



**Aanbestedingsleidraad**  
**Safety & Security diensten**  
Gemeente Hilversum

Auteur : Team Inkoop gemeente Hilversum  
Datum : 28 juni 2022  
Versie : Definitief 1.1  
Zaaknummer : 1046164  
TenderNed : 324497

# INHOUD

Begrippenlijst .....	4
Standaardbegrippen .....	4
Opdracht specifieke begrippen .....	5
1 Informatie over de opdracht .....	6
1.1 Algemeen .....	6
1.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst .....	6
1.2.1 Opdrachtgeverschap .....	7
1.3 Milieu en duurzaamheid .....	7
1.4 Doel van de aanbesteding en doelstellingen van de Opdracht.....	8
1.4.1 Doel van de aanbesteding .....	8
1.4.2 Doelstellingen van de Opdracht .....	8
1.4.3 Integrale veiligheidsbenadering .....	9
1.5 Omschrijving, buiten scope, ontwikkelingen en omvang van de Opdracht .....	9
1.5.1 Omschrijving van de Opdracht .....	9
1.5.2 Buiten de scope .....	9
1.5.3 Verwachte ontwikkelingen binnen contracttermijn .....	10
1.5.4 Locaties gemeente Hilversum .....	10
1.5.5 Omvang van de Opdracht.....	11
1.6 Samenvoegen, percelen en varianten.....	12
1.6.1 Percelen er samenvoeging .....	12
1.6.2 Varianten.....	12
1.7 Overeenkomst en duur .....	12
2 Procedurele aspecten en voorwaarden van deze aanbesteding .....	13
2.1 Algemeen .....	13
2.2 Aanbestedingsprocedure .....	13
2.3 Planning .....	13
2.4 Communicatie .....	14
2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen.....	14
2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden .....	15
2.7 Rondleiding .....	15
2.8 Wachtkamerregeling.....	15
2.9 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving .....	16
2.9.1 Digitaal inschrijven .....	16
2.9.2 In te dienen documenten .....	16
2.9.3 Ondertekening .....	18
2.9.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving .....	19
2.9.5 Gestanddoening .....	19
2.9.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden .....	20
2.9.7 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving .....	20
2.10 Voorwaarden aanbesteding.....	20
2.10.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure .....	20
2.10.2 Voorkennis en belangenverstrengeling .....	21
2.10.3 Instemming voorwaarden aanbesteding.....	21
2.10.4 Kostenvergoeding .....	22
2.10.5 Voorbehouden .....	22
2.11 Na de Inschrijving.....	22
2.11.1 Algemene uitgangspunten .....	22
2.11.2 Opening kluis.....	23
2.11.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen .....	23
2.11.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn .....	24
2.11.5 Verificatiegesprek.....	25
3 Eisen aan de Inschrijver .....	26
3.1 Algemeen .....	26
3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument .....	26
3.2.1 Invullen UEA .....	26
3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden .....	27
3.2.3 Verklaring belastingdienst.....	28
3.3 Uitsluitingsgronden .....	28
3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden .....	28
3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden .....	28
3.3.3 Uitsluiting .....	29
3.3.4 Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie.....	29

