

**Aanbestedingsdocument inzake de
Europese openbare aanbesteding**

Beveiligings- en hospitalitydiensten



Gemeente Vlaardingen

1 September 2021

Kenmerk: IV-100017

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	8
1.1	<i>Beknopte beschrijving van de gemeente.....</i>	8
1.2	<i>Beschrijving van de opdracht</i>	8
1.2.1	<i>Omvang</i>	12
1.3	<i>Huidige situatie</i>	12
1.4	<i>Gewenste situatie.....</i>	12
1.5	<i>Doelstellingen.....</i>	13
1.6	<i>Percelen.....</i>	14
1.7	<i>Raamovereenkomst</i>	14
1.8	<i>Het aanbestedingsteam</i>	15
2	Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen.....	16
2.1	<i>Algemeen</i>	16
2.2	<i>Planning Aanbestedingsprocedure.....</i>	16
2.3	<i>Schouw</i>	17
2.4	<i>Vragen en Nota van Inlichtingen.....</i>	17
2.5	<i>Indienen Inschrijvingen.....</i>	18
2.5.1	<i>Ondersteuning bij het indienen van een aanbieding</i>	18
2.5.2	<i>Ondertekening digitale Inschrijving</i>	18
2.6	<i>Opening van de Inschrijvingen</i>	18
2.7	<i>Beoordeling</i>	19
2.8	<i>Afstemmings-verificatiegesprek.....</i>	19
2.9	<i>Raamovereenkomst onder opschortende voorwaarde</i>	19
2.10	<i>Definitieve gunning</i>	20
2.11	<i>Voorbehoud.....</i>	20
2.12	<i>Voertaal.....</i>	21
2.13	<i>Gestanddoeningstermijn</i>	21
2.14	<i>Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming.....</i>	21
2.14.1	<i>Combinatie</i>	21
2.14.2	<i>Concern/Holding</i>	21
2.14.3	<i>Onderaanneming</i>	22
2.15	<i>Raamovereenkomst en van toepassing zijnde voorwaarden</i>	22
2.16	<i>Verwerking persoonsgegevens.....</i>	23
2.17	<i>Prijsonderhandelingen</i>	23
2.18	<i>Vergoeding Inschrijving</i>	24
2.19	<i>Tegenstrijdigheden.....</i>	24
2.20	<i>Merknamen.....</i>	24
2.21	<i>Klachtenafhandeling</i>	24
3	Programma van eisen	26

4	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	46
4.1	<i>Inleiding.....</i>	46
4.2	<i>Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....</i>	46
4.3	<i>Geschiktheidseisen</i>	47
4.3.1	Financiële en economische draagkracht.....	47
4.3.2	Technische bekwaamheid	48
4.3.3	Beroepsbevoegdheid	49
4.4	<i>Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden</i>	50
4.5	<i>Overzicht (bewijs)stukken & documenten Inschrijving.....</i>	50
	Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	58
	Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019	59
	Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst	60
	Bijlage 4 Protocol Social Return	61
	Bijlage 5 Invulformulier referentie(s).....	62
	Bijlage 6 Prijzenformulier	63
	Bijlage 7 Duurzaamheid	64
	Bijlage 8 Wachtkamerovereenkomst.....	65
	Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst.....	66
	Bijlage 10 Visie duurzaamheid FV	67

Definities

In dit document worden onderstaande definities gehanteerd.

Aanbestedende dienst	<u>Gemeente Vlaardingen</u> Adres: Westnieuwland 6 Postadres: Postbus 1002 Postcode + plaats: 3130 EB Vlaardingen, Nederland Internetadres: www.Vlaardingen.nl
Aanbestedingsdocumenten	Alle documenten die door de Aanbestedende dienst zijn opgesteld en in procedure zijn gebracht. Hierbij valt te denken aan de functionele omschrijvingen, tekeningen en bestekken waarin de eisen zijn verwoord en getekend en het Aanbestedingsdocument.
Aanbestedingsplatform	Het Aanbestedingsplatform voor deze aanbesteding is TenderNed.
Aanbestedingsprocedure	Onderhavige procedure waarbij op transparante wijze door de Aanbestedende dienst een overheidsopdracht in de markt wordt gezet en iedere potentiële leverancier een Inschrijving mag doen.
AVG	De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG): een Europese verordening (dus met rechtstreekse werking) die de regels voor de verwerking van persoonsgegevens door particuliere bedrijven en overheidsinstanties in de hele Europese Unie standaardiseert.
AW2012	Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016 (Aanbestedingswet 2012).
Beoordelingscommissie	De Beoordelingscommissie beoordeelt de ontvangen Inschrijvingen.
Geschiktheidseisen	De criteria die aan de Inschrijver worden gesteld om in aanmerking te komen voor gunning.
Gunningsbeslissing	De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Opdrachtnemer met wie hij voornemens is een Overeenkomst te sluiten of aan wie hij voornemens is een overheidsopdracht te gunnen.
Gunningscriteria	De criteria op basis waarvan bepaald wordt wie de economisch meest voordelige Inschrijving heeft gedaan.
Inkoop Vlaardingen	Inkoop Vlaardingen begeleidt de Europese/onderhandse aanbestedingen voor de gemeente Vlaardingen.
Inkoopvoorwaarden	De Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019.
Inschrijver	De Partij of partijen die naar aanleiding van de publicatie het Aanbestedingsdocument hebben opgevraagd/gedownload en een Inschrijving hebben ingediend.
Inschrijving	Het geheel van aanbiedingsbrief en gevraagde informatie zoals omschreven in de Aanbestedingsdocumenten, ingediend door Inschrijver.
Nota van Inlichtingen	Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt.

Opdrachtgever	De Aanbestedende dienst.
Opdrachtnemer	De onderneming die op basis van een Overeenkomst de dienstverlening levert aan de Aanbestedende dienst.
Overeenkomst	Een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van de Aanbestedingsdocumenten, de Inschrijving van de Opdrachtnemer en overige tijdens de Aanbestedingsprocedure aan de orde gekomen zaken en documenten.
Raamovereenkomst	Een schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake te plaatsen opdrachten vast te leggen.
Social Return	De sociale voorwaarden, eisen en wensen opgenomen in het Aanbestedingsdocument, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het beleid van de gemeenten ten aanzien van het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
Uitsluitingsgronden	De gronden tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure, die – afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsdocumenten – zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Opdrachtnemer.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	De verklaring als bedoeld in artikel 2.84 eerste lid van de Aanbestedingswet die de Aanbestedende dienst als bijlage bij dit Aanbestedingsdocument heeft gevoegd.
Verwerkersovereenkomst	De schriftelijke Overeenkomst - tussen de Opdrachtgever (de verantwoordelijke) en Opdrachtnemer (verwerker) wanneer tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer persoonsgegevens worden uitgewisseld en de gemeente deze gegevens door een Opdrachtnemer laat verwerken. Onder Opdrachtnemer dient in dit verband tevens te worden verstaan: een aan de gemeente verbonden entiteit ("dochter" van de gemeente).
SPECIFIEK VOOR DEZDE OPDRACHT	
Hostess/Host	een gastvrouw of -heer die op een proactieve, dienstverlenende, gastvrije en klantvriendelijke wijze onder andere dranken, lunches en borrels klaar zet en indien nodig uitserveert en ook let op onveilige situaties.
Mobiele surveillante/surveillant	is een beveiligger die beschikt over de benodigde competenties om na een melding binnen de vereiste responstijd ter plaatse noodzakelijke beveiligingstaken uit te voeren zoals signaleren, alarmeren en rapporteren.
Security hostess/host	meer dan een traditionele beveiligger. Het is primair een security professional met de uitstraling van een gastvrouw/-heer die

	verantwoordelijk is voor het handhaven van de orde en veiligheid binnen een object en beschikt over de benodigde competenties om objectbeveiliging en hospitality met elkaar te verenigen.
Stroomopwaarts medewerker	een gastvrouw of -heer die in het kader van Social Return onder regie van Opdrachtnemer onder andere dranken, lunches en borrels klaar zet en indien nodig uitserveert.

Leeswijzer

Dit document bevat informatie over de aanbesteding “Beveiliging- en hospitalitydiensten” van de gemeente Vlaardingen.

U wordt uitgenodigd om op basis van de Aanbestedingsdocumenten een Inschrijving in te dienen. Het Aanbestedingsproces zal digitaal verlopen.

De opbouw van dit Aanbestedingsdocument is als volgt:

- In hoofdstuk 1 wordt een beeld gegeven van de Aanbestedende dienst en wordt beknopt de opdracht uiteengezet.
- In hoofdstuk 2 worden de verschillende fasen van de Aanbestedingsprocedure toegelicht, het tijdschema gedeeld en de procedurele bepalingen van de aanbesteding beschreven.
- In hoofdstuk 3 wordt het programma van eisen beschreven.
- In hoofdstuk 4 worden de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen beschreven.
- In hoofdstuk 5 worden de Gunningscriteria beschreven.
- Ten slotte zijn alle bijlagen toegevoegd, welke van toepassing zijn op deze aanbesteding.

1 Inleiding

1.1 Beknopte beschrijving van de gemeente

Vlaardingen is een stad met dorpse charme. Inwoners genieten van een historisch centrum met veel voorzieningen en evenementen. Mooie stadsparken en een uitgestrekt natuurgebied zijn op loop- en fietsafstand. Het club-, sport- en verenigingsleven is goed ontwikkeld en veel Vlaardingers zetten zich vrijwillig in voor de samenleving. Vlaardingen heeft zich in de negentiende eeuw ontwikkeld van middeleeuws dijk- en vissersdorp tot industrie- en transitohaven met een stoere en industriële sfeer, met als resultaat dat Vlaardingen de vijfde overslaghaven van Nederland is. Haven, cleantech, maintenance en zorg zijn de economische pijlers van de toekomst, met duurzaamheid hoog in het vaandel. De stad ligt langs de Nieuwe Maas en aan de rand van de bedrijvige Metropoolregio, dichtbij Rotterdam en Den Haag. Op dit moment telt Vlaardingen ruim 73.000 inwoners. Voor meer informatie kunt u onze website raadplegen: www.vlaardingen.nl.

Binnen de gemeente Vlaardingen is de afdeling Informatie en Facilitaire Voorzieningen verantwoordelijk voor de Security hosts en de Hosts.

1.2 Beschrijving van de opdracht

De opdracht betreft het verzorgen van de dienstverlening beveiligings- en hospitalitydiensten zoals omschreven in deze paragraaf en dient te voldoen aan de daaraan gestelde eisen die zijn omschreven in *Hoofdstuk 3 Programma van Eisen*.

a. Objectbeveiliging

Objectbeveiliging heeft betrekking op het leveren van fysieke beveiliging en gaat om het fysiek aanwezig zijn van Security hostess(es)/host(s) die beveiligingstaken dienen uit te voeren op onderstaande locaties:

Nr.	Locatie
1.	Oude Stadhuis Markt 11 3131 CR Vlaardingen
2.	Stadskantoor Westnieuwland 6 3131 VX Vlaardingen

De Security hostesses/hosts van Opdrachtnemer zijn security professionals die op basis van de beveiligingstaken primair zorgen voor het handhaven van de orde en veiligheid binnen een object en die medewerkers en bezoekers (burgers en gasten) van Opdrachtgever op een gastvrije, klantvriendelijke en veilige manier dienen te ontvangen en (indien nodig) te helpen. De Security hostess/host signaleert afwijkend gedrag en ontmoedigt ongewenst gedrag. Waar nodig treedt de Security hostess/host de-escalerend op waarbij de veiligheid van personen en goederen in elke situatie dient te worden gewaarborgd.

Objectbeveiliging bestaat uit een vaste (reguliere) en een variabele vraag voor de inzet binnen en buiten kantoortijden.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de inzet in uren eenzijdig te wijzigen. Tevens heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de dienstverlening objectbeveiliging voor andere locaties in te zetten. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever Security hostess/hosts beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten op andere locaties, waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld noodzakelijk zijn voor een vergadering op locatie zoals bijvoorbeeld in de Grote Kerk of ten behoeve van een vaccinatie- en/of testlocatie(s). Ook in geval van verkiezingen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer opdracht te geven voor de inzet van Security hostess/hosts, indien nodig aangevuld met de inzet van een coördinator. De werkinstructie en/of werkafspraken voor de inzet van Security hostess(es)/host(s) kunnen voor een ander locatie afwijken van de werkinstructie voor de locaties Stads Kantoor en Oude Stadhuis.

b. Hospitalitydiensten

Hospitalitydiensten heeft betrekking op het leveren van Hostess(es)/Host(s). De Hostess/Host is proactief, dienstverlenend, gastvrij, klantvriendelijk en werkt veilig. Het gaat om het fysiek aanwezig zijn van Hostess(es)/host(s) die hospitalitydiensten dienen uit te voeren op onderstaande locatie:

Nr.	Locatie
1.	Oude Stadhuis Markt 11 3131 CR Vlaardingen

Indien nodig is deze dienstverlening ook gewenst op onderstaande locatie:

Nr.	Locatie
2.	Stads Kantoor Westnieuwland 6 3131 VX Vlaardingen

De opdracht bestaat uit een vaste en een variabele vraag binnen en buiten kantoortijden.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de vaste inzet in uren eenzijdig te wijzigen. Tevens heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de hospitalitydiensten voor andere locaties in te zetten. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever Hostess(es)/Hosts(s) beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten op andere objecten waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever.

De werkinstructie en/of werkafspraken voor de inzet van Hostess(es)/Host(s) kunnen voor een andere locatie afwijken van de werkinstructie voor de locatie(s) Oude Stadhuis (en Stads Kantoor).

c. Brand- en sluitronde

De brand- en sluitronde heeft betrekking op het verzorgen van een brand- en sluitronde ten behoeve van de onderstaande locaties:

Nr.	Locatie
1.	Oude Stadhuis Markt 11 3131 CR Vlaardingen
2.	Stadskantoor Westnieuwland 6 3131 VX Vlaardingen

De brand- en sluitronde zal voor het Oude Stadhuis en Stadskantoor bij voorkeur door de dienstdoende Security hostess(es)/host(s) worden gedaan die verantwoordelijk is/zijn voor de objectbeveiliging. Indien nodig wordt deze dienstverlening verzorgd door een mobiele surveillante/surveillant.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de brand- en sluitronde eenzijdig te wijzigen. Tevens heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de brand- en sluitronde voor andere locaties te laten uitvoeren. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een Mobiele surveillante/surveillant beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten op andere locaties waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever.

