/of evenement/activiteit wordt gekeken welke werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden, passend bij de omvang en doelgroep van de kermis of het evenement/activiteit. Indien voorafgaand aan de kermis of het evenement/activiteit blijkt dat additionele inzet vereist is wordt dit afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

#### 4.2 Beveiliging Tilburgse kermissen

De Tilburgse kermis is het grootste evenement van de stad. Niet alleen qua bezoekersaantallen, maar ook het evenemententerrein is enorm. De Tilburgse kermis duurt tien (10) dagen en vindt in de maand juli plaats. Naast “De Tilburgse Kermis” vallen ook de overige kermissen georganiseerd door Opdrachtgever binnen de scope van deze Opdracht.

5. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden die met de voorbereiding (opbouw), uitvoering en afbouw van de kermis te maken (kunnen) hebben. De werkzaamheden worden per kermis vooraf afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

6. Op de kermissen vindt dagelijks beveiliging plaats door Opdrachtnemer. De hiernavolgende werkzaamheden gelden specifiek voor de kermis in het centrum van Tilburg, werkzaamheden op overige kermissen kunnen hiervan afwijken:
  - a. Het leveren van een coördinator ten behoeve van het managen van de operationele inzet van Opdrachtnemer gedurende de kermis;
  - b. Coördinatie onder regie en aansturing van de accountmanager kermissen van Opdrachtgever;
  - c. Het opzetten van een centrale communicatiepost inclusief alle communicatiemiddelen die daarbij noodzakelijk zijn. Opdrachtnemer staat in verbinding met andere disciplines welke werkzaam zijn op de kermis (o.a. EHBO, politie, het kermisteam en de veiligheidsspecialisten van Opdrachtgever);
  - d. Het ter beschikking hebben van een Quick response team voor bijvoorbeeld calamiteiten;
  - e. Inzet ten behoeve van overige openbare orde taken, o.a. inzet bij evenementen en assisteren van horecaportiers in de binnenstad van Tilburg;
  - f. Adviseren met betrekking tot inzet, planning, crowdmanagement en operationele samenwerking tijdens de voorbereiding/planning.
7. **Surveillance op het kermisterrein:** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor toezicht en handhaving van het gehele kermisterrein. Opdrachtnemer dient preventief rondes te lopen over het terrein en in opdracht van Opdrachtgever te reageren bij incidenten en oproepen.
8. **Oversteekplaatsen:** Om een veilige omgeving in te richten voor de bezoekers van de kermis worden oversteekplaatsen ingericht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten van verkeersregelaars op oversteekplaatsen gedurende de openingstijden van de kermis.
9. **Inzet parkeerterrein(en):** Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het openen en sluiten van het parkeerterrein en het houden van toezicht. Indien er onregelmatigheden worden aangetroffen dient dit doorgegeven te worden aan de accountmanager kermissen van Opdrachtgever.
10. **Begeleiding vuurwerkshow:** Indien een vuurwerkshow onderdeel is van de kermis is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volgende taken:
  - a. Het afzetten van het gebied met dranghekken;
  - b. Het bewaken van de afzetting rondom het vuurwerk;
  - c. Bewaken van de toegang van het gebied waar de vuurwerkshow plaatsvindt.
11. **Woonwagenterrein exploitanten:** Gedurende de kermis worden één of meerdere terreinen ingericht voor het plaatsen van de woonwagens van de exploitanten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende werkzaamheden op dit/deze terrein(en):
  - a. Coördineren dat het terrein optimaal ingericht wordt conform de voorschriften welke aangeleverd worden door de accountmanager kermissen van Opdrachtgever;
  - b. Het begeleiden van het plaatsen van de woonwagens van de exploitanten; zodanig dat het terrein / de terreinen optimaal worden benut en dit geschiedt conform de vooraf meegegeven voorschriften;
  - c. Aanspreekpunt voor exploitanten op woonwagenterrein(en)(gastheer/gastvrouw);
  - d. Bewaking en toezicht van het terrein.
12. **Centrale communicatiepost:** Opdrachtnemer dient gedurende de kermis te voorzien in een eigen communicatiepost, inclusief (tijdelijke) huisvesting. Vanuit deze plek vindt de coördinatie van de Medewerkers van Opdrachtnemer plaats en wordt het portofoonnetwerk door Opdrachtnemer opgezet. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat overige disciplines werkzaam op de kermis ook gebruik kunnen maken van het communicatienetwerk van Opdrachtnemer. Dit betreft onder andere het kermisteam en veiligheidsspecialisten van Opdrachtgever, EHBO, politie en veiligheidsspecialisten. Precieze opgave hiervan wordt voorafgaand doorgegeven door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer

### 4.3 Evenementenbeveiliging

13. Naast de Tilburgse kermissen, bestaat de mogelijkheid dat er bij andere evenementen (of activiteiten) in de openbare ruimte (exclusief gemeentelijke gebouwen) een beroep gedaan wordt op Opdrachtnemer. Dit zijn geen structurele evenementen. Opdrachtnemer zal de benodigde dienstverlening uitvoeren conform de door Opdrachtgever tijdig kenbaar gemaakte behoefte en tegen de tarieven zoals geoffreerd in het Prijzenblad behorende bij onderhavig Perceel.
14. Gedurende een evenement is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de beveiliging van het evenement(terrein). Dit kan ook de periode van opbouw en afbouw betreffen.
15. Het uitvoeren van de evenementenbeveiliging wordt uitgevoerd onder regie van Opdrachtgever.
16. Opdrachtnemer is onder andere verantwoordelijk voor de volgende zaken:
  - a. Advisering betreffende de inzet en operationele samenwerking in de voorbereidingsfase van het evenement;
  - b. Inzet beveiliging op het evenemententerrein, inzet in overleg met Opdrachtgever bepaald;
  - c. Indien gevraagd, het opzetten van een centrale communicatiepost inclusief alle communicatiemiddelen die daarbij noodzakelijk zijn. Dit betreft minimaal het opzetten van een portofoonnetwerk waar Opdrachtnemer en Opdrachtgever gebruik van kunnen maken gedurende het evenement;
  - d. Indien gevraagd, inzet Quick response team voor calamiteiten.
17. De definitieve inzet en werkzaamheden worden voorafgaand aan het evenement afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### 4.4 Communicatie

18. Opdrachtnemer zorgt voor structurele afstemming in de voorbereiding, uitvoering en nazorg van de kermis /het evenement/de activiteit. Dit gaat op gestructureerde wijze door middel van frequente werkbesprekingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
19. Voor elke kermis/evenement/activiteit stelt Opdrachtnemer een plan van aanpak op in afstemming met de Opdrachtgever. De kosten van een eventuele schouwen het maken van een plan van aanpak zijn voor rekening van Opdrachtnemer. In het plan van aanpak is tenminste opgenomen:
  - a. Informatie en advies over de benodigde en soort inzet gedurende kermis/evenement/activiteit, inclusief crowdmanagement;
  - b. Communicatieplan, contactpersonen en -gegevens van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief de in te zetten communicatiemiddelen;
  - c. Benodigde middelen en materialen, welke door Opdrachtnemer worden verzorgd.
20. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat haar Medewerkers beschikken over de communicatiemiddelen (o.a. portofoon) welke benodigd zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden. De communicatiemiddelen dienen aangesloten te kunnen worden op het netwerk van Opdrachtgever.
21. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om in contact te staan met de andere disciplines werkzaam op de kermis/het evenement/de activiteit. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en bekostigen van deze communicatiemiddelen.

#### **4.5 Werkdagen en werktijden**

22. Gedurende een kermis kan er 24 uur per dag inzet van beveiliging vereist zijn op verschillende terreinen. In het prijzenblad is een overzicht opgenomen hoeveel inzet per dag gemiddeld benodigd is. Voorafgaand aan de kermis/het evenement/de activiteit wordt er door Opdrachtgever afgestemd op welke dagen inzet benodigd is van Opdrachtnemer.
23. De werktijden en dagen van overige evenementenbeveiliging of beveiliging t.b.v. activiteiten, wordt voorafgaand aan het evenement/activiteit afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

#### **4.6 Aanvraag werkzaamheden**

24. Voorafgaand aan een kermis/evenement/activiteit waarbij inzet van Opdrachtnemer is verwacht vraagt Opdrachtgever een offerte op bij Opdrachtnemer.
25. Opdrachtnemer dient binnen veertien (14) kalenderdagen na aanvraag een offerte aan te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft vervolgens binnen veertien (14) kalenderdagen schriftelijk akkoord op de offerte alvorens de werkzaamheden uitgevoerd kunnen gaan worden.
26. Na schriftelijk akkoord op de offerte door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer binnen eenentwintig (21) kalenderdagen operationeel te zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
27. 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 of dat door de aard van de calamiteit er noodzaak is voor het ophogen van de personele inzet van Opdrachtnemer.
28. Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de benodigde inzet. Opdrachtgever geeft wijzigingen zo spoedig mogelijk door aan Opdrachtnemer.
29. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om diensten en/of inzet van Opdrachtnemer geheel te annuleren tot uiterlijk vier (4) kalenderdagen tot de eerste dag van inzet. Opdrachtgever geeft annuleringen zo spoedig mogelijk door aan Opdrachtnemer. Afschaling van de dienstverlening gedurende een meerdaagse kermis/evenement/activiteit kan tot uiterlijk 24 uur voorafgaand aan de start van de inzet van de betreffende dag nog plaatsvinden.