3.4	Geschiktheidseisen .....	29
3.4.1	Financiële en economische draagkracht .....	29
3.4.2	Technische en beroepsbekwaamheid .....	30
3.4.3	Beroepsbevoegdheid.....	32
3.4.4	Kwaliteitsborging.....	32
3.5	Uitvoeringsvoorwaarden .....	32
3.5.1	Social return .....	32
3.6	Deelname in samenwerking met andere ondernemingen .....	33
3.6.1	Eén Inschrijving .....	33
3.6.2	Combinatie .....	33
3.6.3	Onderaanneming .....	34
3.7	Beroep op derde(n).....	35
3.8	Holding of moedermaatschappij.....	36
3.9	Verificatie gegevens UEA .....	37
3.9.1	Bewijsstukken.....	37
3.9.2	Bewijsstukken wachtkamercontractant .....	38
3.9.3	Screening gedurende de Overeenkomst .....	39
3.10	Motivatiefbrief sleutelpersonen .....	39
4	PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA .....	40
4.1	Algemeen .....	40
4.2	Programma van Eisen .....	40
4.2.1	Tarieven en financiële kaders.....	40
4.2.2	Algemene Eisen .....	41
4.2.3	Opdracht specifiek: PAC/Particuliere Alarm Centrale diensten .....	43
4.2.4	Opdracht specifiek: Alarmopvolging diensten .....	44
4.2.5	Opdracht specifiek: Mobiele surveillance diensten (MS) .....	44
4.2.6	Opdracht specifiek: Objectbeveiliging diensten .....	45
4.2.7	Opdracht specifiek: Hospitality host diensten.....	46
4.2.8	Opdracht specifiek: Facility host diensten.....	47
4.2.9	Opdracht specifiek: Safety trainingen .....	48
4.2.10	Opdracht specifiek: Safety middelen.....	49
4.2.11	Opdracht specifiek: Safety adviesdiensten.....	49
4.2.12	Privacy .....	50
4.2.13	Communicatie .....	50
4.2.14	Managementrapportage .....	51
4.2.15	Facturering .....	51
4.3	Gunningscriteria.....	52
4.3.1	Prijsstelling .....	52
4.3.2	Kwalitatieve Gunningscriteria .....	52
5	BEOORDELING EN GUNNING .....	58
5.1	Gunningscriteria.....	58
5.2	Beoordelingsmethodiek.....	58
5.2.1	Prijsstelling .....	58
5.2.2	Kwaliteit .....	59
5.3	Gunning.....	61
	BIJLAGEN .....	62
	Invulbijlagen .....	62
	Overige Bijlagen.....	62

## BEGRIPPENLIJST

In deze Aanbestedingsleidraad wordt een aantal gebruikte begrippen hieronder gedefinieerd. Deze begrippen worden in de Aanbestedingsleidraad met een hoofdletter geschreven. Naast de standaardbegrippen, zijn er ook Opdracht specifieke begrippen. Die staan in een aparte tabel.

### Standaardbegrippen

Begrip	Definitie
<b>Aanbestedende dienst</b>	Gemeente Hilversum/ Opdrachtgever.
<b>Aanbestedingsleidraad</b>	Dit document, waarin de Aanbestedende dienst zijn Eisen en Gunningscriteria heeft verwoord en waarop de Inschrijver zijn Inschrijving dient te baseren.
<b>Aanbestedingswet</b>	Aanbestedingswet 2012, zijnde de Wet van 1 november 2012, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen, Stb. 2012 542, zoals gewijzigd bij wet van 22 juni 2016, Stb. 2016 241, ook wel afgekort als "Aanbestedingswet" of "Aw".
<b>Bijlage(n)</b>	Aanhangsels van de Aanbestedingsleidraad die integraal onderdeel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad en aanbestedingsstukken.
<b>Combinatie</b>	Een samenwerkingsverband van twee of meer Inschrijvers (combinanten) die een gezamenlijke Inschrijving doen.
<b>Eis</b>	Een criterium waaraan een Inschrijver, een dienst of levering moet voldoen teneinde aan de kwaliteitsvereisten van de Aanbestedende dienst te kunnen voldoen. Het niet voldoen aan één of meer Eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.
<b>Gunningscriterium</b>	Een door de Aanbestedende dienst beschreven criterium ten aanzien van de gevraagde dienst of levering. Met de beantwoording van een Gunningscriterium wordt een deelscore behaald. Het totaal van de deelscores op de Gunningscriteria vormt de eindscore van de Inschrijving.
<b>Geschiktheidseis</b>	Een Eis waarmee de Aanbestedende dienst controleert of de Inschrijver geschikt/bekwaam is om de Opdracht uit te voeren. Een Inschrijver moet tenminste aan de Geschiktheidseisen voldoen om deel te mogen nemen aan de verdere procedure.
<b>Inschrijver</b>	Een Ondernemer die een Inschrijving indient op basis van deze Aanbestedingsleidraad.
<b>Inschrijving</b>	Het geheel van de aanbidding van de Inschrijver en alle aanvullende informatie die door de Aanbestedende dienst in deze Aanbestedingsleidraad is opgevraagd en door Inschrijver bij de Aanbestedende dienst is ingediend.
<b>Nota van Inlichtingen</b>	De schriftelijke (geanonimiseerde) reactie van de Aanbestedende dienst op door Ondernemers (tijdig en op de juiste wijze naar aanleiding van de Aanbestedingsstukken) gestelde vragen.
<b>Ondernemer</b>	Een leverancier of een dienstverlener.
<b>Opdracht</b>	Het onderwerp van deze aanbesteding.
<b>Opdrachtgever</b>	Gemeente Hilversum.
<b>Opdrachtnemer</b>	De Inschrijver die op basis van zijn Inschrijving de Opdracht gegund krijgt en gaat uitvoeren. Dit kan een dienstverlener of een leverancier zijn.
<b>Overeenkomst</b>	Overeenkomst (ook wel contract genoemd) tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de afspraken ten aanzien van de Opdracht zijn vastgelegd, conform de concept Overeenkomst als bijgesloten.
<b>PDF</b>	Formaat documentpublicatie conform de verplichte standaard gepubliceerd op: <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso">https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/pdf-nen-iso</a> .
<b>Werkdagen</b>	Kalenderdagen behoudens weekenden en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet.