De werkinstructie en/of werkafspraken voor de brand- en sluitronde kunnen voor een andere locatie afwijken van de werkinstructie voor de locatie(s) Oude Stadhuis (en Stadskantoor).

d. Alarmopvolging

Alarmopvolging heeft betrekking op het kunnen verzorgen van alarmopvolging ten behoeve van onderstaande locaties:

Nr.	Locatie
1.	Oude Stadhuis Markt 11 3131 CR Vlaardingen
2.	Stadskantoor Westnieuwland 6 3131 VX Vlaardingen
3.	Stadswerf Burgemeester Heusdenslaan 357 3131 DA Vlaardingen
4.	Toezicht & Handhaving Hofsingel 82-84 3134 VH Vlaardingen
5.	Stadsarchief Plein Emaus 5 3135 JN Vlaardingen
6.	Bibliotheek (inclusief Klik en Archeologie) Waalstraat 100 3131 CS Vlaardingen
7.	Begraafplaats Holy Olmendreef 150 3137 CR Vlaardingen
8.	Begraafplaats Emaus

	Emaus 6 3135 JC Vlaardingen
9.	Stadsgehoorzaal Schiedamseweg 51 3134 BB Vlaardingen

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om alarmopvolging eenzijdig te wijzigen. Tevens heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om alarmopvolging voor andere locaties te laten uitvoeren. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een Mobiele surveillante/surveillant beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten op andere locaties waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever.

De werkinstructie en/of werkafspraken voor alarmopvolging kunnen voor een andere locatie afwijken van de werkinstructie voor bovengenoemde locaties.

e. Openingsronde

Openingsronde heeft betrekking op het door Opdrachtnemer kunnen verzorgen van een openingsronde op een locatie. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever deze dienstverlening te laten verzorgen door een Security hostess/host (voor de locaties Oude Stadshuis en/of Stadskantoor indien verenigbaar met de inzet) of een Mobiele surveillante/surveillant beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever.

f. Controleronde

Controleronde heeft betrekking op het door Opdrachtnemer kunnen verzorgen van een controleronde op een locatie. In dat geval dient Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever deze dienstverlening te laten verzorgen door een Security hostess/host of een Mobiele surveillante/surveillant beschikbaar te stellen en te kunnen inzetten waarbij de inzet afhankelijk is van de behoefte van Opdrachtgever.

Wijzigingen

Voor alle onderdelen van deze opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de invulling van de dienstverlening, dagen, tijden en locaties te wijzigen. Het locatie-overzicht in *deze paragraaf, hoofdstuk 3 Programma van Eisen en bijlage 6 Prijzenformulier* bevat een indicatie van de gewenste dienstverlening bij het ingaan van de Raamovereenkomst. Hier kunnen door Opdrachtnemer geen rechten aan worden ontleend.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een verzoek in te dienen voor andere vormen van beveiligingsdienstverlening.

Buiten scope opdracht

Buiten de scope van deze opdracht valt de dienstverlening Particuliere AlarmCentrale (PAC) ten behoeve van alle locaties (gebouwen en terreinen) van Opdrachtgever.

1.2.1 Omvang

Bijlage 6 Prijzenformulier bevat een indicatie wat betreft de omvang van de opdracht in inzet in uren per onderdeel van de opdracht. Hier kunnen door inschrijver geen rechten aan worden ontleend.

1.3 Huidige situatie

Na een Europese openbare aanbesteding in 2017 is door Opdrachtgever één (1) Opdrachtnemer gecontracteerd die verantwoordelijk is voor de dienstverlening 'objectbeveiliging- en hospitalitydiensten' voor de locaties Oude Stadhuis, Stadskantoor en indien van toepassing ook voor andere locaties. De Raamovereenkomst loopt tot en met 31 december 2021 en eindigt van rechtswege.

Daarnaast is één (1) andere Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de dienstverlening 'brand- en sluitronde' voor de locaties Oude Stadhuis en Stadskantoor en voor alarmopvolging en indien van toepassing voor een 'openingsronde en/of 'controleronde' voor alle (andere) locaties van Opdrachtgever.

De verantwoordelijkheid en invulling van de dienstverlening voor de dienstpanden ligt bij team Facilitaire Voorzieningen. Voor de overige locaties ligt de verantwoordelijkheid voor de dienstverlening bij team Vastgoed.

Coronapandemie

Als gevolg van de coronapandemie is de vraag van Opdrachtgever voor de inzet beperkter. Dat is met name het gevolg van het niet 'op locatie' kunnen vergaderen (zgn. avondvergaderingen) en geldt onder andere voor raads- en commissievergaderingen.

Alarmopvolging

In onderstaande tabel geeft een overzicht van het aantal alarmopvolgingen in de jaren 2021 (tot en met 15 augustus 2021) en 2020.

Jaar	Frequentie
2021 (t/m 15-08-2021)	110
2020	192

1.4 Gewenste situatie

Het uitgangspunt van Opdrachtgever is om een Opdrachtnemer te contracteren die de zorg op zich neemt voor het leveren en op professionele en verantwoorde wijze uitvoeren van beveiligings- en hospitalitydiensten. Opdrachtnemer draagt daarbij de zorg voor het uitvoeren van diverse beveiligings- en hospitalitydiensten en daaraan gerelateerde dienstverlening, waar voor locatie Markt 11 ook de ontvangstfunctie valt. Belangrijk hierin is dat Opdrachtnemer actief de regierol vervult, proactief met Opdrachtgever samenwerkt en zorgt voor de vereiste flexibiliteit met betrekking tot de gewenste inzet van medewerkers.

Ten aanzien van de beveiligingsdiensten heeft de veiligheid van mensen en goederen in de gebouwen prioriteit, de samenwerking hospitality in de vorm van onder andere het gastvrij ontvangen en klantgericht te woord van bezoekers is hier complementair en vergroot .

Ontwikkelingen

De inzet is als gevolg van de coronapandemie momenteel beperkter dan daarvoor. Als gevolg van de coronapandemie is het lastig te voorzien/overzien wat het coronavirus op de korte- en middellange termijn betekent voor de manier van werken.

Gelet op de invulling van de dienstverlening, is bijstelling gedurende het implementatietraject binnen de kaders van de Aanbestedingswet mogelijk. Het betreft een indicatie.

Opdrachtgever is gerechtigd om de inzet wat betreft uren alsook de dienstverlening per locaties gedurende de opdracht te wijzigen.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan duurzaamheid. De afdeling Facilitaire Voorzieningen heeft de ambitie om voor 2023 aan te kunnen tonen dat ze een aanjager zijn van duurzaamheid en bijdragen aan de Uitvoeringsagenda Duurzaamheid van de gemeente Vlaardingen (zie bijlage10).

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan duurzaamheid tijdens de contractperiode. Deze ambitie komt terug in hoofdstuk 3 (programma van eisen) en hoofdstuk 5 (gunningscriteria).

Social Return (zie ook paragraaf 4.4 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden)

Indien Opdrachtnemer in het kader van Social Return medewerkers van Stroomopwaarts inzet, dan valt dat ook onder de regie van Opdrachtnemer. De vergt de nodige dagelijkse operationele begeleiding welke Opdrachtnemer op zich zal nemen c.q. zal invullen. Opdrachtnemer is in eerste instantie verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening en in die hoedanigheid dan ook leidend in de aansturing en begeleiding van deze medewerkers. Opdrachtgever zal te allen tijde de eindverantwoordelijkheid behouden.

1.5 Doelstellingen

Met deze aanbesteding beoogd Opdrachtgever de volgende doelstellingen te realiseren:

- het voorkomen van misbruik van eigendommen en gegevens;
- het beperken van agressie en geweld door te zorgen dat agressie- en geweldsincidenten zich zo min mogelijk voordoen alsook de eventuele gevolgen ervan worden beperkt (zie bijlage 7 *Handboek omgaan met agressie en geweld*);
- het voorkomen van diefstal en vandalisme;
- het voorkomen van brand door het tijdig signaleren van brandgevaarlijke situaties;
- het gastvrij en klantvriendelijk ontvangen van medewerkers en bezoekers;
- het klaarzetten en indien nodig serveren van warme en koude dranken, lunches en borrels;

- het flexibel kunnen inspelen op de wisselende behoeften van Opdrachtgever, onder andere in het ondersteunen van raads- en commissievergaderingen.

Gunning

Gunning vindt plaats op basis van het gunningcriterium 'economisch meest voordelige Inschrijving', die wordt vastgesteld op basis van 'beste prijs-kwaliteitverhouding' waarbij naast de prijs ook kwalitatieve aspecten worden beoordeeld. Het gunningcriterium is verder uitgewerkt in hoofdstuk 5.

CPV-code

De CPV-codes die op deze opdracht van toepassing zijn:

CPV-code	Omschrijving
79710000	Beveiligingsdiensten
79714000-2	surveillancediensten
79710000-4	Beveiligingsdiensten
79711000-1	Diensten voor alarmbewaking

De trefwoorden die op deze opdracht van toepassing zijn onder andere: beveiligingsdiensten, hospitalitydiensten, alarmopvolging en mobiele surveillance.

1.6 Percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen om navolgende redenen.

Het gaat om logisch samenhangende, onlosmakelijk met elkaar verbonden dienstverlening voor één entiteit die in één Aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet. Binnen de aanbesteding is een nadere opdeling in percelen niet nodig gezien het feit dat de meeste potentiële Inschrijvers totaalleverancier zijn. De grootte van de opdracht blijft dusdanig dat deze ook voor het MKB toegankelijk is. Het is daarom voor de Aanbestedende dienst, maar tevens voor de te contracteren Opdrachtnemer efficiënt om dit in één aanbesteding in de markt te zetten. Zodoende is het niet passend deze aanbesteding op te delen in meerdere percelen.

1.7 Raamovereenkomst

Er zal een Raamovereenkomst worden afgesloten met één (1) Opdrachtnemer voor een periode van twee (2) jaar met een optie om nog eens tweemaal één (1) jaar te verlengen. Indien de Raamovereenkomst na twee (2) jaar niet wordt verlengd, is de Aanbestedende dienst niet verplicht de reden hiervan kenbaar te maken. De Aanbestedende dienst is met andere woorden vrij in het niet verlengen van de Raamovereenkomst zonder opgaaf van reden. Indien de Aanbestedende dienst de Raamovereenkomst niet wil verlengen, wordt dit uiterlijk twee maanden voor afloop van de contractperiode schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst is voornemens om 1 januari 2022 te hanteren als startdatum van de Raamovereenkomst.

Verantwoordelijke afdelingen

Het team Facilitaire Voorzieningen is verantwoordelijk voor de dienstverlening ('beveiligings- en hospitalitydiensten') van de dienstpanden, onder andere voor de locaties Oude Stadhuis (Markt 11) en Stads kantoor (Westnieuwland 6). Het team Facilitaire Voorzieningen is onderdeel van de afdeling Informatie & Facilitaire Voorzieningen (I&FV).

De afdeling Vastgoed is verantwoordelijk voor de dienstverlening ('beveiligings- en hospitalitydiensten') voor alle andere locaties van Opdrachtgever.

1.8 Het aanbestedingsteam

Inkoop Vlaardingen begeleidt deze aanbesteding namens de Aanbestedende dienst. Het aanbestedingsteam bestaat uit meerdere personen waarin alle benodigde deskundigheid is vertegenwoordigd.

Communicatie ten aanzien van de Aanbestedingsdocumenten/procedure vindt uitsluitend plaats via het Aanbestedingsplatform. De heer P.R.A.G. Bender (e-mailadres: peter.bender@vlaardingen.nl telefoonnummer. 06 – 51 717 136) zal als contactpersoon optreden namens de Aanbestedende dienst. Het is niet toegestaan andere functionarissen van de gemeente rechtstreeks te benaderen in het kader van deze aanbesteding, dit kan leiden tot uitsluiting.

Bij een eventuele storing van het Aanbestedingsplatform op het moment van indienen van de Inschrijving wordt Inschrijver geacht dit direct te melden bij bovengenoemd contactpersoon, zodat passende afspraken gemaakt kunnen worden over het op een andere wijze aanleveren van de gevraagde stukken.

2 Aanbestedingsprocedure en procedurele bepalingen

2.1 Algemeen

- De Aanbestedingsprocedure heeft als doel, conform Europese Richtlijnen, op transparante wijze een Raamovereenkomst tussen de Aanbestedende dienst en 1 Opdrachtnemer te sluiten.
- Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 (herziening 2016) van toepassing.
- De aanbesteding betreft een Openbare Europese procedure.
- Deze aanbesteding is aangekondigd op www.TenderNed.nl en op www.ted.europa.eu.
- Op dit Aanbestedingsdocument, de door u uit te brengen Inschrijving en de uit dit Aanbestedingsdocument voortvloeiende Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- De gunning van deze aanbesteding zal plaatsvinden op basis van het Gunningscriterium economisch meest voordelige Inschrijving – beste prijs kwaliteit verhouding.
- In dit Aanbestedingsdocument wordt vertrouwelijke informatie gegeven, die op geen enkele andere wijze dan voor het maken van uw Inschrijving gebruikt mag worden.

2.2 Planning Aanbestedingsprocedure

Het tijdspad dat is uitgezet rond dit aanbestedingstraject is als volgt.

Activiteit	Datum
Publicatie aanbesteding	1 september 2021
Uiterste aanmelddatum voor deelname aan schouw	21 september 2021 voor 12.00 uur
Schouw	23 september 2021
Uiterste inleverdatum vragen	24 september 2021
Publicatie Nota van Inlichtingen	30 september 2021
Uiterste termijn indienen Inschrijvingen	12 oktober 2021 voor 9.00 uur
Openen kluis met Inschrijvingen	12 oktober 2021 10.00 uur
Bekendmaking Gunningsbeslissing	21 oktober 2021
Standstil-termijn/ bezwaartermijn	
Datum definitieve gunning	11 november 2021
Ondertekenen Raamovereenkomst	12 november 2021
Start implementatietraject	12 november 2021
Ingangsdatum Raamovereenkomst	1 januari 2022

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen.