## **b. Personele organisatie**

### **4.7 CAO Particuliere beveiliging**

30. 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.

### **4.8 Indiensttreding**

31. Conform de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers en Onderaannemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat Opdrachtnemer haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult. Daarnaast dient Opdrachtnemer als werkgever aan alle vigerende wet- en regelgeving te voldoen.

### **4.9 Eindverantwoordelijk management**

32. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing zal Opdrachtnemer richting Opdrachtgever één aanspreekpunt op accountmanagement niveau faciliteren. Deze Medewerker van Opdrachtnemer overlegt met Opdrachtgever over de gang van zaken en de kwaliteit en is volledig op de hoogte van de inhoud van de Overeenkomst.
33. Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze persoon wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

### **4.10 Coördinator**

34. Voor elk(e) kermis/evenement/activiteit stelt Opdrachtnemer een vaste coördinator aan welke tevens de contactpersoon is voor Opdrachtgever.
35. De coördinator moet tijdens de kermis/het evenement/de activiteit mobiel bereikbaar zijn en is verantwoordelijk voor het managen van de operationele inzet. De contactgegevens van de coördinator worden vooraf bekend gemaakt aan de contactpersoon van Opdrachtgever voor de desbetreffende opdracht.

### **4.11 Profiel medewerkers**

36. De Medewerkers die Opdrachtnemer inzet bij Opdrachtgever dienen te voldoen aan het volgende profiel:
- Medewerkers dienen een geldig (blauw) 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 Event Security Officer (ESO);
  - Medewerkers dienen minimaal een (erkende) OMA (Omgaan met Agressie) training te hebben gevolgd;
  - Medewerkers dienen een grote mate van natuurlijk overwicht te hebben;
  - Medewerkers beschikken over een geldig BHV-diploma (basis);
  - Medewerkers dienen in goede fysieke gesteldheid te zijn, om zo adequaat op te kunnen treden indien nodig, in verband met de aard van de dienstverlening (evenementen);
  - Medewerkers dienen organisatiesensitief te zijn ten aanzien van verschillende medewerkers en bezoekers;
  - Medewerkers dienen ervaring te hebben met de doelgroep van de kermis/het evenement/de activiteit;
  - Medewerkers dienen zich professioneel, gastvrij, flexibel en proactief op te stellen;
  - Alle door Opdrachtnemer in te zetten Medewerkers dienen de Nederlandse taal vloeiend te beheersen in woord en geschrift.
37. Aanvullend dienen de Medewerkers, welke worden ingezet als verkeersregelaar, in het bezit te zijn van een certificaat beroepsverkeersregelaar.



38. Voor elk(e) kermis/evenement/activiteit wordt vooraf of gedurende de opdracht afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of naast bovenstaande omschrijving nog Medewerkers met een andere functie ingezet dienen te worden. Hierbij kan gedacht worden aan inzet van een gastheer/gastvrouw bij het woonwagenterrein of de inzet van een beveiligers met hond. In overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de aanvullende functie-eisen voor deze Medewerkers van Opdrachtnemer bepaald.
39. Indien een Medewerker niet voldoet aan bovenstaande eisen, zal Opdrachtgever in gesprek gaan met Opdrachtnemer over het vervangen van deze Medewerker. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de betreffende Medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam personeelslid.

#### **Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging**

40. 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. Hierbij is het toegestaan dat Onderaannemers hun eigen bedrijfskleding dragen, mits deze representatief is. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen (uitzondering voor logo's en merknamen), anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, is niet toegestaan.
41. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn Medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

#### **Materialen en middelen**

42. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorzien in de benodigde materialen en middelen voor de Medewerkers welke ingezet worden voor de kermis/het evenement/de activiteit. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan personeelskleding, communicatiemiddelen, eten en drinken, parkeermogelijkheden en vervoer. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever.
43. Tevens is Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor eventueel benodigde vergunningen voor de uitvoering van de werkzaamheden.