## Opdracht specifieke begrippen

Begrip	Definitie
<b>Algemene Inkoopvoorwaarden</b>	Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022
<b>Facility host</b>	Een combinatie van facilitaire- en bodediensten, vervuld door een gastvrouw/heer.
<b>Hospitality host</b>	Een receptionist(e) die deels activiteiten kan overnemen van een Objectbeveiligder of BHV medewerker bij diens afwezigheid.
<b>Objectbeveiligder</b>	Een beveiligder die professioneel getraind is om de benodigde beveiligingswerkzaamheden binnen een gemeentelijke omgeving te kunnen uitvoeren.
<b>PAC</b>	Bij een PAC (Particuliere Alarm Centrale) komen alarmsignalen binnen van elektronische alarmsystemen uit locatie(s) van organisaties. PAC zorgt ervoor dat op een alarmsignaal actie ondernomen wordt.
<b>SPOC</b>	Voluit geschreven: Single Point of Contact. Opdrachtnemer zorgt voor één aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.
<b>VPN</b>	Voluit geschreven: Virtual Private Network. Een VPN verbinding zorgt voor een beveiligde verbinding met het internet.

# 1 INFORMATIE OVER DE OPDRACHT

## 1.1 Algemeen

---

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de Europese aanbesteding Safety & Security diensten van gemeente Hilversum (hierna de Aanbestedende dienst).

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen sociale en andere specifieke diensten (€ 750.000,- exclusief BTW) voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden.

De onderhavige Europese aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de openbare procedure. Alle documenten worden openbaar gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

### Leeswijzer

Hoofdstuk 1: In dit hoofdstuk staat informatie over de Opdracht, zoals doel en doelstellingen van de aanbesteding, omschrijving van de Opdracht en looptijd.

Hoofdstuk 2: In dit hoofdstuk staat informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de planning, de wijze van vragen stellen, het indienen van de Inschrijving en de voorwaarden.

Hoofdstuk 3: In dit hoofdstuk staan de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen en alles over deelname in samenwerking met anderen.

Hoofdstuk 4: In dit hoofdstuk staan de Eisen waaraan moet worden voldaan en de Gunningscriteria waarop wordt beoordeeld.

Hoofdstuk 5: In dit hoofdstuk staat de weging en score van de Gunningscriteria en de beoordelingsmethodiek.

Bijlagen: Hier zijn de invulbijlagen en overige Bijlagen opgenomen.

## 1.2 Beschrijving van de Aanbestedende dienst

---

Gemeente Hilversum 'mediastad in het groen', is bekend van de architecten Dudok en Duiker en het Instituut voor Beeld en Geluid. Hilversum is de grootste stad in 't Gooi, omgeven door bos en heide en heeft ruim 90.000 inwoners op een oppervlakte van 46,19 km<sup>2</sup>.