2.3 Schouw

De Aanbestedende dienst biedt geïnteresseerden de mogelijkheid om een schouwsessie bij te wonen voor deze procedure. De datum die hiervoor is gereserveerd is 23 september 2021. De gereserveerde tijd voor deze sessie is 1,5 uur en duurt van 09.00 tot 10.30 uur. De schouw geeft u als gegadigde de gelegenheid om een beeld te krijgen van de inrichting van de volgende locaties te weten:

- Oude Stadhuis, Markt 11;
- Stads kantoor, Westnieuwland 6;
- Bibliotheek, Waalstraat 100.

Het staat de geïnteresseerden vrij om deel te nemen aan deze sessie, echter wordt deelname wel geadviseerd.

Gedurende de schouw zullen er geen vragen worden beantwoord.

Indien u wenst deel te nemen aan de schouw, dan dient u uiterlijk 21 september 2021 voor 12.00 uur een e-mailbericht te versturen aan de P.R.A.G. Bender via de berichtenmodule op het Aanbestedingsplatform. Graag hierbij de na(a)m(en) en functie(s) vermelden van maximaal twee (2) perso(o)n(en) die wensen deel te nemen. Opdrachtgever houdt zich aan de maatregelen van de Rijksoverheid om verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.¹ Dit betekent dat deze maatregelen ook gelden voor de schouw. De Aanbestedende dienst zal afhankelijk daarvan na de uiterste aanmeldmogelijkheid uiterlijk op 22 september voor 12.00 uur een bevestiging sturen met het maximum aantal toegestane personen per gegadigde, de locatie en het tijdstip waarop de geïnteresseerden worden verwacht.

Afhankelijk van de maatregelen behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de schouw te annuleren.

2.4 Vragen en Nota van Inlichtingen

De geïnteresseerden worden in de gelegenheid gesteld schriftelijk hun vragen te stellen en/of onduidelijkheden en/of vermeende onjuistheden op te merken over het Aanbestedingsdocument, de Inschrijving- en beoordelingsprocedure. Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot de inhoud en aspecten rond deze aanbesteding dienen te allen tijde te geschieden via het Aanbestedingsplatform.

Vragen dienen uiterlijk **op de gestelde datum in de tabel in paragraaf 2.2** bij de Aanbestedende dienst binnen zijn. Vragen die na dit tijdstip binnenkomen, worden niet beantwoord. Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, worden uiterlijk **op de gestelde datum in de tabel in**

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/algemene-coronaregels/basisregels>

paragraaf 2.2. gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform middels een Nota van Inlichtingen. Het verslag van de kick-off bijeenkomst en de Nota van Inlichtingen maken hierna integraal onderdeel uit van dit Aanbestedingsdocument en hiermee Raamovereenkomst.

2.5 Indienen Inschrijvingen

De Inschrijving dient digitaal te worden ingediend via het Aanbestedingsplatform op de uiterste datum voor het indienen van Inschrijvingen, zoals is opgenomen in de tabel in paragraaf 2.2. Dit is een fatale termijn.

Inschrijvingen die na dit tijdstip zijn ontvangen, zijn uitgesloten van de verdere Aanbestedingsprocedure. Met nadruk wordt erop gewezen dat alleen digitale Inschrijvingen (niet via de berichtenmodule) via het Aanbestedingsplatform door de Aanbestedende dienst in behandeling worden genomen. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het juist en tijdig up- en downloaden van de documenten. Digitaal inschrijven betekent dat alle aan te leveren documenten voor de Inschrijving digitaal en online via het Aanbestedingsplatform worden ingediend.

Door Inschrijving gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsdocumenten. De Inschrijving dient volledig te zijn, dat wil zeggen dat alle gevraagde documenten en bijlagen aan de Inschrijving zijn toegevoegd en rechtsgeldig zijn ondertekend. Als er volgens u nog andere zaken van belang zijn, kunt u deze zaken in een afzonderlijke bijlage toevoegen.

2.5.1 Ondersteuning bij het indienen van een aanbieder

Inschrijvers kunnen via het Aanbestedingsplatform lezen hoe het volledig digitaal aanbesteden werkt.

2.5.2 Ondertekening digitale Inschrijving

De digitale Inschrijving, aangeleverd via het Aanbestedingsplatform, wordt voorzien van een elektronische handtekening. De Inschrijver heeft een gebruikersnaam en wachtwoord nodig om in te loggen op het Aanbestedingsplatform. Bij het indienen van de Inschrijving wordt een elektronische handtekening geplaatst door middel van een transactiecode (TAN) via een sms naar een mobiele telefoon. Door het invoeren van de transactiecode vindt eerst authenticatie plaats en vervolgens wordt de elektronische handtekening geplaatst.

2.6 Opening van de Inschrijvingen

Na de sluitingsdatum zal bij de Aanbestedende dienst de opening van de ontvangen Inschrijvingen plaatsvinden via opening van de kluis met de Inschrijvingen op het Aanbestedingsplatform. De opening van de Inschrijvingen is niet openbaar. Van de opening wordt een proces verbaal opgemaakt dat wordt verstuurd via het Aanbestedingsplatform aan alle Inschrijvers. Het proces verbaal is een overzicht van alle partijen waarvan de Aanbestedende dienst een aanbieder heeft ontvangen.

Met oog op een efficiënte beoordeling stelt de Aanbestedende dienst voorwaarden ten aanzien van de vorm van de Inschrijving. Deze voorschriften dienen met volledige inachtneming opgevolgd te worden. Alle bijlagen die bij de Inschrijving aangeleverd dienen te worden staan gepubliceerd op het Aanbestedingsplatform. Alleen deze bijlagen mogen worden gebruikt. Het niet gebruiken van deze bijlagen of het aanbrengen van inhoudelijke wijzigingen in deze modellen met uitzondering van de daarvoor bestemde invoervelden, kan leiden tot directe uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure.

2.7 Beoordeling

De Aanbestedende dienst toetst de ontvangen Inschrijvingen allereerst aan de aanbestedingsvoorwaarden zoals omschreven in dit Aanbestedingsdocument. Daarna worden de Inschrijvingen die voldoen aan de voorwaarden beoordeeld op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen, zoals opgenomen in hoofdstuk 4 en het Programma van eisen (hoofdstuk 3). Mits uit de Inschrijving blijkt dat de Inschrijver niet in de omstandigheden verkeert die grond voor uitsluiting zijn en hij voldoet aan de Geschiktheidseisen, bepaalt de beoordeling van de Gunningscriteria uit hoofdstuk 5 uiteindelijk de rangorde van de Inschrijvers. Hierbij zal eerst een beoordeling op de gevraagde kwaliteitsaspecten plaatsvinden en pas wanneer deze beoordeling vaststaat zal de beoordeling op prijs plaatsvinden. De prijzen zijn dan ook niet inzichtelijk tijdens het beoordelingsproces van de kwalitatieve Gunningscriteria. Gedurende de beoordeling van de Inschrijvingen kan de Aanbestedende dienst aan de Inschrijvers vragen onderdelen van hun Inschrijving nader toe te lichten.

2.8 Afstemmings-verificatiegesprek

Na de eindbeoordeling belegt de Aanbestedende dienst een verificatievergadering met de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft uitgebracht. Deze vergadering heeft onder meer als doel de tijdens de Inschrijving ingediende informatie en (eigen) verklaringen van de Inschrijver te controleren aan de hand van officiële verklaringen/bewijsstukken. Van dit overleg wordt een verslag opgemaakt. De Inschrijver ontvangt hiervan een afschrift. Tenzij in de verificatievergadering onoverkomelijke bezwaren naar voren komen dan wel onjuistheden worden geconstateerd, zal aan deze Inschrijver schriftelijk het voornemen tot gunning bekend worden gemaakt.

Indien tijdens de verificatievergadering wel onoverkomelijke bezwaren naar voren komen dan wel onjuistheden worden geconstateerd, zal de Aanbestedende dienst deze Inschrijving terzijde leggen en de totaalscores van de overige Inschrijvers in stand houden. Vervolgens zal een verificatievergadering worden belegd met de Inschrijver die dan de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend.

2.9 Raamovereenkomst onder opschortende voorwaarde

Nadat de beslissing is genomen aan welke Inschrijver de Raamovereenkomst voorlopig wordt gegund, wordt er een Gunningsbeslissing opgesteld, onder de opschortende voorwaarde dat binnen een

termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing, door andere belanghebbenden geen rechtsmiddelen tegen deze beslissing worden ingesteld.

Gelijktijdig met het bekendmaken van de Gunningsbeslissing, zullen de afgewezen Inschrijvers van die beslissing in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarover een brief met een korte motivering over de redenen van de afwijzing en de naam van de begunstigde. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst hanteert een vervaltermijn van 20 dagen aan het einde van de gunningfase van de Aanbestedingsprocedure. Indien niet tijdig voor ommekomst van deze vervaltermijn, te rekenen vanaf de dag na de datum van verzending van de mededeling van de Aanbestedende dienst ter zake het einde van de gunningfase, een kort geding aanhangig wordt gemaakt, is de desbetreffende deelnemer niet ontvankelijk in zijn vorderingen ter zake van de afgesloten van de Aanbestedingsprocedure.

2.10 Definitieve gunning

De definitieve gunning wordt kenbaar gemaakt door het versturen van een bericht via het Aanbestedingsplatform aan de beoogde Opdrachtnemer of door het verzenden van een opdrachtbrief. Over ondertekening van de Raamovereenkomst worden nadere afspraken gemaakt.

Zolang geen volledige overeenstemming is bereikt en niet een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is geen sprake van enige verbondenheid van de Aanbestedende dienst. In dat geval heeft de Inschrijver op de Aanbestedende dienst geen enkele aanspraak en heeft de Aanbestedende dienst geen enkele verplichting tot vergoeding van schade of kosten hoe dan ook genaamd of ontstaan.

2.11 Voorbehoud

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om:

- zonder opgave van redenen, niet te gunnen of de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, overeenkomstig de wettelijke bepalingen daaromtrent;
- de tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgelegde minimumtermijnen);
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, of reeds gemaakte afspraken te annuleren zonder rechtsgevolgen voor de Aanbestedende dienst en zonder dat de Inschrijver recht heeft op vergoeding van schade of kosten hoe ook genaamd of ontstaan, indien blijkt dat door de Inschrijver onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt;
- de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname, wanneer blijkt dat de Inschrijver, naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven, te hoge of te lage tarieven heeft aangeboden of anderszins een te hoge of te lage financiële offerte heeft uitgebracht, dan wel

een offerte heeft uitgebracht die niet marktconform of niet aannemelijk is, dan wel een offerte heeft uitgebracht met een manipulatief karakter.

2.12 Voertaal

Binnen de volledige Aanbestedingsprocedure is Nederlands de voertaal, tenzij hier uitdrukkelijk van wordt afgeweken door Aanbestedende dienst. Zowel de aanbieding, het documentatiemateriaal als alle correspondentie dienen in de Nederlandse taal aangeleverd te worden. Indien de Inschrijving niet aan deze voorwaarden voldoet heeft de Aanbestedende dienst het recht de Inschrijving niet in behandeling te nemen (Uitsluitingsgrond). Tijdens de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer tenminste altijd zorg te dragen voor een vast contactpersoon die de Nederlandse taal beheerst.

2.13 Gestanddoeningstermijn

De ingediende Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van drie (3) maanden na datum van Inschrijving. In geval een afgewezen Inschrijver een gerechtelijke procedure (kort geding) aanhangig maakt, zal Aanbestedende dienst geen Gunningsbeslissing nemen en niet tot gunnen overgaan en wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot twee weken na uitspraak in het betreffende kort geding.

2.14 Inschrijven als combinatie, concern/holding en onderaanneming

Het is de Inschrijver toegestaan zich aan te melden als combinatie, via de holding waarvan de Inschrijver deel uitmaakt, of met gebruikmaking van een onderaanneming. Indien de Inschrijver van een van deze mogelijkheden gebruik maakt, dient hij dit duidelijk te benoemen in zijn Inschrijving.

Let op: de Inschrijver kan enkel bij één Inschrijving betrokken zijn als zelfstandig Inschrijver, lid van een combinatie of vanuit een holding.

2.14.1 Combinatie

Bij het indienen van een Inschrijving door een combinatie van partijen, moet ieder lid van de combinatie afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument indienen. Door zich als combinatie aan te melden, verklaart ieder lid afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk te zijn voor de uitvoering van de gehele opdracht.

Iedere combinatie dient een vaste penvoerder te kiezen voor de communicatie met de Aanbestedende dienst en deze kenbaar te maken via het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**bijlage 1**).

2.14.2 Concern/Holding

Van een concern of groep in de zin van artikel 2:24b BW mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven (zelfstandig, in combinatie, of als onderaannemer), indien zij - op verzoek van de

Aanbestedende dienst – kunnen aantonen dat zij het verzoek tot deelname onafhankelijk van de andere Inschrijver(s) (die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld. Kan dit niet door de Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers.

2.14.3 Onderaanneming

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een onderaanneming, dient dit bekend te worden gemaakt onder aangeving van de door de onderaannemer uit te voeren werkzaamheden. De Inschrijver dient door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (**bijlage 1**) te verklaren dat de onderaannemer haar middelen volledig ter beschikking zal stellen aan Inschrijver, zodat de Inschrijver daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de aan te besteden opdracht noodzakelijke middelen van de onderaannemer.

- De Inschrijver geeft in zijn Inschrijving aan welk deel van de opdracht bij gunning door een onderaannemer wordt uitgevoerd. De Inschrijver is volledig aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde opdracht en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
- Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het geleverde product en de bijbehorende dienstverlening gedurende de contractperiode constant blijft. De Opdrachtnemer mag niet zonder toestemming van de Aanbestedende dienst van onderaannemer wisselen. Een dergelijke wisseling kan alleen door de Aanbestedende dienst in overweging worden genomen als deze onderaannemer ook de competentie(s) kan inbrengen die verlangd werden bij deze aanbesteding.