## c. Communicatie en contractmanagement

### 4.12 Overlegstructuur

44. Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<b>Implementatie</b>	Implementatieteam	Accountmanager kermis	Binnen 1 maand na definitieve gunning	a. Opstart- en implementatieplan; b. Format rapportages; c. Format facturatie.
<b>Strategisch</b>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Accountmanager kermis	1x per jaar	d. Evaluatie overall performance; e. Samenwerking; f. Financiële voortgang; g. Ontwikkelingen intern en extern.
<b>Tactisch</b>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Accountmanager kermis	4x per jaar	h. Kwartaalrapportage; i. Status KPI's en verbeterplannen; j. Inzet en kwaliteit medewerkers; k. Status werkzaamheden extra opdrachten
<b>Operationeel</b>	Operationeel coördinator	Accountmanager kermis	Naar behoefte en bij grote evenementen	l. Plan van aanpak; m. Knelpunten en verbeterpunten.

### 4.13 Indexering

45. 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 Kerngegevenstabel, behorende bij de MEV (Macro Economische Verkenningen) in het kader van Prinsjesdag (3e dinsdag van september)
  - De tarieven voor de dienstverlening 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.
46. Opdrachtnemer doet uiterlijk vóór 15 oktober een schriftelijke opgave van de voorgestelde indexering aan de contractmanager van Opdrachtgever. Slechts na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever mag de indexering 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.

#### **4.14 Informatievoorziening**

47. Opdrachtnemer dient na afloop van een kermis/evenement/activiteit een rapportage te verzorgen van de dienstverlening. Deze rapportage zal ongevraagd en proactief door Opdrachtnemer worden opgesteld en gedeeld worden met Opdrachtgever. Dat gebeurt uiterlijk vijf (5) werkdagen na afloop van een kermis/evenement/activiteit.
48. De onderwerpen van de rapportages worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning en kunnen uit de volgende thema's bestaan:
  - a. Overzicht incidenten gedurende de kermis/het evenement/de activiteit;
  - b. Inzet per locatie (aantal medewerkers en aantal uur);
  - c. Evaluatiepunten;
  - d. Geldigheid van beveiligingspassen, diploma's en certificaten;
  - e. Status KPI's;
  - f. Gespreksverslagen;
  - g. Actieplannen (voortgang en borging).
49. Rapportages en gespreksverslagen na een overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf (5) werkdagen digitaal voor goedkeuring ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
50. Ten behoeve van de dagelijkse communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende een evenement/kermis/activiteit dient gebruik te worden gemaakt van een dagrapportage (digitaal). In deze dagrapportage dienen alle belangrijke hoofdzaken te worden vermeld, waaronder ten minste:
  - a. Inzet per locatie (aantal medewerkers en aantal uur);
  - b. Incidenten/voorvallen, incl. tijden en genomen acties;
  - c. Verbeter- en evaluatiepunten.

#### **4.15 Klachten en storingen**

51. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Opdrachtnemer is daarom verantwoordelijk voor een eigen registratie van alle klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer. Indien een klacht mondeling of telefonisch wordt doorgegeven, dient Opdrachtnemer deze op te nemen in een eigen overzicht.
52. Voor de oplossing van klachten geldt een reactietijd van vier (4) uur (gedurende het evenement) en een oplostijd van één (1) werkdag. Indien sprake is van een calamiteit geldt een reactietijd van één (1) uur (gedurende het evenement), de oplostijd is afhankelijk van de aard van de calamiteit. Binnen de gestelde reactietijd dient een inhoudelijke terugkoppeling gegeven te worden aan Opdrachtgever via e-mail.
53. Voor de meldingen betreffende informatie en wensen geldt een reactie tijd van twee (2) werkdagen en een oplostijd van vijf (5) werkdagen. Dit geldt onder andere voor de aanvraag van extra werkzaamheden.
54. In de managementrapportages dient Opdrachtnemer een integraal overzicht aan te leveren van alle meldingen (KWIS), inclusief reactie- en oplostijd. Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

#### **4.16 Bereikbaarheid**

55. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:
  - a. Tijdens een kermis/evenement/activiteit van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn (24 uur per dag, 7 dagen per week);
  - b. Opdrachtnemer dient bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

## d. Kwaliteit en monitoring (KPI's)

### 4.17 Methodiek

56. Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een tweetal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's).
57. De twee 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.
58. 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.
59. Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:
  - a. Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
  - b. Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
  - c. Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de Partijen;
  - d. Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.
60. Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