De ambtelijke organisatie telt circa 700 medewerkers verdeeld over vijf afdelingen:

- Interne Advisering
- Interne Dienstverlening
- Leefomgeving
- Publiekszaken
- Sociaal Domein

Gemeente Hilversum staat ambtelijk onder leiding van een gemeentesecretaris. Naast de ambtelijke organisatie zijn ook de volgende (bestuurs)organen opgenomen: Raad, College B&W, Griffie, commissies. Voor meer informatie over de gemeente Hilversum verwijzen wij u graag naar: <http://www.hilversum.nl>.

### *Organisatievisie "Met elkaar verbonden en goed geregeld"*

Wij willen als organisatie met twee benen stevig in de samenleving staan. Open en nieuwsgierig aan de ene kant, robuust en betrouwbaar aan de andere kant. We kiezen bewust voor de juiste rol in elke situatie en zijn realistisch in de afspraken die we maken. We verbinden ons met elkaar, met ons bestuur en met de wereld om ons heen. Wij willen een organisatie zijn, die de basis op orde heeft, maar flexibel is en maatwerk levert als de samenleving dat vraagt "Met elkaar verbonden en goed geregeld".

### 1.2.1 Opdrachtgeverschap

Deze aanbesteding wordt uitgevoerd voor Team Facilitair dat onderdeel is van de afdeling Interne Dienstverlening.

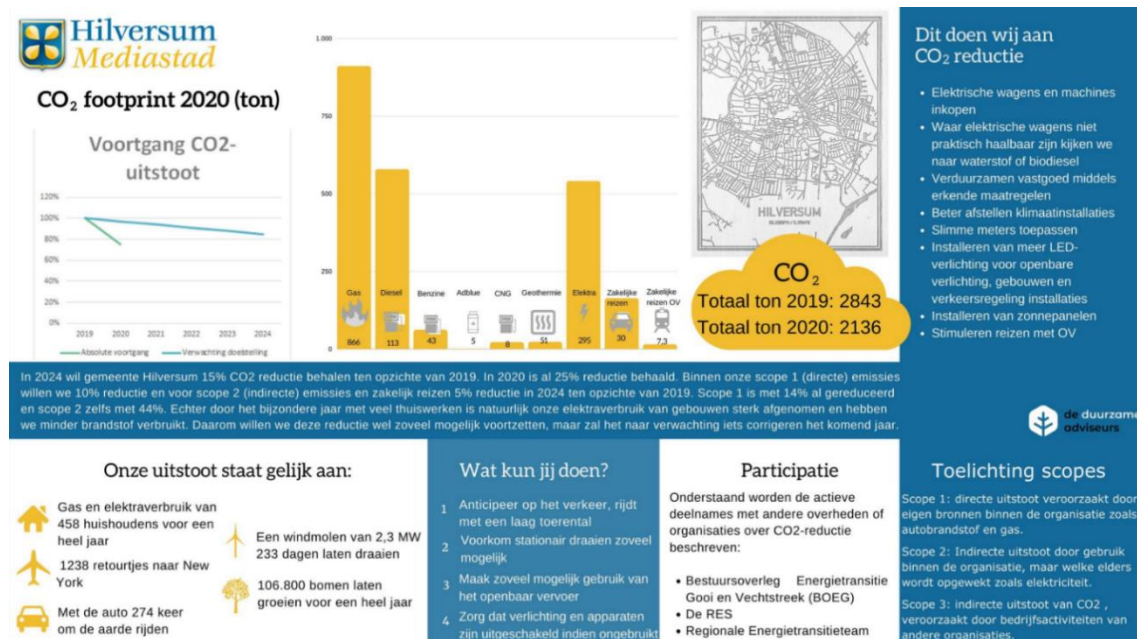
- Contracteigenaar: Afdelingsmanager - Interne Dienstverlening (ID);
- Interne opdrachtgever aanbesteding: Teammanager Facilitair - ID - Team Facilitair;
- Contractmanager: Senior Adviseur Facilitair - ID - Team Facilitair.