2.15 Raamovereenkomst en van toepassing zijnde voorwaarden

Op de te sluiten Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019 van toepassing. Uw 'verkoopvoorwaarden' en 'algemene voorwaarden' zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Het inschrijven op deze aanbesteding houdt in dat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord gaat met de concept Raamovereenkomst, zie **bijlage 3** en de van toepassing zijnde voorwaarden zoals vermeld in **bijlage 2**. De Aanbestedende dienst zal bij de uitvoering van de opdracht van deze Raamovereenkomst en Inkoopvoorwaarden gebruik maken.

De navolgende documenten zijn van toepassing op de te sluiten Raamovereenkomst, waaraan u zich conformeert door het uitbrengen van een Inschrijving:

1. Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichtingen d.d.;
3. de door de Aanbestedende dienst uitgebrachte Aanbestedingsdocumenten;
4. de Inkoopvoorwaarden van de Aanbestedende dienst;
5. de door Inschrijver ingediende Inschrijving.

Bepalingen uit de Raamovereenkomst zullen prevaleren boven achtereenvolgens de bepalingen van de genoemde Aanbestedingsdocumenten, de hiervoor genoemde Inkoopvoorwaarden en de genoemde Inschrijving.

2.16 Verwerking persoonsgegevens

Aangezien de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) persoonsgegevens verstrekt aan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer een Verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever afsluiten (conform bijlage 9), waarin partijen afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.

Het bepaalde in het voorgaande laat onverlet dat de Opdrachtnemer in het kader van de opdracht dossiers opbouwt met daarin nadere gegevens van betrokkene(n). Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG.

2.17 Prijsonderhandelingen

Er worden in deze aanbesteding geen prijsonderhandelingen gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat de Inschrijver slechts één gelegenheid krijgt om tegen concurrerende prijzen aan te bieden.

De door Inschrijver geoffreerde tarieven staan gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst van twee jaar vast en kunnen hierna hoogstens éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 januari 2024 worden geïndexeerd op basis van de CBS Dienstenprijzen; Commerciële dienstverlening en transport, 801 Particuliere Beveiliging tot maximaal de in de CBS-loonindex (2015=100) aangegeven stijging over het voorafgaande kalenderjaar (zie <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83760NED>).

Dit percentage wordt tot één cijfers achter de komma nauwkeurig weergegeven.

Opdrachtnemer dient uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van jaar, dus uiterlijk 31 oktober, de voorgenomen prijsverhoging aan Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.

Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de Aanbestedende dienst. Pas na schriftelijke goedkeuring van Aanbestedende dienst worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.

2.18 Vergoeding Inschrijving

Eventuele kosten en/of schades, welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze aanbesteding (aan u), zijn voor uw risico.

Aan uw Inschrijving zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt Inschrijver zijn eigen kosten.

2.19 Tegenstrijdigheden

Dit Aanbestedingsdocument, met alle bijbehorende bijlagen, is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de genoemde contactpersoon in hoofdstuk 1 hiervan via het Aanbestedingsplatform op de hoogte te stellen. Indien naderhand blijkt dat dit Aanbestedingsdocument tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, zijn deze voor risico van de Inschrijver. In alle gevallen van onduidelijkheid gedurende de Aanbestedingsprocedure prevaleert dit document.

2.20 Merknamen

De Aanbestedende dienst wijst erop dat op die plaatsen in het Aanbestedingsdocument waar mogelijkerwijs gevraagd wordt naar bijvoorbeeld merknamen, octrooien, typen, fabricage procedés e.d. en waarbij het wellicht handelt om een unieke zaak en waar dit niet vermeld staat, het gestelde in artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet van toepassing is op het bewuste tekstdeel. U dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste tekstdeel de zinsnede “of daarmee gelijkwaardig” te lezen. De gelijkwaardigheid dient door de Inschrijver bij Inschrijving te worden aangetoond.

2.21 Klachtenafhandeling

De Aanbestedende dienst heeft een eigen klachtenmeldpunt. Indien een ondernemer een klacht heeft tegen (een onderdeel van) deze Aanbestedingsprocedure dient hij deze klacht eerst voor te leggen aan de Aanbestedende dienst, zodat deze de mogelijkheid heeft deze klacht weg te nemen. Klachten kunnen ingediend worden via inkoop@vlaardingen.nl.

Indien de ondernemer en de Aanbestedende dienst er samen niet uitkomen, dan wijzen wij de ondernemer op de “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf> en dan specifiek Deel 2, punt 6, een na laatste alinea op bladzijde 10.

De Aanbestedende dienst wil u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze Aanbestedingsdocumenten. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 2.4.

Voor de volledigheid vermeldt de Aanbestedende dienst de onderstaande punten:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.
- Een door de Commissie Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier gevolg aan moet worden gegeven.
- Het staat belanghebbende/indiener van de klacht vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen, zoals hierna beschreven.

3 Programma van eisen

Dit hoofdstuk omschrijft de levering en dienstverlening, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat de Opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een Inschrijving geeft de Inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in dit hoofdstuk gestelde eisen inclusief de bijbehorende bijlagen. Indien u niet voldoet aan de gevraagde dienstverlening dan kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

Algemene eisen

Dienstverlening opdracht

Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer dient bereid en in staat te zijn om de dienstverlening zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument en volgens de eisen zoals omschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende bijlagen te leveren.

Wet- en regelgeving

Eis	Omschrijving
2.	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan vigerende lokale, regionale, nationale en Europese wet- en regeling en heeft in het kader van de geldende wet- en regeling de benodigde vergunning(en) om de werkzaamheden van de opdracht zoals omschreven in het aanbestedingsdocument te mogen uitvoeren. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.

Werkdag c.q. diensten

Eis	Omschrijving
3.	De werkdag c.q. diensten van de medewerkers van Opdrachtnemer zijn te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en CAO Particuliere Beveiliging, niet zijnde de CAO zoals bedoeld voor de Evenementen- en Horecabeveiligingsbranche.

Handboek omgaan met agressie en geweld

Eis	Omschrijving
4.	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met het Handboek omgaan met agressie en geweld van Opdrachtgever, zoals bijgevoegd in bijlage 7.

Communicatie

Eis	Omschrijving
5.	Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse taal. Het verantwoordelijke management en de uitvoerende personeelsleden dienen de Nederlandse taal volledig in woord en geschrift te beheersen.

Verwerkingsverantwoordelijke

Eis	Omschrijving
6.	Opdrachtnemer dient de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen te garanderen zodat het gebruik en verwerking van persoonsgegevens aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd.

Eisen personeel

Overname personeel

Eis	Omschrijving
7.	<p>Het betreft een opdracht met minder dan 15.000 uur op contractbasis per jaar. Opdrachtgever verwijst naar artikel 95a van de CAO Particuliere Beveiliging.</p> <p>Opgemerkt is wel dat Opdrachtgever sterk de voorkeur heeft indien tussen Partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, inzake de wens van Opdrachtgever, tot het mogelijk overnemen van personeel van Latende Partij door Gegunde Partij. Opdrachtnemer heeft een nadrukkelijke inspanningsverplichting om tot dit resultaat te komen.</p> <p>In dat geval dienen Partijen, bij eerste gelegenheid, de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit te wisselen.</p>

Verklaring omtrent Gedrag en grijze beveiligingspas

Eis	Omschrijving
8.	Opdrachtgever overlegt voor aanvang van de eerste inzet en hierna op verzoek van Opdrachtgever indien nodig van elke Hostess/Host een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die maximaal drie (3) maanden oud is waaruit blijkt dat vanuit het Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
9.	De Security Hostesses/Hosts en Mobiele surveillantes/surveillanten dienen op basis van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) en de Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Rpbr) in het bezit te zijn van een geldige door de korpschef van de Politie afgegeven grijze beveiligingspas als wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs. Opdrachtgever overlegt voor aanvang van de eerste inzet van elke Security Hostess/Host en Mobiele surveillante/surveillant een kopie van deze grijze beveiligingspas.

Legitimatie

Eis	Omschrijving
10.	De Security Hostesses/Hosts en Mobiele surveillante/surveillant die door Opdrachtnemer voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het geldige, wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs (grijze beveiligingspas), als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr).

Stabiele bezetting

Eis	Omschrijving
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een stabiele personeelsbezetting zodat de werkzaamheden optimaal kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer dient zo veel mogelijk dezelfde medewerkers in te zetten i.v.m. duidelijke herkenbaarheid binnen de organisatie van Opdrachtgever.

Weekrooster

Eis	Omschrijving
12.	Opdrachtnemer dient voor een repeterend weekrooster te zorgen, waarbij medewerkers zoveel mogelijk op vaste momenten worden ingezet.

Vaste invalkrachten

Eis	Omschrijving
13.	Opdrachtnemer beschikt in geval van ziekte of verlof over vaste invalkrachten, die volledig ingewerkt zijn op de locaties van de Aanbestedende dienst, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. Opdrachtgever verwacht dat vaste invalkrachten minimaal eens per maand worden ingezet, zodat hun kennis van de locaties actueel blijft. Dergelijke vervanging valt niet onder het spoedtarief.

Selectieprocedure nieuwe medewerker

Eis	Omschrijving
14.	<p>Opdrachtnemer dient iedere nieuwe medewerker die voor objectbeveiliging (Security hostess/host), hospitality (Hostess/Host) of alarmopvolging (Mobiele surveillante/surveillant) op locatie van Opdrachtgever door Opdrachtnemer is geselecteerd voor inzet, voor te dragen volgens een selectieprocedure. Deze selectieprocedure is als volgt:</p> <p><i>Stap 1:</i></p> <p>Opdrachtnemer draagt een nieuwe medewerker bij Opdrachtgever voor een matchingsgesprek voor en overhandigt een CV van deze medewerker.</p> <p><i>Stap 2</i></p> <p>Opdrachtnemer plant een matchingsgesprek in met:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - De voor te dragen medewerker; - contactpersoon Opdrachtnemer; - contactpersoon Opdrachtgever. <p><i>Stap 3</i></p> <p>Na een positieve indruk van Opdrachtgever dient de voorgedragen medewerker te worden ingewerkt.</p> <p>De inwerkperiode geschiedt op kosten van Opdrachtnemer, waarbij de nieuwe medewerker kennismaakt met de locaties en de beveiligings- en BHV-instructies.</p> <p><i>Locaties Oude Stadhuis (Markt 11) en Stadskantoor (Westnieuwland 6):</i></p> <p>De inwerkperiode van een Security hostess/host bestaat uit minimaal zes (6) diensten: twee (2) dagdiensten Stadskantoor (Westnieuwland 6), twee (2) dagdiensten en twee (2) avonddiensten Oude Stadhuis (Markt 11).</p> <p>De inwerkperiode van een Hostess/host bestaat uit minimaal vier (4) diensten: twee (2) dagdiensten Oude Stadhuis (Markt 11) en twee (1) avonddiensten Oude Stadhuis (Markt 11).</p> <p>De inwerkperiode van een mobiele surveillante/surveillant bestaat uit minimaal twee (2) diensten voor elke locatie (een dienst dient alle locaties te bevatten).</p> <p><i>Stap 4</i></p> <p>De inwerkperiode dient te worden afgesloten met een afrondend gesprek met Opdrachtgever waarna deze na overleg met Opdrachtnemer bepaalt of de nieuwe medewerker zelfstandig mag worden ingezet.</p>
15.	<p>Indien Opdrachtgever van mening is dat een medewerker van de Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is Opdrachtgever gerechtigd om van Opdrachtnemer te eisen dat deze medewerker, na onderling overleg, niet (meer) wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen door een andere medewerker.</p>

Opleiding door Opdrachtgever

Eis	Omschrijving
16.	<p>Opdrachtgever kan opleidingen verzorgen voor personeel van Opdrachtnemer wanneer zij dat nodig acht voor de uitvoering van haar taak (bijvoorbeeld met betrekking tot gebouw gebonden systemen). Deze opleidingen worden door Opdrachtgever georganiseerd, waarbij Opdrachtnemer de kosten voor de tijdsinspanning van haar medewerkers voor haar rekening dient te nemen.</p>

Verklaring Integriteit niet ambtelijk personeel

Eis	Omschrijving
-----	--------------

17.	<p>Opdrachtgever wil een transparante organisatie zijn. Integriteit en geloofwaardigheid staan voorop. Daarom is een 'Verklaring Integriteit' niet ambtelijk personeel opgesteld met regels waaraan de medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet bij Opdrachtgever zich dienen te houden. Zij geven hiermee uiting aan het besef vanuit een bijzondere positie dienstbaar te zijn.</p> <p>De Security hostesses/hosts, Hostess/Hosts en Mobiele surveillante/surveillant dienen akkoord te gaan met en zich te houden aan de huisregels en gedragscode die gelden op de objecten van Opdrachtgever dienen hiervoor de 'Verklaring Integriteit' niet ambtelijk personeel te ondertekenen.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat. Opdrachtgever kan te allen tijde van Opdrachtnemer eisen dat een medewerker die bij Opdrachtgever wordt ingezet de 'Verklaring Integriteit' niet ambtelijk personeel tekenen.</p>
-----	--

Imago en gezag

Eis	Omschrijving
18.	<p>De medewerkers van Opdrachtnemer dragen bij aan een positief imago en stralen rust en gezag uit door middel van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een proactieve en taakgerichte werkhouding; - een klantgerichte en dienstverlenende instelling; - het om kunnen gaan met alle sociale klassen en multiculturele groeperingen; - een flexibel, vriendelijk, stressbestendig, tactvol en standvastig karakter; - het naleven van de geldende huisregels, geldende gedragscode en protocollen; - een representatieve uiterlijk in de vorm van een goede persoonlijke verzorging en geen zichtbare verstoringen zoals piercings en tatoeages. <p>Tevens verwacht Opdrachtgever van alle medewerkers van Opdrachtnemer dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - geen privéactiviteiten verrichten onder werktijd zoals internetten en telefoneren; - zich houden aan clean desk policy en zorgen dat vertrouwelijke informatie in zowel fysieke als digitale vorm en apparaten zoals mobiele telefoons niet onbeschermd in de werkruimte worden achtergelaten zodra de werkplek wordt verlaten. - de werkplek opgeruimd en schoon wordt gehouden gedurende de dienst, maar deze ook zo wordt achtergelaten na afloop van een dienst.