### 4.18 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 wordt vanuit de Opdrachtgever de accountmanager kermis 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>			

#### 4.19 Kwaliteit dienstverlening

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reactietijd (zoals opgenomen in eis 53 en 54)	90% van de keren behaald	Rapportage van Opdrachtnemer (na uitvoeren dienstverlening)
<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>			

## 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 Tenedernd.

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	€ 10.000,-	€ 8.000,-	€ 4.000,-	€ 295.000,-	€ 273.000,-	1
Inschrijver 2	€ 20.000,-	€ 8.000,-	€ 5.000,-	€ 325.000,-	€ 292.000,-	3
Inschrijver 3	€ 12.000,-	€ 8.000,-	€ 4.000,-	€ 310.000,-	€ 286.000,-	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	€ 22.500,-
Gunningscriterium 2	€ 10.000,-
Gunningscriterium 3	€ 7.500,-
<b>Totaal:</b>	€ 40.000,-

### 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 inzet Tilburgse kermis

#### Casus Tilburgse kermis

De Tilburgse kermis bestaat uit een tiental kermisterreinen, lopend in een lint van 3,5 km door de binnenstad. Op Roze Maandag is het drukste kermisterrein de Paleisring. Op dit kermisterrein staan aan één zijde de attracties, vele horecagelegenheden met bijbehorende terrassen en vinden evenementen plaats. Op dit terrein is ook een horecagelegenheid gevestigd die als belangrijk wordt gezien door de LHBT'ers en veel drukte veroorzaakt. Drukke door kermis-, horeca- en evenementenbezoekers. Dit terrein baart de organisatie om deze reden ook jaarlijks op Roze Maandag zorgen. Een opzet van de kermisopstelling, de betreffende evenementen en de terrassen is bijgevoegd bij de set van aanbestedingsdocumenten.

Inschrijver wordt gevraagd op welke wijze Inschrijver bijdraagt aan de veiligheid en handhaving, specifiek op Roze Maandag. De beantwoording dient minimaal in te gaan op:

1. Voorbereiding van deze (belangrijke) dag:
  - a. Beschrijf hoe Inschrijver zich voorbereid op de verschillende complexe factoren die samenkomen op deze dag, waaronder tevens crowdmanagement
  - b. Hoe er aan Opdrachtgever geadviseerd wordt
  - c. Beschrijf op welke wijze u uw dienstverlening optimaal gaat inzetten
  - d. Welke risico's en beheersmaatregelen zijn er aan de orde tijdens de voorbereiding
2. Uitvoering van uw dienstverlening op deze dag:
  - a. Beschrijf op welke wijze u de geplande inzet monitort en beheerst zoals die is voorbereid
  - b. Beschrijf op welke wijze en met welke middelen u anticipeert op onregelmatigheden die zich alsnog kunnen voordoen
  - c. Welke risico's en beheersmaatregelen zijn er aan de orde tijdens de uitvoering en indien er zich calamiteiten voordoen
3. Evaluatie van uw inzet na afloop van deze dag:
  - a. Beschrijf op welke wijze u het verloop van deze dag evalueert
  - b. Beschrijf op welke wijze Inschrijver omgaat met de uitkomsten van de evaluatie in de dienstverlening voor de vervolgjaren van het contract
  - c. Welke risico's en beheersmaatregelen zijn er aan de orde tijdens de evaluatie

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 1 op maximaal 4 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10, regelafstand 1,15. Er mogen 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 eerdere instructie!

## Gunningscriterium 2: Kwaliteit van de dienstverlening

De Aanbestedende Dienst hecht grote waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening en van de personele inzet van beveiligers tijdens de kermis en andere evenementen/activiteiten. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verwacht de Aanbestedende Dienst 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 daartoe minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen.

1. Beschrijf de wijze waarop Inschrijver borgt dat de personele **inzet** aansluit bij de verwachte doelgroep van de kermis/het evenement/de activiteit;
  - a. Hoe wordt de kwaliteit van het personeel geborgd en waar mogelijk geoptimaliseerd voor deze Opdracht?
2. Beschrijf de wijze waarop de **kwaliteit** van het personeel wordt geborgd:
  - a. Hoe er aandacht wordt gegeven aan het instrueren, trainen en onderhouden van kennis en vaardigheden op het geheel van de dienstverlening;
3. Beschrijf de wijze waarop er invulling wordt gegeven aan het **Quick Response team** dat wordt ingezet bij een calamiteit gedurende een evenement.