Team Facilitair is onderdeel van de afdeling Interne Dienstverlening. Team Facilitair bestaat uit drie clusters: Hard services, Soft services en Informatiebeheer. Met deze drie onderdelen worden alle onderliggende leveranciers(contracten) aangestuurd en zorgen zij binnen Gemeente Hilversum voor een hoogwaardige facilitaire dienstverlening. Het contract Safety & Security diensten is onderdeel van de contractenportefeuille van het cluster 'Hard services' en wordt gemanaged door de Senior Adviseur Facilitair (strategisch contractmanager) en de Medior Medewerker Huisvesting (tactisch/operationeel). Het team is georganiseerd conform het 'regieorganisatie' model. Dit betekent dat de operationele diensten uitbesteed zijn en de Opdrachtnemers de Aanbestedende dienst ondersteunen door het leveren van de gevraagde dienstverlening, inclusief de integrale aansturing hierop met een SPOC functie.

In de komende jaren wil de Aanbestedende dienst naast bovengenoemde stappen zetten op het gebied van circulariteit en duurzaamheid. Op deze gebieden wil de Aanbestedende dienst, samen met de Opdrachtnemer, op zoek naar nieuwe toepassingen die hieraan gaan bijdragen.

### 1.3 Milieu en duurzaamheid

In het coalitieakkoord 2018 - 2022 is vastgelegd dat Gemeente Hilversum samen met Regio Gooi en Vechtstreek zorgt dat vanaf 2022 alle inkoop Fairtrade en Circulair wordt aanbesteed en wil zij per 2022 een CO2 neutrale bedrijfsvoering realiseren. Om dit te realiseren is in 2021 de CO2-prestatieladder niveau 3 ingevoerd om de CO2-footprint van de gemeente jaarlijks te meten en waar dat mogelijk is mogelijk de CO2 uitstoot te verminderen. De CO2 footprint van gemeente Hilversum bestaat uit de onderstaande componenten. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar: [https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Gemeente raad/College\\_Burgemeester\\_Wethouders\\_2018\\_2022/Coalitieakkoord\\_aandeslag.pdf](https://www.hilversum.nl/Home/Bestuur/Gemeente raad/College_Burgemeester_Wethouders_2018_2022/Coalitieakkoord_aandeslag.pdf).



Figuur 1: CO<sub>2</sub> Footprint gemeente Hilversum 2019 / 2020

Gemeente Hilversum heeft de ambitie om tijdens de looptijd van het contract te groeien naar niveau 4 en 5. Van leveranciers wordt verwacht om aan deze ambitie mee te werken. Op CO2-Prestatieladder niveau 4 dient een ketenanalyse opgesteld te worden. Dit betekent dat Hilversum gaat kijken naar alle

leveranciers en wat er bij leveranciers in de keten gebeurt. Er zal gekeken worden wat de CO2-uitstoot is van deze gehele keten.

CO2-Prestatieladder niveau 5 wil dat de ketenpartners kwantitatieve informatie aanleveren over de CO2 impact van hun producten/diensten. Hier zal nog specifiek gekeken worden naar wat de CO2 impact is van de producten/diensten die geleverd worden van cradle to grave. (Bron: Duurzame Adviseurs).

Door het inschrijven op deze aanbesteding gaat de Opdrachtnemer ermee akkoord om actief mee te werken aan de duurzaamheidsambitie van Hilversum.

## 1.4 Doel van de aanbesteding en doelstellingen van de Opdracht

### 1.4.1 Doel van de aanbesteding

Het doel van de aanbesteding is om één Overeenkomst met één Opdrachtnemer af te sluiten voor het leveren van Safety & Security dienstverlening ten behoeve van gemeente Hilversum dat voldoet aan alle specificaties, Eisen en toezeggingen van de Inschrijver ten behoeve van de Aanbestedende dienst, zoals opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad (in het bijzonder in het Programma van Eisen) en de in te dienen Inschrijving. De Aanbestedende dienst is daarbij nadrukkelijk op zoek naar een langdurig partnerschap, zie [§ 1.7](#).