Eisen dienstverlening algemeen

Variabele inzet / Inzet op afroep

Eis	Omschrijving
19.	Aan het begin van iedere jaar wordt de benodigde inzet voor elke maand onder voorbehoud vastgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
20.	Naast de maandelijkse inzet kan incidentele inzet benodigd zijn bij gelegenheden als

	<p>huwelijksceremonies op zaterdag en extra avondvergaderingen.</p> <p>Opdrachtnemer dient aan een aanvraag voor extra inzet te voldoen die als volgt plaatsvindt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanvragen voor extra inzet zullen door Opdrachtgever per e-mail geschieden bij de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. - Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om tot uiterlijk 48 uur voor aanvang van een dienst een aanvraag voor extra inzet in te dienen. - In de aanvraag zal door Opdrachtgever de datum, tijd(en), locatie(s) en aantal in te zetten medewerkers per functie(s) worden genoemd. - Bij uitzondering kan door Opdrachtgever een aanvraag telefonisch worden gedaan. - De aanvraag dient altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur voor aanvang van de dienst per e-mail door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te worden bevestigd.
--	---

Spoedaanvragen

Eis	Omschrijving
21.	<p>Opdrachtnemer dient in geval van spoed (calamiteit en/of incident) binnen twee (2) uur een Security hostess/host te leveren indien Opdrachtgever hierom vraagt.</p> <p>Opdrachtnemer dient in geval van spoed binnen twee (2) uur een Hostess/host te leveren indien Opdrachtgever hierom vraagt.</p> <p>Speed:</p> <p>Met spoed wordt bedoeld indien de inzet op zeer korte termijn buiten de inroosterde inzet bij het oude Stadhuis (Markt 11) en/of Stadskantoor (Westnieuwland 6) vereist is en die Opdrachtgever niet vooraf kon inschatten.</p> <p>In voorkomende gevallen heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om per direct extra medewerker(s) te leveren. Indien Opdrachtnemer hier niet aan kan voldoen is Opdrachtgever gerechtigd om personeel elders in te huren.</p>

Annuleren inzet

Eis	Omschrijving
22.	<p>Opdrachtgever kan een dienst tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de dienst kosteloos annuleren. Annuleren van de inzet zal door Opdrachtgever telefonisch en hierna ter bevestiging per e-mail geschieden bij de contactpersoon van Opdrachtnemer.</p> <p>In de annulering zal de datum, begin- en eindtijd, locatie en aantal medewerkers van Opdrachtnemer worden genoemd.</p>

Planning

Eis	Omschrijving
23.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van een sluitende planning per week voor de vereiste inzet van personeel voor alle locaties van Opdrachtgever.</p>

	Opdrachtnemer dient het rooster voor de daaropvolgende week uiterlijk op een in de implementatieperiode vast te stellen digitaal beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever. In geval van een aanpassing, stelt Opdrachtnemer de laatste actuele versie van het weekrooster digitaal beschikbaar.
--	--

Werkelijk gemaakte uren

Eis	Omschrijving
24.	Opdrachtnemer dient de werkelijk gemaakte uren te vermelden in een dagrapportage. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem, mist Opdrachtgever hier inzage in heeft.

Vergoeding extra inzet

Eis	Omschrijving
25.	De door Opdrachtnemer extra inzet in uren wordt alleen vergoed indien één van de vaste contactpersonen van team Facilitaire Voorzieningen van Opdrachtgever hier schriftelijk per e-mail toestemming voor heeft gegeven. Een opdracht van een andere medewerker van Opdrachtgever mag door Opdrachtnemer niet worden geaccepteerd.

Werkinstructies en procesafspraken

Eis	Omschrijving
26.	Opdrachtgever zal zich manifesteren als regiehouder. Dit houdt in dat Opdrachtnemer in eerste instantie verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maar dat Opdrachtgever te allen tijde de eindverantwoordelijkheid zal behouden. Hierbij is Opdrachtnemer onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en bijhouden van de werkinstructies en procedures met betrekking tot de gehele dienstverlening (totale opdracht).
27.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat haar medewerkers volgens overeengekomen werkinstructies en procedures werken.
28.	Mocht aanpassing vanuit Opdrachtnemer wenselijk zijn en/of signaleert Opdrachtnemer dat niet meer volgens de gegeven instructies en/of procedures kan worden gewerkt, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever. Opdrachtnemer past na overleg met Opdrachtgever indien noodzakelijk de instructies en/of procedures aan en stelt hier Opdrachtgever van op de hoogte. Opdrachtnemer is na akkoord van Opdrachtgever verantwoordelijk voor het bekendmaken van wijzigingen van instructies en/of procedures bij de medewerkers van Opdrachtnemer.

Implementatie

Eis	Omschrijving
29.	De door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van de implementatie en het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats op kosten van Opdrachtnemer.
30.	De implementatieperiode dient direct na gunning van de opdracht te starten en eindigt uiterlijk op 31 december 2021.

31.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in de implementatieperiode te leren omgaan met de voorzieningen en systemen die ter beschikking staan, zodat zij op een adequate wijze met deze voorzieningen en systemen kunnen omgaan.
-----	---

Overdracht nieuwe contractpartij

Eis	Omschrijving
32.	Opdrachtnemer dient bij het einde en na afloop van de Raamovereenkomst te zorgen voor een vlekkeloze overdracht van alle voor de uitvoer van een nieuwe opdracht relevante informatie naar een nieuwe contractpartij.

Ter beschikking gestelde toegangsmiddelen

Eis	Omschrijving
33.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde toegangsmiddelen uitsluitend voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld worden gebruikt.
34.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde toegangsmiddelen nooit aan onbevoegden worden afgegeven.
35.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde toegangsmiddelen nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.
36.	In geval van vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik van ter beschikking gestelde toegangsmiddelen dient Opdrachtnemer direct Opdrachtgever hierover in kennis te stellen.
37.	Kosten voor verlies en eventuele vervolgschade van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde hulpmiddelen komen voor rekening van Opdrachtnemer.
38.	Opdrachtnemer kan op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen één (1) werkdag een actueel overzicht aanleveren van alle toegangsmiddelen van Opdrachtgever die in beheer zijn bij Opdrachtnemer.
39.	Indien een arbeidsovereenkomst van een medewerker bij Opdrachtnemer eindigt, dient deze medewerker uiterlijk op de eerstvolgende werkdag na einddatum arbeidsovereenkomst de ter beschikking gestelde hulpmiddelen te hebben ingeleverd bij Opdrachtgever.
40.	Indien de Raamovereenkomst eindigt dient Opdrachtnemer de toegangsmiddelen van elke medewerker uiterlijk de eerstvolgende werkdag na einddatum Raamovereenkomst te hebben ingeleverd bij Opdrachtgever.
41.	Een medewerker van Opdrachtnemer dient sleutels die beschikbaar zijn op locatie niet mee te nemen.

Schade en ongevallen

Eis	Omschrijving
42.	Elk ongeval en geval van schade signaleerd en/of veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer onmiddellijk aan Opdrachtgever te melden door

	contact op te nemen met de contactpersoon van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt hiervan een opgesteld en ondertekend verslag aan Opdrachtgever.
--	--

Bedrijfshulpverlening (BHV)

Eis	Omschrijving
43.	In te zetten Security hostess/host en Hostess/Host maken onderdeel uit van de interne bedrijfshulpverlening (BHV) van Opdrachtgever in geval van calamiteiten of ontruiming.

Calamiteit

Eis	Omschrijving
44.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van haar medewerkers en voor de eventuele nazorg bij een calamiteit.
45.	Bij een calamiteit dient de contactpersoon van Opdrachtnemer te allen tijde (24 uur dag per dag en 7 dagen per week) bereikbaar te zijn voor de Security hostess/host en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiervoor een telefoonnummer beschikbaar te stellen.
46.	De contactpersoon van Opdrachtnemer dient bij een calamiteit te zorgen voor verdere opvang, nazorg, afhandeling en regelt indien nodig dat er aangifte wordt gedaan bij de politie.
47.	Opdrachtnemer dient Aanbestedende dienst op de hoogte te stellen van de aard, toedracht en afhandeling van een calamiteit.

Communicatiemiddel

Eis	Omschrijving
48.	Voor onderlinge communicatie dient Opdrachtnemer te beschikken over een communicatiemiddel (bijvoorbeeld een mobiele telefoon of portofoon) met voldoende bereik, waarmee snel een adequate verbinding kan worden gelegd met collega's en een hulp- of nooddienst in geval van calamiteiten.

Kledingreglement

Eis	Omschrijving
49.	De kleding van Opdrachtnemer bestaat zoveel als mogelijk uit eenduidige modellen van uniformen. Inschrijver dient haar kledingreglement samen met foto's van het uniform van de Hostess/Host, Security Hostess/Host en Mobiele surveillante/surveillant als onderdeel van de offerte in als bijlage.
50.	De Hostess/Host van Opdrachtnemer dient gekleed te gaan in een schoon en representatief uniform, passend bij de bedrijfskleding van Opdrachtgever. De Hostess/Host draagt tijdens de dienst het complete uniform (duidelijk herkenbaar en identiek).
51.	De Security Hostess/Host van Opdrachtnemer dient gekleed te gaan in een schoon en representatief door het Ministerie van Justitie en Veiligheid goedgekeurd uniform, passend bij

	de bedrijfskleding van Opdrachtgever. De Security Hostess/Host draagt tijdens de dienst het complete uniform. Het uniform van de Security hostess/host dient te zijn voorzien van het embleem: 'V'.
52.	De Mobiele surveillante/surveillant dient gekleed te gaan in een schoon en representatief door het Ministerie van Justitie en Veiligheid goedgekeurd uniform, passend bij de bedrijfskleding van Opdrachtgever. De Mobiele surveillant/surveillante draagt tijdens de dienst het complete uniform (duidelijk herkenbaar en identiek). Het uniform van de Security hostess/host dient te zijn voorzien van het embleem: 'V'.

Vlagprotocol

Eis	Omschrijving
53.	Opdrachtnemer is indien nodig in staat om op afroep van de Opdrachtgever de vlag uit te hangen en/of binnen te halen.

Eisen dienstverlening objectbeveiliging | Security hostess/host

Locatie

Eis	Omschrijving
54.	Een Security hostess/host dient inzetbaar te zijn op de locaties Oude Stadhuis (Markt 11) en Stadskantoor (Westnieuwland 6). Gedurende de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever een verzoek indienen voor het uitvoeren van soortgelijke dienstverlening op (een) andere locatie(s), <i>zie paragraaf 1.2 Beschrijving van de opdracht</i> .

Opleiding

Eis	Omschrijving
55.	Een Security Hostess/Host dient aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's. Een Security Hostess/Host dient minimaal in het bezit te zijn van: <ul style="list-style-type: none"> - het diploma beveiliging 2 MBO-2 niveau of vergelijkbaar; - een geldig Wpbr-legitimatiebewijs (<i>zie ook eisen 9. en 10.</i>); - een geldig BHV-diploma; - een geldig EHBO-diploma met aantekening van Levensreddende Eerste Hulp (LEH) en Automatische Externe Defibrillator (AED).
56.	Een Security hostess/host dient aantoonbaar een training in agressie en conflicthantering te hebben gevolgd.
57.	Een Security hostess/host heeft minimaal drie (3) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.

Dienstverlening / Werkzaamheden

Eis	Omschrijving
58.	<p>Een Security hostess/host dient onder andere de volgende werkzaamheden te verrichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor de algemene veiligheid in een gebouw; - toezicht houden door onder meer het observeren van de centrale hal en de toegangen tot een gebouw; - zorgen voor orde en rust in de centrale hal; - het begaanbaar houden van toegangen tot het gebouw inclusief de toegang tot de fietsenstalling; - openen en afsluiten buitendeuren hoofdingang en lopen van een brand- en sluitronde (zie eisen 68. Tot en met 72); - adequaat optreden bij calamiteiten / ongewenst gedrag in en rond het gebouw; - signaleren en melden van calamiteiten / ongewenste gedrag in en rond het gebouw; - voorkomen en/of tijdig signaleren van (brand)gevaarlijke situaties; - herkennen van burgemeester en andere leden van het college; - bezoekers, maar ook de burgemeester en andere leden van het college en medewerkers van Opdrachtgever gastvrij ontvangen en klantgericht te woord staan; - bezoekers registreren in TOPdesk, plaats laten nemen in de wachtgelegenheid en intern aankondigen (locatie Markt 11); - in ontvangst (laten) nemen van post; - in ontvangst (laten) nemen van goederen van leveranciers; - proactief samenwerken met medewerkers van team Facilitaire Voorzieningen van Opdrachtgever.

Dagrapportage

Eis	Omschrijving
59.	<p>Een Security hostess/host dient geconstateerde bijzonderheden, defecten, gebreken en lopende zaken per dag te melden in een logboek en/of digitale rapportage. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem, mits Opdrachtgever hier inzage in krijgt.</p> <p>Indien de geconstateerde gebreken de veiligheid in het geding brengen, wordt direct contact opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever om in overleg de juiste maatregelen te nemen.</p>

Waarnemen

Eis	Omschrijving
60.	Een Security hostess/host kan een Hostess/Host tijdelijk waarnemen indien nodig.

Eisen dienstverlening objectbeveiliging | Hostess/Host

Locatie

Eis	Omschrijving
61.	Een Hostess/Host dient inzetbaar te zijn op de locatie Oude Stadhuis (Markt 11) en indien van toepassing Stadskantoor (Westnieuwland 6). Gedurende de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever een verzoek indienen voor het uitvoeren van soortgelijke dienstverlening op (een) andere locatie(s), zie <i>paragraaf 1.2 Beschrijving van de opdracht</i> .

Opleiding

Eis	Omschrijving
62.	Een Hostess/Host dient minimaal te beschikken over mbo werk- en denkniveau.
63.	Een Hostess/Host dient aantoonbaar en minimaal in het bezit te zijn van: <ul style="list-style-type: none"> - Een geldig BHV-diploma; - Een geldig EHBO-diploma met aantekening van Levensreddende Eerste Hulp (LEH) en Automatische Externe Defibrillator (AED).
64.	Een Hostess/Host dient aantoonbaar een training in gastvrijheid te hebben gevolgd.
65.	Een Hostess/Host heeft minimaal één (1) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.