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 2 op maximaal 3 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10, regelafstand 1,15. Er mogen 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 eerdere instructie!

## Gunningscriterium 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De Aanbestedende Dienst heeft Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) en Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) hoog in het vaandel staan en wenst zicht te krijgen op de wijze waarop Inschrijver aandacht heeft voor MVO en MVI.

Inschrijver dient daartoe de volgende vragen te beantwoorden:

1. Welke initiatieven op het gebied van MVO en MVI past Inschrijver toe binnen de opdrachten voor de Aanbestedende Dienst, bovenop de eisen in het Programma van Eisen? Denk hierbij aan materialen, middelen, vervoer en mensen. Herkenbaarheid en zichtbaarheid van genomen maatregelen, impact en relevantie in relatie tot de Opdracht zijn van belang bij de uitwerking van dit gunningscriterium.

Inschrijver dient zijn beantwoording voor Gunningscriterium 3 op maximaal 2 pagina's uit te werken, A4 formaat, lettertype Calibri, puntgrootte 10, regelafstand 1,15. Er mogen 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 3 niet in de beoordeling worden meegenomen. Zie tevens de eerdere instructie!



## 5.6 Beoordelingskader kwalitatieve gunningscriteria

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

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

**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 Economie en Arbeidsmarkt
- Vertegenwoordiger van de afdeling Veiligheid en Wijken
- Vertegenwoordiger van het Kermisteam
- Vertegenwoordiger van de afdeling Faciliteiten

Een uitwerking die op de aandachtspunten steeds concreter, vollediger en meer wordt onderbouwd én daarmee steeds beter aansluit op de geformuleerde gunningscriteria zal leiden tot een hoge(re) waardering.

## 5.8 Beoordelingskader economische gunningscriteria (prijzenblad)

### 5.8.1 Voorschriften ten aanzien van het prijzenblad

1. Onderhavig Prijzenblad biedt een weergave van de inzet beveiligingsdienstverlening tijdens de kermissen Tilburg Centrum en Tilburg Reeshof in de jaren 2018 en 2019, waarbij de grijs gemarkeerde cellen weekenddagen betreffen. Deze inzet is als basis genomen om Inschrijvers een zo realistisch mogelijk inzicht te geven in de te verwachten inzet en om te komen tot een prijsvergelijk van de Inschrijvers, omdat deze periode niet is gekenmerkt door Covid-19 gerelateerde beperkende maatregelen. De verwachting is dat de inzet gedurende de looptijd van de Overeenkomst wederom vergelijkbaar is met de jaren 2018 en 2019, die als uitgangspunt zijn genomen. Hier kunnen door Inschrijvers echter geen rechten aan worden ontleend.
2. Aanbestedende Dienst verwacht van Inschrijver dat zij in de blauw gemarkeerde cellen in regels 259 t/m 263 haar uurtarieven (op 2 decimalen nauwkeurig) offreert conform de aldaar vermelde dagen/tijdsblokken. Vermenigvuldigd met de vermelde te verwachten overeenkomstige ureninzet in regels 250 t/m 255 leidt dit in **cel F 289** tot de vergelijkingsprijs per Inschrijver. Deze vergelijkingsprijs zal worden meegenomen in de beoordeling van Inschrijver(s) om te komen tot de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, conform de procedure zoals beschreven in de aanbestedingsdocumentatie.
3. Inschrijvingen die voor wat betreft geoffreerde uurtarieven 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.
4. De geoffreerde uurtarieven evenals bedrijfsnaam, naam bevoegd vertegenwoordiger, functie, plaats en datum dienen op dit Prijzenblad door Inschrijver digitaal te worden ingevuld. Daarna dient het 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 PDF-document bij de Inschrijving te worden gevoegd.

### 5.8.2 Toelichting op het prijzenblad

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

- Inzet Tilburgse kermissen (op basis van indicatief aantal uren).

In de Bijlage is het Prijzenblad bijgevoegd. Inschrijver dient alleen dit Prijzenblad te gebruiken voor het opgeven van de prijzen en is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van het invullen van het Prijzenblad. Een niet (volledig) ingevuld en gespecificeerd Prijzenblad kan leiden tot het terzijde leggen van de Inschrijving.

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;
- Er mogen geen negatieve of 0-prijzen worden ingediend;
- 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 (niet limitatief), (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 de Aanbestedingsleidraad. Indien de prijs welke Inschrijver opgeeft in TenderNed afwijkt, is de opgegeven prijs in het Prijzenblad leidend.