Team Facilitair van de Aanbestedende dienst is een regie organisatie, waarbij de aansturing van het contract door middel van contractmanagement van de ingekochte dienstverlening een belangrijk onderdeel is. Om die reden zoekt de Aanbestedende dienst één leverancier of combinatie van leveranciers, maar met één verantwoordelijke SPOC (single point of contact), voor de algehele dienstverlening inclusief de operationele aansturing van de, in § 1.5 beschreven, Safety & Security dienstverlening en een SPOC voor overkoepelende onderwerpen. Dit zou dezelfde SPOC kunnen zijn.

De Aanbestedende dienst is hiervoor gericht op zoek naar een lange termijn partner die de gevraagde dienstverlening professioneel:

- voorbereidt, organiseert, uitvoert, controleert en bijstuurt;
- hierover proactief communiceert en rapporteert;
- proactief adviseert (gevraagd en ongevraagd), innoveert en meedenkt met de Opdrachtgever;
- verantwoording aflegt (in de zin van financiële huishouding en resultaten dienstverlening).

**Let op:** Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie mogen niet deelnemen aan de overheidsopdracht. Dat geldt ook voor aanbestedingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de Opdracht deelneemt als onderaannemer of leverancier. Voor meer informatie en de definitie van Russische partij, zie § 3.3.4.

### 1.4.2 Doelstellingen van de Opdracht

De Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de gevraagde dienstverlening volgens onderstaande vier doelstellingen plaatsvindt:

- 1. Borging en ontzorging:** De Opdrachtnemer zorgt voor (dagelijkse) continuïteit van de gevraagde dienstverlening en de aansturing daarop (lees: voorbereiden, organiseren, uitvoeren, controleren en bijsturen). Tevens rapporteert hij proactief, en adviseert hij gevraagd en ongevraagd op de dienstverlening en innovaties.
- 2. Creëren van een veilige (werk)omgeving:** De gevraagde dienstverlening wordt geleverd volgens geldende wet- en regelgeving en is gericht op preventie. Opdrachtnemer zet o.a. bij repressie getrainde-, gemotiveerde medewerkers en professionele middelen in.
- 3. Partnerschap:** De ambitie is om een toekomstbestendig partnerschap aan te gaan met de Opdrachtnemer. Het is daarbij belangrijk dat de dienstverlening continu wordt verbeterd. De

steeds veranderende context/situatie vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. Er kunnen omstandigheden wijzigen die van invloed zijn op de relatie. De Opdrachtgever wil een transparante samenwerking, waarbij communicatie tussen beiden van groot belang is.

- 4. Maatschappelijk verantwoord ondernemen:** De Opdrachtnemer heeft duurzaamheid en circulariteit geïntegreerd in zijn eigen onderneming en in de, aan Opdrachtgever aangeboden, dienstverlening. Verder zijn er zichtbare resultaten op het gebied van social return. Tot slot maakt de Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van lokale ondernemingen.

Deze 4 doelstellingen worden gehanteerd met concrete vragen en beoordelingskader en binnen de Gunningscriteria (hoofdstuk 5) verder toegelicht.

### 1.4.3 Integrale veiligheidsbenadering

De gevraagde Safety & Security diensten worden bewust gecombineerd gevraagd, waardoor de benadering van integraal veiligheidsbeleid op tactisch, maar ook op operationeel, niveau in de dagelijkse praktijk wordt uitgevoerd en door de medewerkers en van Gemeente Hilversum en ervaren gaat worden.

De integrale veiligheidsbenadering betekent dat de in te zetten personen (bijvoorbeeld de Hospitality host en Objectbeveiligers) voor een groot deel zelfstandig moeten kunnen werken én het principe van integrale veiligheid in de praktijk laten zien. Door bijvoorbeeld als Hospitality host en Objectbeveiligers ook BHV taken uit te voeren en de-escalerend gedrag te kunnen beïnvloeden.