Dienstverlening / Werkzaamheden

Eis	Omschrijving
66.	Een hostess/host dient onder andere de volgende algemene werkzaamheden te verrichten: <ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor de algemene veiligheid in een gebouw; - signaleren en melden van calamiteiten / ongewenste gedrag in en rond het gebouw; - voorkomen en/of tijdig signaleren van (brand)gevaarlijke situaties; - herkennen van burgemeester en andere leden van het college; - bezoekers, maar ook de burgemeester en andere leden van het college en medewerkers van Opdrachtgever gastvrij ontvangen en klantgericht te woord staan; - in ontvangst nemen van goederen van leveranciers; - proactief samenwerken met medewerkers van team Facilitaire Voorzieningen van Opdrachtgever. <p>Een hostess/host dient onder andere de volgende specifieke werkzaamheden te verrichten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - (warme en koude) dranken klaarzetten en indien nodig uitserveren; - klaarzetten en uitserveren van lunches; - borrels klaarzetten en indien nodig uitserveren; - keuken schoon en netjes houden; - vergaderruimten schoon en netjes houden en zorgen dat ze startklaar zijn voor gebruik;

	<ul style="list-style-type: none"> - zorgen voor voldoende voorraad (gekoelde) dranken door het tijdig intern plaatsen van bestellingen via TOPdesk; - tijdig intern plaatsen van een bestelling via TOPdesk indien nodig; - signaleren en direct intern melden van bijzonderheden via TOPdesk; - mede zorgdragen voor de gewenste opstelling van meubilair in vergaderruimtes voorafgaand aan een vergadering indien nodig. - Indien van toepassing verantwoordelijk voor de inzet van en het uitvoeren van werkzaamheden door medewerkers van Stroomopwaarts conform de gestelde eisen in dit Programma van Eisen in het kader van Social Return (zie definitielijst).
--	---

Waarnemen

Eis	Omschrijving
67.	De Hostess/Host kan alleen de Security hostess/host waarnemen indien hij of zij in het bezit is van de vereiste diploma's.

Eisen dienstverlening brand- en sluitronde

Locaties

Eis	Omschrijving
68.	De brand- en sluitronde is van toepassing voor de locaties Oude Stadhuis (Markt 11) en indien van toepassing Stadskantoor (Westnieuwland 6). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indienen voor het uitvoeren van soortgelijke dienstverlening op (een) andere locatie(s), zie <i>paragraaf 1.2 Beschrijving van de opdracht</i> .

Verantwoordelijke / In te zetten medewerker

Eis	Omschrijving
69.	Bij aanwezigheid van objectbewaking dient de brand- en sluitronde te worden verricht door de op dat moment dienstdoende Security hostess/host en niet door een Mobiele surveillante/surveillant. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hiervan af te wijken.
70.	Bij afwezigheid van objectbewaking wordt de brand- en sluitronde verricht door een Mobiele surveillante/surveillant.

Dienstverlening / Werkzaamheden

Eis	Omschrijving
71.	De brand- en sluitronde bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> - het lopen van een controleronde langs en door de locatie waarbij gelet wordt op onveilige situaties en onregelmatigheden;

	<ul style="list-style-type: none"> - het noteren van alle relevante bevindingen in het logboek. - het inschakelen van het alarm en het afsluiten van de locatie waarbij ook de tijd van sluiten dient te worden genoteerd.
--	--

Rapportage

Eis	Omschrijving
72.	Op een eerste verzoek van opdrachtgever dient Opdrachtnemer te zorgen voor relevante rapportages waaruit blijkt dat de brand- en sluitrondes per locatie volgens afspraak zijn uitgevoerd.

Eisen dienstverlening openingsronde

Locatie(s)

Eis	Omschrijving
73.	De openingsronde is optioneel en dient in opdracht van Opdrachtgever door Opdrachtnemer te worden verzorgd voor (een) op te geven locatie(s), zie <i>paragraaf 1.2 Beschrijving van de opdracht</i> .

Verantwoordelijke / in te zetten medewerker

Eis	Omschrijving
74.	Indien van toepassing dient een openingsronde te worden verricht door de op dat moment dienstdoende Security hostess/host of door een in te zetten Mobiele surveillante/surveillant. Dit dient per nadere opdracht door Opdrachtnemer met Opdrachtgever te worden afgestemd.

Dienstverlening / Werkzaamheden

Eis	Omschrijving
75.	<p>Een openingsronde bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het openen van de locatie en het uitschakelen van het alarm. - het controleren op alarmmelding en/of aantekening in het logboek. - het lopen van een controleronde door de locatie en controleren op sporen van braak en verdachte objecten. - het lopen van een controleronde langs de buitenzijde van de locatie, waarbij gelet wordt op onregelmatigheden. - het noteren van alle relevante bevindingen in het logboek.
76.	Opdrachtnemer dient in overleg met Opdrachtgever de werkzaamheden en werkwijze voor een openingsronde voor de locatie waar dit betrekking op heeft vast te leggen in een nadere opdracht en bij regelmatige inzet vast te leggen in een procedure (<i>zie ook eis 26</i>).

Rapportage

Eis	Omschrijving
77.	Op een eerste verzoek van opdrachtgever dient Opdrachtnemer te zorgen voor relevante rapportages waaruit blijkt dat de openingsrondes per locatie indien van toepassing volgens afspraak zijn uitgevoerd.

Eisen dienstverlening alarmopvolging | Mobiele surveillant

Locatie

Eis	Omschrijving
78.	<p>De inzet voor de dienstverlening alarmopvolging heeft betrekking op negen (9) locaties in de gemeente Vlaardingen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oude Stadhuis, Markt 11 3131 CR Vlaardingen; 2. Stadskantoor, Westnieuwland 6 3131 VX Vlaardingen; 3. Stadswerf, Burgemeester Heusdenslaan 357 3131 DA Vlaardingen; 4. Toezicht & Handhaving Hofsingel 82-84 3134 VH Vlaardingen; 5. Stadsarchief, Plein Emaus 5 3135 JN Vlaardingen; 6. Bibliotheek, Waalstraat 100 3131 CS Vlaardingen; 7. Begraafplaats Holy, Olmendreef 150, 3137 CR Vlaardingen; 8. Begraafplaats Emaus, Emaus 6, 3135 JC Vlaardingen; 9. Stadsgehoorzaal, Schiedamseweg 51, 3134 BB Vlaardingen. <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dagen, tijden en locaties te wijzigen indien voor het uitvoeren van soortgelijke dienstverlening op (een) andere locatie(s), zie <i>paragraaf 1.2 Beschrijving van de opdracht</i>.</p>

Opleiding

Eis	Omschrijving
79.	<p>Een Mobiele surveillante/surveillant dient aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's. Een Mobiele surveillante/surveillant dient minimaal in het bezit te zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het diploma beveiliging 2 MBO-2 niveau of vergelijkbaar; - een geldig Wpbr-legitimatiewijs (zie ook eisen 9. en 10.); - een geldig BHV-diploma.
80.	Een Mobiele surveillante/surveillant heeft minimaal drie (3) jaar aantoonbare werkervaring in een soortgelijke functie.

Dienstverlening / Werkzaamheden

Eis	Omschrijving
81.	Alarmopvolging betreft het opvolgen en afhandelen van alle alarmmeldingen die afkomstig zijn van een door Opdrachtgever gecontracteerde Particuliere AlarmCentrale (PAC).
82.	Mobiele surveillance van Opdrachtnemer dient 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar en inzetbaar te zijn.
83.	<p>In geval van een alarmopvolging gelden voor de Mobiele surveillante/surveillant de volgende responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1 melding): < dertig (30) minuten; - voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn. prio 2 melding): < vijfenveertig (45) minuten. <p>Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de Particuliere AlarmCentrale (PAC) en het tijdstip dat de Mobiele surveillante/surveillant ter plaatse is.</p>
84.	<p>Alarmopvolging bestaat onder andere uit de volgende werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het op een zo kort mogelijke termijn en binnen de afgesproken responstijd (<i>zie eis 83.</i>) na de alarmmelding aanwezig zijn op de locatie waarop de alarmmelding betrekking heeft. - het verlenen van toegang en indien nodig het begeleiden van hulpdiensten. - het (laten) wegnemen van de oorzaak van het alarm, het beveiligingssysteem weer activeren en de locatie, indien buiten openingstijden, opnieuw afsluiten. - het opstellen van een digitale alarmrapportage.
85.	<p>De digitale alarmrapportage bevat tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - datum; - tijdstip alarm; - omschrijving alarm; - verantwoordelijke alarmopvolging; - tijdstip aanwezig op locatie; - tijdstip alarmmelding afgerond; - tijdsduur alarmmelding; - de oorzaak van de alarmmelding; - de bevindingen en handelingen van de Mobiele surveillante/surveillant. <p>De digitale rapportage dient binnen één (1) uur na beëindiging van de alarmopvolging door Opdrachtnemer digitaal aangeleverd te zijn bij voor de locatie aangegeven contactpersoon. Er mag gebruik worden gemaakt van een elektronisch systeem, mits Opdrachtgever hier inzage in krijgt.</p>

Voertuig

Eis	Omschrijving
-----	--------------

86.	Een voertuig die door Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van de dienst alarmopvolging, dient als zodanig herkenbaar te zijn.
87.	De toegangsmiddelen van Opdrachtgever dienen te worden bewaard in een beveiligde sleutelkluis in het voertuig van Opdrachtnemer.

Facturering

Eis	Omschrijving
88.	Opdrachtnemer dient geen andere kosten aan Opdrachtgever te berekenen als overeengekomen in het aanbestedingsdocument en het bijbehorende prijzenblad (zie bijlage 6 Prijzenformulier). Andere bijkomende kosten komen niet voor verrekening in aanmerking.
89.	<p>Opdrachtnemer dient één (1) keer per vier (4) weken een factuur in te dienen met een onderverdeling in dienstverlening per locatie.</p> <p>Verzamelfacturen zijn gespecificeerd per locatie en alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.</p> <p>Geschiedt per maand achteraf door middel van één verzamelfactuur voor vaste én variabele inzet. Op de factuur staan de volgende algemene gegevens vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - naam en factuuradres (postbus) van Opdrachtgever; - adresgegevens Opdrachtnemer; - factuur- en debiteurnummer; - bedrag in- en exclusief BTW; - btw-identificatienummer; - KvK-nummer; - bankrekeningnummer. <p>Tevens zijn op de factuur de volgende specificaties zichtbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gewerkte dagen (datum en dag); - onderverdeling naar soort werkdag (werkdagen dagdienst, werkdagen avonddienst, werkdagen nachtdienst, weekenddagen, feestdagen, feestdagen weekend en oudejaarsdag) - werkelijk gewerkte uren; - namen medewerkers.
90.	Opdrachtnemer dient een factuur te sturen naar facturen@vlaardingen.nl .

Communicatie en kwaliteit

Vast contactpersoon en vaste accountmanager

Eis	Omschrijving
91.	Opdrachtnemer dient één (1) vast contactpersoon te benoemen die fungeert als aanspreekpunt voor de volledige dienstverlening; onder meer voor meldingen, vragen en overige dienstverlening.
92.	Bij afwezigheid door vakantie of ziekte dient Opdrachtnemer te zorgen voor één (1) vervangend contactpersoon die net zo bekend is met de Aanbestedende dienst.
93.	Indien de vaste contactpersoon niet naar wens van Aanbestedende dienst functioneert, dient Opdrachtnemer één (1) nieuw vast contactpersoon te benoemen.
94.	Opdrachtnemer dient één (1) vaste accountmanager te benoemen die fungeert als aanspreekpunt voor contractuele zaken.
95.	De vaste accountmanager dient Aanbestedende dienst proactief te informeren over / te voorzien van relevante ontwikkelingen op het gebied van beveiliging.
96.	Bij afwezigheid door vakantie of ziekte dient Opdrachtnemer te zorgen voor één (1) vervangende accountmanager die net zo bekend is met de Aanbestedende dienst.
97.	Indien de vaste accountmanager niet naar wens van Aanbestedende dienst functioneert, dient Opdrachtnemer één (1) nieuwe vaste accountmanager te benoemen.

Overlegstructuur

Eis	Omschrijving								
98.	Opdrachtnemer dient periodiek met Opdrachtgever op verschillende niveaus te overleggen op basis van aangegeven frequentie.								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Soort overleg</th> <th>Frequentie</th> <th>Deelnemers</th> <th>Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Operationeel</td> <td>1x per 2 maanden</td> <td> <i>Aanbestedende dienst:</i> coördinator Facilitaire Voorzieningen adviseur Facilitaire Voorzieningen <i>Opdrachtnemer:</i> Vast contactpersoon (elk overleg) Team Security Hostesses/Hosts, Hostesses/Hosts en Mobiele surveillante/surveillant (1x per 6 maanden) </td> <td> - Bijzonderheden - Afstemming - Aandachts- en verbeterpunten werkzaamheden </td> </tr> </tbody> </table>	Soort overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen	Operationeel	1x per 2 maanden	<i>Aanbestedende dienst:</i> coördinator Facilitaire Voorzieningen adviseur Facilitaire Voorzieningen <i>Opdrachtnemer:</i> Vast contactpersoon (elk overleg) Team Security Hostesses/Hosts, Hostesses/Hosts en Mobiele surveillante/surveillant (1x per 6 maanden)	- Bijzonderheden - Afstemming - Aandachts- en verbeterpunten werkzaamheden
Soort overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen						
Operationeel	1x per 2 maanden	<i>Aanbestedende dienst:</i> coördinator Facilitaire Voorzieningen adviseur Facilitaire Voorzieningen <i>Opdrachtnemer:</i> Vast contactpersoon (elk overleg) Team Security Hostesses/Hosts, Hostesses/Hosts en Mobiele surveillante/surveillant (1x per 6 maanden)	- Bijzonderheden - Afstemming - Aandachts- en verbeterpunten werkzaamheden						

Soort overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Tactisch	1x per kwartaal	<i>Aanbestedende dienst:</i> Adviseur Facilitaire Voorzieningen <i>Opdrachtnemer:</i> Accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie - Management-rapportage - Prestatiemonitor
Soort overleg	Frequentie	Deelnemers	Onderwerpen
Strategisch	1x per jaar	<i>Aanbestedende dienst:</i> Teammanager Facilitaire Voorzieningen (optioneel) Adviseur Facilitaire Voorzieningen <i>Opdrachtnemer:</i> Accountmanager Leidinggevende accountmanager	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluatie - Management-rapportages - Prestatiemonitor - Escalatie(s) - Trends en ontwikkelingen
Uitsluitend op initiatief van Aanbestedende dienst kan de frequentie per soort overleg worden aangepast.			
99.	Opdrachtnemer dient deel te nemen aan elk overleg anders dan omschreven in eis 98 indien dit door de Opdrachtgever nodig wordt geacht.		
100.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van beide partijen uiterlijk drie (3) werkdagen voor elk overleg een agenda te hebben opgesteld.		
101.	Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen na elk overleg een verslag te hebben gemaakt en ter goedkeuring te hebben doorgestuurd aan Opdrachtgever.		

Managementrapportages

Eis	Omschrijving
102.	<p>Opdrachtnemer dient met betrekking tot de geleverde dienstverlening per kwartaal een rapportage aan te leveren. Deze rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</p> <p>a. specificatie van de geleverde dienstverlening van personeel in uren met onderscheid naar vaste inzet en extra inzet per 'soort dag' (op basis van tariefstelling) voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - objectbeveiliging (Security hostesses/hosts); - brand- en sluitronde (Security hostesses/hosts of Mobiele surveillante/surveillant); - hospitality (Hostess/Hosts);

	<ul style="list-style-type: none"> - alarmopvolging (Mobiele surveillante/surveillant); - indien van toepassing openingsronde (Security Hostesses/hosts of Mobiele surveillante/surveillant) - indien van toepassing controleronde (Security Hostesses/hosts of Mobiele surveillante/surveillant) <p>b. specificatie van dienstverlening onder a. in euro's;</p> <p>c. specificatie van de dienstverlening onder a. in aantal (indien van toepassing);</p> <p>d. aantal contacten met de Particuliere AlarmCentrale (PAC) per locatie;</p> <p>e. overzicht en specificatie van het aantal alarmopvolgingen per locatie;</p> <p>f. klachtenregistratie en -behandeling per locatie;</p> <p>g. resultaten van eventuele kwaliteitsmetingen per locatie;</p> <p>h. voorstellen voor efficiëntieverbeteringen en verbeteracties;</p> <p>i. een actueel overzicht en verslag stand van zaken realisatie opleidingsplan.</p> <p>De kwartaalrapportage wordt één (1) keer per jaar aangevuld met het Arbo jaarverslag.</p>
103.	Opdrachtnemer dient de managementrapportage per kwartaal uiterlijk twee (2) weken na afloop van ieder kwartaal toe te sturen aan Opdrachtgever.
104.	In geval van een calamiteit dient Opdrachtnemer terstond een verslag te overleggen aan Opdrachtgever.

Prestatiemonitor

Eis	Omschrijving
105.	Opdrachtnemer dient in samenwerking met Opdrachtgever met betrekking tot de dienstverlening meetbare kritische prestatie indicatoren (KPI's) op, welke worden getoetst in een prestatiemonitor tijdens het tactisch en strategisch overleg. Opdrachtnemer zal hiervoor een voorstel indienen (<i>zie wens KW 4 Kwaliteitsmeting en KPI</i>) Opdrachtnemer maakt na gunning samen met Opdrachtgever een definitieve prestatiemonitor. Opdrachtgever is in de gelegenheid om de KPI's van Opdrachtgever aan te vullen.
106.	Indien Opdrachtnemer op een KPI onvoldoende scoort wordt binnen vijf (5) werkdagen na constatering een verbetervoorstel van Opdrachtnemer verwacht.

Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
107.	Opdrachtnemer dient tenminste tweemaal per jaar kosteloos verbetervoorstellen aan te dragen ten aanzien van duurzaamheid

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

4.1 Inleiding

De Inschrijvingen worden eerst getoetst op de Uitsluitingsgronden, en vervolgens op de Geschiktheidseisen, tenslotte op de Inschrijvingsvereisten en het Programma van eisen. Alle hier genoemde Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen hebben een 'uitsluitend karakter'. Het niet voldoen hieraan betekent dat de Inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

4.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst werkt met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Deze is als digitale bijlage (zie **bijlage 1**) toegevoegd aan de Aanbestedingsdocumenten. **De rechtsgeldig ondertekende verklaring vormt een onderdeel van de Inschrijving en dient u toe te voegen aan uw Inschrijving.**

Door het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft de Inschrijver aan of hij in de omstandigheden verkeert waarop de verklaring gericht is. De volgende onderdelen dienen ingevuld te zijn door de Inschrijver:

- Deel II: Gegevens met betrekking tot de ondernemer;
- Deel III: Uitsluitingsgronden;
- Deel IV: Selectiecriteria;
- Deel VI: Slotopmerkingen.

Onder deel III A en B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname. Dit geldt ook indien één van de leden van een bestuurs-, leidinggevend of toezichhoudend orgaan of iemand die daarin verantwoordings-, beslissings-, of controlebevoegdheden heeft, onherroepelijk is veroordeeld wegens een van hierna genoemde Uitsluitingsgronden. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op deelneming aan een criminele organisatie, corruptie, fraude, terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten, witwassen van geld of financiering van terrorisme, kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel en niet-betaling van belastingen of sociale premies.

Onder deel III C en D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument zijn door de Aanbestedende dienst de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen die bij een aanbesteding van toepassing kunnen zijn.

De Aanbestedende dienst kan de Inschrijver(s) op een later moment verzoeken officiële bewijsstukken - **met uitzondering het uittreksel beroeps- of handelsregister**- te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met hetgeen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument

wordt gesteld, worden de (betreffende) Inschrijvers uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure. De Inschrijver is gehouden gevraagde bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen na een dergelijk verzoek te overleggen.

Hieronder zijn de Uitsluitingsgronden en het bijbehorende Nederlandse bewijsstuk dat hiertoe, na verzoek van de Aanbestedende dienst, door de Inschrijver die de economisch meest voordelige Inschrijving heeft ingediend dient te worden overlegd, kort samengevat weergegeven:

Bewijsstuk	Waarvoor geldt dat deze op het moment van Inschrijving	Uitsluitingsgronden
Gedragsverklaring aanbesteden	Niet ouder dan 2 jaar	Verplichte Uitsluitingsgronden, (ernstige) beroepsfout, vervalsing van de mededinging
Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden	Belasting/ sociale premies

De Aanbestedende dienst wijst er uitdrukkelijk op dat het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij de Inschrijving meegestuurd dient te worden. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot ongeldigheid van de Inschrijving.

4.3 Geschiktheidseisen

Via het stellen van Geschiktheidseisen moet blijken of de Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst geschikt is om de opdracht te verrichten. De uitwerking van de Geschiktheidseisen is in de volgende paragrafen van dit hoofdstuk vermeld.

4.3.1 Financiële en economische draagkracht

Verzekering

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdrachten onder de Raamovereenkomst en dat hij zich gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt.

Onder 'adequaat' verstaat de Aanbestedende dienst dat de Inschrijver met oog op aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voldoende verzekerd is tegen wettelijke aansprakelijkheid in verband met de uitvoering van de opdracht. De verzekerde som moet daarom per gebeurtenis tenminste €1.000.000,- bedragen.

4.3.2 Technische bekwaamheid

Kerncompetenties

De Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetentie 1, 2, 3 en 4. Daarvoor zal de Inschrijver een opgave doen van het meest relevante referentieproject waarvan de einddatum ligt in de periode van drie jaar voorafgaande aan de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. De Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van maximaal één (1) referentieopdracht per genoemde kerncompetentie. Indien met één referentieproject aantoonbaar wordt voldaan aan verschillende uitgevraagde kerncompetenties, mag Inschrijver dezelfde referentieopdracht meer dan éénmaal gebruiken. Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende Raamovereenkomst worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

Kerncompetentie	Omschrijving	
Kerncompetentie 1	Ervaring met het uitvoeren van beveiligingsdienstverlening in de vorm van objectbeveiliging door Security hostesses/hosts met een minimale opdrachtwaarde van € 125.000 bij tenminste twee (2) objecten die zijn te kenmerken als met regelmaat bezochte gebouwen met een publieke functie met kantoorruimtes, openbare en gastvrije ruimtes, waarbij tenminste de volgende werkzaamheden zijn verricht: <ul style="list-style-type: none"> - toezicht op toegang en toegangsverlening; - handhaven gedrags- en huisregels; - optreden bij agressie; - oog voor gastvrijheid; - ondersteunen BHV-organisatie. 	Uit de in te dienen referentie moet blijken dat de inschrijver voldoende kennis heeft van en ervaring heeft met hetgeen staat omschreven in kerncompetentie 1.
Kerncompetentie 2	Ervaring met het uitvoeren van beveiligingsdienstverlening met een minimale opdrachtwaarde van € 7.500 bij tenminste twee (2) objecten die zijn te kenmerken als met regelmaat bezochte gebouwen met een publieke functie met kantoorruimtes en openbare en gastvrije ruimtes waarbij tenminste de volgende werkzaamheden zijn	Uit de in te dienen referentie moet blijken dat de inschrijver voldoende kennis heeft van en ervaring heeft met hetgeen staat omschreven in kerncompetentie 2.

	verricht: - brand- en sluitrondes; - openingsrondes;	
Kerncompetentie 3	Ervaring met het uitvoeren van hospitality diensten met een minimale opdrachtwaarde van € 50.000 bij tenminste twee (2) objecten die zijn te kenmerken als met regelmaat bezochte gebouwen met een publieke functie met kantoorruimtes, openbare en gastvrije ruimtes.	Uit de in te dienen referentie moet blijken dat de inschrijver voldoende kennis heeft van en ervaring heeft met hetgeen staat omschreven in kerncompetentie 3.
Kerncompetentie 4	Ervaring met het uitvoeren van beveiligingsdienstverlening alarmopvolging met een minimale opdrachtwaarde van € 3.000 bij tenminste drie (3) objecten die zijn te kenmerken als met regelmaat bezochte gebouwen met een publieke functie met openbare en gastvrije ruimtes.	Uit de in te dienen referentie moet blijken dat de inschrijver voldoende kennis heeft van en ervaring heeft met hetgeen staat omschreven in kerncompetentie 4.

Het gebruikmaken bij de referenties van ervaring van een of meer onderaannemers is alleen toegestaan indien die onderaannemer(s) bij de uitvoering van de onderhavige Raamovereenkomst wordt/worden ingezet en de Inschrijver ook daadwerkelijk over de kennis en ervaring van betreffende onderaannemer(s) kan beschikken en hiervan ook feitelijk gebruik zal maken bij de uitvoering van de opdracht.

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver over bovenstaande kerncompetenties te beschikken. De Inschrijver gebruikt voor het indienen van zijn referentieprojecten het Invulformulier referenties (bijlage 5, één per referentieproject).

Voeg deze bescheiden toe aan uw Inschrijving.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de opgegeven referenten te benaderen om de referentie te verifiëren.

4.3.3 Beroepsbevoegdheid

Vergunning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid

Door het ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver dat hij in het bezit is van de vergunning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid in het kader van de Wet

Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr) voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening.

Inschrijving in het handelsregister

De Inschrijver dient (indien wettelijk voorgeschreven) ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het land waar hij is gevestigd, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Het uittreksel mag op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder zijn dan **6 maanden**. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden gevoegd.

Voeg deze bescheiden toe aan uw Inschrijving.

De motivatie voor het direct bij de Inschrijving opvragen van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is dat de Aanbestedende dienst bij de Inschrijving zekerheid wil hebben over de rechtsgeldigheid van de Inschrijving.

4.4 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden

Social Return

De Aanbestedende dienst hecht een grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden; hiervoor zijn bepalingen Social Return ontwikkeld. De Inschrijver geeft door middel van Inschrijving aan akkoord te gaan met de bepalingen Social Return van de gemeenten Maassluis, Schiedam en Vlaardingen.

Bij deze aanbesteding is het Social Returnpercentage vastgesteld op 10% van de loonsom. Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart de Inschrijver akkoord te gaan met de Social Return verplichting. De bepalingen Social Return zijn als **bijlage 4** toegevoegd aan dit document.

4.5 Overzicht (bewijs)stukken & documenten Inschrijving

Alle gevraagde informatie welke u bij uw Inschrijving dient toe te voegen (zoals beschreven in hoofdstuk 4 en het volgend hoofdstuk 5) is samengevat in onderstaande tabel.

Wat	Waar	Wanneer
UEA	Bijlage 1	Bij Inschrijving
Referenties	Bijlage 5	Bij Inschrijving
KVK	Paragraaf 4.3.3	Bij Inschrijving
P Prijs	Bijlage 6	Bij Inschrijving
KW1 Implementatietraject	Paragraaf 5.2	Bij Inschrijving
KW2 Duurzaamheid	Paragraaf 5.2	Bij inschrijving

KW3 Dienstverlening	Paragraaf 5.2	Bij inschrijving
KW4 Kwaliteitsmeting en KPI's	Paragraaf 5.2	Bij inschrijving
Gedragsverklaring aanbesteden	Paragraaf 4.2	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren
Verklaring belastingdienst	Paragraaf 4.2	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren
Verklaring aansprakelijkheidsverzekering	Paragraaf 4.3.1	Op verzoek binnen 7 kalenderdagen aan te leveren

5. Gunningscriteria

5.1 Inleiding

De gunning van de Raamovereenkomst wordt bepaald aan de hand van een beoordelingsmethodiek met betrekking tot de Gunningscriteria die de Aanbestedende dienst heeft geformuleerd. De Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van de Gunningscriteria aan te geven in welke mate en op welke wijze hier invulling aan kan worden gegeven, waar nodig blijkend uit bijlagen bij de Inschrijving.

5.2 Gunningscriteria

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de gunningscriteria prijs en kwaliteit. De beoordeling zal plaatsvinden op basis van de methode 'gunnen op waarde'.

Prijs

Inschrijver wordt gevraagd om via bijlage 6 Prijzenformulier een totaalprijs aan te bieden voor alle onderdelen van deze opdracht.