Daarnaast moedigt de Aanbestedende dienst regionale/lokale MKB-organisaties aan om (eventueel als combinatie) de gevraagde Safety & Security diensten aan te bieden onder verantwoordelijkheid van een SPOC. Eveneens vraagt de Aanbestedende dienst aan de Inschrijvers om zoveel mogelijk gebruik te maken van lokale ondernemingen, dit draagt bij aan de duurzaamheidsambitie van Hilversum, zie § 1.3 van dit document.

## 1.5 Omschrijving, buiten scope, ontwikkelingen en omvang van de Opdracht

### 1.5.1 Omschrijving van de Opdracht

Onder Safety & Security diensten wordt in dit geval verstaan:

Het organiseren, implementeren en optimaal beheren van de navolgende Safety & Security diensten:

1. PAC/Particuliere alarmcentrale diensten;
2. Alarmopvolging diensten;
3. Mobiele surveillance diensten;
4. Objectbeveiliging diensten;
5. Hospitality host diensten;
6. Facility host diensten;
7. Safety trainingen;
8. Safety middelen;
9. Safety adviesdiensten.

De verdere uitwerking van de hierboven genoemde diensten is in het Programma van Eisen opgenomen.

### 1.5.2 Buiten de scope

Buiten de scope van de Opdracht vallen in ieder geval de volgende onderdelen:

- Technische beveiliging (camera-, toegang-, intercom-, inbraak- en managementsystemen);
- IT/Cyber security;
- Persoonsbeveiliging van onder andere bezoekende hoogwaardigheidsbekleders;
- Evenementenbeveiliging buiten de gebouwen van gemeente Hilversum.

### 1.5.3 Verwachte ontwikkelingen binnen contracttermijn

#### Hybride werken gemeente Hilversum

Gemeente Hilversum heeft in 2019 en 2020 een strategische huisvestingsvisie opgesteld. Hierin is de ambitie van de gemeente opgenomen op het gebied van huisvesting. In 2020 is de Corona pandemie uitgebroken met als gevolg dat veel organisaties, waaronder ook gemeente Hilversum bijna volledig zijn gaan thuiswerken. Een van de grote leermomenten van deze pandemie is dat dit thuiswerken tegen de verwachting in erg goed werkt voor medewerkers van gemeente Hilversum. Velen van hen geven aan na de pandemie een deel van hun werkzaamheden thuis te willen blijven uitvoeren. De verwachting is dan ook dat steeds meer medewerkers een deel van hun tijd thuiswerken en daarmee niet op kantoor aanwezig zijn. Hilversum heeft nu ongeveer 676 werkplekken in de gebouwen. Indien een deel hiervan in de nabije toekomst leeg komt te staan dan heeft dit gevolgen voor de kantoorbezetting. De verwachting is dat de komende jaren een herijking van de huisvestingsvisie plaats zal vinden als gevolg van de ontwikkeling van het hybride werken. Dit kan gevolgen hebben voor de dienstverlening die van de Opdrachtnemer afgenomen wordt.

#### Opvang van vluchtelingen

Vanwege de oorlog in de Oekraïne is er een grote vluchtelingenstroom op gang gekomen naar diverse Europese landen en daarbij ook naar Nederland. Gemeenten zijn vanuit het Rijk gevraagd om opvanglocaties in te richten voor de eerste opvang van vluchtelingen. Ook binnen gemeente Hilversum worden op dit moment vluchtelingen opgevangen op een opvanglocatie. Er zijn ideeën om in de loop van 2022 Q3/Q4 een tweede opvanglocatie te openen. En wellicht komen er nog meer opvanglocaties, waar nu nog geen zicht op is. Op deze locaties kan ook een behoefte komen aan beveiligingsdiensten. Indien deze zich aandienen kan het zijn dat hierover contact opgenomen wordt met de vraag of de Opdrachtnemer voor een bepaalde periode beveiligingsdiensten kan leveren.