Het gunningscriterium prijs is de totaalprijs (excl. btw) dat staat vermeld in de bijlage 6 Prijzenformulier behorende bij de inschrijving.

Subgunningscriterium prijs		Inschrijvingsprijs
P	Totaalprijs vermeld op het prijzenblad (excl. btw)	€

Het is niet toegestaan om negatieve of nulbedragen in te vullen op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

De aantallen zoals genoemd in bijlage 6 Prijzenformulier zijn indicatief, hier kunnen door inschrijver geen rechten aan worden ontleend.

U dient de ingevulde bijlage 6 Prijzenformulier toe te voegen uw Inschrijving.

Algemene opmerkingen ten aanzien van het gunningscriterium prijs:

Alle in de offerte aangeboden prijzen, tarieven en/of percentages dienen “naar gangbare objectieve bedrijfseconomische maatstaven” realistisch, aannemelijk en marktconform te zijn. De Aanbestedende dienst wil namelijk per subgunningscriterium een eerlijke, voor iedere Inschrijver gelijke beoordeling kunnen maken (appels met appels vergelijken). Er mag in ieder geval geen sprake zijn van offerte met nulbedragen en/of symbolische prijzen/tarieven/percentages en/of negatieve prijzen/tarieven en/of met een manipulatief karakter. Van een manipulatieve Inschrijving is in ieder geval sprake als uit de offerte blijkt dat de beoordelingssystematiek op zodanige wijze door Inschrijver is gemanipuleerd dat daardoor het met die systematiek beoogde doel is verstoord.

Kwaliteit

Het gunningscriterium kwaliteit is onderverdeeld in vier (4) subgunningscriteria: KW1, KW2, KW3 en KW4 .

Subgunningscriteria kwaliteit		Maximale fictieve waardevermindering in euro`s (€)
KW1	Implementatietraject	€ 40.300,-
KW2	Duurzaamheid	€ 31.000,-
KW3	Dienstverlening	€ 62.000,-
KW4	Kwaliteitsmeting en KPI`s	€ 52.700,-
Totaal fictieve waarde gunningscriterium kwaliteit		€ 186.000,-

Beoordelen kwaliteit

De toekenning van de punten voor subgunningscriterium kwaliteit, geschiedt aan de hand van de volgende tabel.

Kwalificatie	Beoordeling op basis van beoordelingskader	Wijze van scoren
Geen antwoord	Er is geen informatie aangeleverd om het onderdeel de beoordelen.	0% van de maximale waardevermindering in euro`s (€)
Slecht	De gegeven informatie voldoet niet aan de verwachtingen en is niet specifiek gericht op de opdracht van de Aanbestedende dienst. De Inschrijving geeft de Aanbestedende dienst onvolledige informatie.	20% van de maximale waardevermindering in euro`s (€)
Matig	De gegeven informatie is niet volledig in overeenstemming	40% van de maximale

	met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst en/of niet projectgericht. Er ontbreekt informatie over significante punten. De wijze van invulling is niet overtuigend, laat openingen over.	waardevermindering in euro`s (€)
Voldoende	De gegeven informatie is in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst, de informatie is projectgericht en voldoet daarmee aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst.	60% van de maximale waardevermindering in euro`s (€)
Goed	De gegeven informatie is meer dan in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst; de aanbidding stijgt op onderdelen uit boven de vraag van de Aanbestedende dienst.	80% van de maximale waardevermindering in euro`s (€)
Uitstekend	De gegeven informatie is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van de Aanbestedende dienst, de informatie is projectgericht en voldoet daarmee aan de verwachtingen van de Aanbestedende dienst. De wijze van invulling is bovendien zeer innoverend en/of toont uitzonderlijke hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening. De Inschrijving voegt maximale meerwaarde toe.	100% van de maximale waardevermindering in euro`s (€)

Beoordelingskader

Elk subgunningscriterium van het onderdeel kwaliteit (KW1, KW2, KW3 en KW4) wordt beoordeeld op basis van de volgende indicatoren:

- het effect van de maatregelen;
- de mate van duidelijkheid en toepasbaarheid van de uitwerking;
- in hoeverre de antwoorden specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdgebonden (SMART) zijn beschreven;
- de mate van ambitie en resultaatverantwoordelijkheid van inschrijver.

KW1 Implementatietraject

Voor de beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst dient eerst nog een implementatietraject te worden doorlopen. In het Programma van Eisen zijn hier reeds enkele eisen over gesteld (*eisen 29, 30 en 31*). De regie voor een succesvolle implementatieperiode ligt bij Opdrachtnemer. Inschrijver dient onder wens KW1 een **Plan van Aanpak** in te dienen waarin met betrekking tot het implementatietraject de volgende aspecten zijn beschreven:

- overzicht uit te voeren activiteiten met doorlooptijd;
- de wijze waarop de dienstverlening en eventueel (bij voorkeur) personeel wordt overgenomen van de huidige Opdrachtnemer;
- de wijze waarop medewerkers worden ingewerkt;
- de wijze waarop een stabiel team wordt samengesteld door Opdrachtnemer;

- de wijze waarop de dienstverlening beveiligings- en hospitality per locatie wordt vastgelegd in werkinstructies en procedures;
- mogelijke risico's en beheersmaatregelen;
- overlegstructuur en communicatie met contactperso(n)en van Opdrachtgever.

Het in te dienen Plan van Aanpak mag maximaal vier (4) pagina's inclusief afbeeldingen op A4-formaat (pdf-formaat) zijn. Het te gebruiken lettertype is Arial en de lettergrootte is 10. De inschrijver dient het Plan van Aanpak in een eigen format als **bijlage** bij te voegen bij de inschrijving. Indien inschrijver desondanks meer dan vier (4) pagina's op A4 (pdf-formaat) inlevert dan wordt het meerdere terzijde gelegd en dus niet beoordeeld.

KW2 Duurzaamheid

Opdrachtgever hecht veel waarde aan duurzaamheid. Inschrijver dient in een **Plan van Aanpak** in te dienen waarin met betrekking tot duurzaamheid de volgende aspecten beschreven dienen te zijn die worden beoordeeld:

- in welke mate het welzijn van de medewerkers centraal staat;
- de wijze waarop duurzaamheid wordt toegepast op onderhavige opdracht;
- de wijze waarop circulariteit wordt toegepast op onderhavige opdracht;
- de wijze van advisering met betrekking tot duurzaamheid en circulariteit met betrekking tot onderhavige opdracht.

Het in te dienen Plan van Aanpak mag maximaal twee (2) pagina's inclusief afbeeldingen op A4-formaat (pdf-formaat) zijn. Het te gebruiken lettertype is Arial en de lettergrootte is 10. De inschrijver dient het Plan van Aanpak in een eigen format als **bijlage** bij te voegen bij de inschrijving. Indien inschrijver desondanks meer dan twee (2) pagina's op A4 (pdf-formaat) inlevert dan wordt het meerdere terzijde gelegd en dus niet beoordeeld.

KW3 Dienstverlening

Het is voor Opdrachtgever van belang dat Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst aantoont dat het continue verbeteren van de dienstverlening integraal verweven zit in de werkwijze van Opdrachtnemer. Inschrijver dient onder wens KW3 een **Plan van Aanpak** in te dienen waarin met betrekking tot de kwaliteit van dienstverlening, de volgende aspecten zijn beschreven:

- de wijze waarop invulling wordt gegeven aan flexibiliteit wat betreft inzet, mede in relatie tot betrouwbaarheid en continuïteit van dienstverlening;
- de wijze waarop kennis van de medewerkers up-to-date wordt gehouden, onder andere met betrekking tot de locaties;
- visie met betrekking tot veiligheid in relatie en hospitality in een publieke omgeving en de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven;
- de wijze waarop met betrekking tot de uitvoering invulling wordt gegeven aan innovatie.

- de wijze waarop de klachtenprocedure, -afhandeling is geregeld en geborgd.

Het in te dienen Plan van Aanpak mag maximaal drie (3) pagina's inclusief afbeeldingen op A4-formaat (pdf-formaat) zijn. Het te gebruiken lettertype is Arial en de lettergrootte is 10. De inschrijver dient het Plan van Aanpak in een eigen format als **bijlage** bij te voegen bij de inschrijving. Indien inschrijver desondanks meer dan drie (3) pagina op A4 (pdf-formaat) inlevert dan wordt het meerdere terzijde gelegd en dus niet beoordeeld.

KW4 Kwaliteitsmeting en KPI's

Gedurende de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening meten aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's), zie de eisen 105 en 106. Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren. Inschrijver dient onder wens KW4 een **Plan van Aanpak** in te dienen waarin met betrekking tot het borgen en verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening, de volgende aspecten beschreven dienen te zijn die worden beoordeeld:

- de mate van relevantie van KPI's;
- de toe te passen meetmethodiek;
- de wijze van rapporteren en aangeboden frequentie;
- de wijze van handhaven van het kwaliteitsniveau per KPI;
- inzicht in relevante beheersmaatregelen.

Het in te dienen Plan van Aanpak mag maximaal drie (3) pagina's inclusief afbeeldingen op A4-formaat (pdf-formaat) zijn. Het te gebruiken lettertype is Arial en de lettergrootte is 10. De inschrijver dient het Plan van Aanpak in een eigen format als **bijlage** bij te voegen bij de inschrijving. Indien inschrijver desondanks meer dan drie (3) pagina's op A4 (pdf-formaat) inlevert dan wordt het meerdere terzijde gelegd en dus niet beoordeeld.

Na de aanbestedingsprocedure is uw werkwijze als beschreven in de door u ingediende Plannen van Aanpak (PvA) onderdeel van de Raamovereenkomst, wat betekent dat Opdrachtnemer gehouden wordt aan de werkwijze als genoemd in elk PvA. De kosten welke betrekking hebben op de uitvoering, aanpak en de te nemen maatregelen in elk PvA dienen in de inschrijvingsprijs (bijlage 6 Prijzenformulier) te zijn begrepen.

Beoordeling

De beoordeling wordt uitgevoerd door een deskundig en evenwichtig beoordelingsteam dat bestaat uit tenminste drie (3) beoordelaars. Elk lid van het beoordelingsteam beoordeelt individueel de subgunningscriteria kwaliteit en kent per subgunningscriterium een score toe. Na de individuele beoordeling komt het beoordelingsteam in een plenair overleg samen. Daarin worden de scores en bijbehorende argumenten besproken. Vervolgens komt het beoordelingsteam op basis van consensus tot een unanieme en definitieve score per subgunningscriterium kwaliteit. Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningsprocedure.

De beoordeling zal plaatsvinden op basis van de methode 'gunnen op waarde'. De maximale fictieve waardevermindering (in euro's) die per subgunningscriterium kwaliteit staat vermeld (zie eerdere tabel), is de waarde die na beoordeling maximaal van de totaalprijs van inschrijving (vermeld op het ingediende bijlage 6 Prijzenformulier) kan worden afgetrokken.

Na het beoordelen van elke subgunningscriterium kwaliteit, ontstaat hierdoor een fictieve vergelijkingsprijs; de totale fictieve waarde op het gunningscriterium kwaliteit.

5.3 Gunningsprocedure

De gunning zal plaatsvinden op basis van de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV). De beoordeling van de inschrijvingen vindt dus plaats aan de hand van de gunningscriteria prijs en kwaliteit. De BPKV wordt bepaald volgens de methode 'gunnen op waarde'. Op basis van deze methode wordt de 'fictieve inschrijvingsprijs' als volgt bepaald:

Fictieve inschrijvingsprijs:	totaal inschrijvingsprijs vermeld op bijlage 6 Prijzenformulier - totaal fictieve waarde gunningscriterium kwaliteit
-------------------------------------	--

De fictieve inschrijvingsprijs wordt afgerond op twee (2) decimalen nauwkeurig.

De inschrijver die voldoet aan alle gestelde eisen en na beoordeling de inschrijving met de **laagste fictieve inschrijvingsprijs** heeft ingediend, dus in rangorde als de nummer 1 wordt gekenmerkt, komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Gelijke fictieve inschrijvingsprijs

Indien inschrijvingen een gelijke fictieve inschrijvingsprijs hebben en dus gelijk eindigen, dan geldt het volgende:

- Het subgunningscriterium **KW3 Dienstverlening** met de hoogste maximale fictieve waardevermindering op de inschrijvingsprijs zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste fictieve waardevermindering op dit gunningscriterium zal gelden als de inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.
- Indien de inschrijvingen ook op dat subgunningscriterium gelijk scoren zal het subgunningscriterium **KW4 Kwaliteitsmeting en KPI** met de daaropvolgende maximale fictieve waardevermindering op de inschrijvingsprijs de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste fictieve waardevermindering op dit gunningscriterium zal gelden als de inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.

- Indien de inschrijvingen ook op dat subgunningscriterium gelijk scoren zal het subgunningscriterium **KW1 Implementatietraject** met de daaropvolgende maximale fictieve waardevermindering op de inschrijvingsprijs de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste fictieve waardevermindering op dit gunningscriterium zal gelden als de inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.
- Indien de inschrijvingen ook op dat subgunningscriterium gelijk scoren zal het subgunningscriterium **KW2 Duurzaamheid** met de daaropvolgende maximale fictieve waardevermindering op de inschrijvingsprijs de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste fictieve waardevermindering op dit gunningscriterium zal gelden als de inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Wanneer dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welk van de inschrijvingen met een gelijke fictieve inschrijvingsprijs die voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal gelden als de inschrijving met de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitsverhouding.

Alle Inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de Gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de Inschrijver zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen Raamovereenkomst tot stand.

De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen ontvangen in ditzelfde bericht de motivering van de afwijzing, waarbij de naam van de winnende Inschrijver wordt vermeld, alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende Inschrijving ten opzichte van hun eigen Inschrijving.

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 2 Algemene Inkoopvoorwaarden Vlaardingen en Schiedam 2019

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 4 Protocol Social Return

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 5 Invulformulier referentie(s)

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 6 Prijzenformulier

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 7 Duurzaamheid

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 8 Wachtkamerovereenkomst

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst

Deze bijlage is separaat toegevoegd.

Bijlage 10 Visie duurzaamheid FV

Deze bijlage is separaat toegevoegd.