### 1.5.4 Locaties gemeente Hilversum

De Aanbestedende dienst heeft de volgende vijf **kantoor**locaties:

Locatie	Adres	Postcode	# werkplekken
Raadhuis	Dudokpark 1-3-5	1217 JE	212
Villa	Oude Enghweg 21	1217 JB	Vergaderlocatie
Stadskantoor	Oude Enghweg 23	1217 JB	291
Sociaal Plein	Wilhelminastraat 1-19	1211 RH	161
Gemeentewerf	1e Loswal 24	1216 BE	12 (en werkplaats)
<b>Totaal</b>			<b>676</b>

Overzicht 2: Locaties (Peildatum: 06-05-2022)

#### *Raadhuis*

Het is een architectonisch Rijksmonument dat is ontworpen door architect W.M. Dudok. De gebouwen zijn in gebruik voor kantoordoeleinden waarbij het hoofdgebouw fungeert als de werk- en vergaderlocatie voor het college en de gemeenteraad. Het hoofdgebouw is tevens dagelijks opengesteld voor het publiek. In het weekend is de locatie in gebruik door het Dudok Architectuur Centrum voor museumdoeleinden.

#### *Villa*

Een voormalig woonhuis dat begin 2022 in gebruik is genomen als vergadercentrum na een grondige verbouwing. De Villa is een gemeentelijk monument.

#### *Stadskantoor*

Het is een eigendomspand van gemeente Hilversum, dat in 2007 is gerenoveerd. Het gebouw wordt gebruikt voor kantoordoeleinden. Daarnaast worden aan de publiekbalies burgers te woord gestaan en geholpen. De voornaamste handelingen zijn aangiften van geboorte en sterfte of het vernieuwen van identificatie documenten. Ook vinden in het gebouw de gratis trouwerijen plaats.

### Sociaal Plein

Dit betreft een huurlocatie, gelegen naast het NS-station Hilversum. Het betreft een verzamel pand waarbij tevens gebruikt door sociale dienstverleners, waaronder het UWV en Eviso De gemeente Hilversum deelt diverse facilitaire diensten met het UWV vanwege de gezamenlijke entree. Hierbij treedt de gemeente als hoofdafnemer op. Onder deze diensten vallen de receptie bemensing en beveiliging. Het gebouw wordt gebruikt voor kantoordoeleinden en voor ontvangst van cliënten.

### De Gemeentewerf

De Gemeentewerf is gevestigd in een duurzaam pand (CO<sub>2</sub>-neutraal). Het gebouw bestaat uit een kantoorruimte, zoutloods, garage voor onderhoud van de bedrijfswagens en een ruime opslagplaats voor alle benodigde voertuigen en apparatuur.

De overige objecten in de lijst (zie § 1.5.5) hebben geen kantoorfuncties zijn daarom met name van belang voor de PAC/particuliere alarmcentrale en alarmopvolging diensten.

### 1.5.5 Omvang van de Opdracht

In deze paragraaf vindt u informatie over de gevraagde Safety & Security dienstverlening per locatie en de geschatte opdrachtwaarde van de gehele Opdracht.

#### Dienstenmatrix

Hieronder treft u een dienstenmatrix aan, waarin vermeld is welke dienstverlening er per fysieke locatie gewenst is:

Locaties:	Adres:	PAC (zie § 4.2.3)	Alarmopvolging dienst (zie § 4.2.4)	Mobiele surveillance (zie § 4.2.5)	Objectbeveiliging (zie § 4.2.6)	Hospitality Host (zie § 4.2.7)	Facility Host (zie § 4.2.8)	Safety trainingen (zie § 4.2.9)	Adviesdiensten (zie § 4.2.10)	Adviesdiensten (zie § 4.2.11)
Raadhuis	Dudokpark 1, 3, 5	x	x	x	x	(x)	(x)	x	x	(x)
Stadskantoor	Oude Enghweg 23	x	x	x		(x)	(x)	x	x	(x)
Villa	Oude Enghweg 21	x	x	x				x		(x)
Sociaal Plein	Wilhelminastraat 1-19	x	x	x	x	x	(x)	x	x	(x)
Gemeentewerf	1e Loswal 24	x						x	x	(x)
Parkeergarage Goudriaan	Huygenstraat 80a	x	x	x						
Parkeergarage Gooiland	Koningshof 1	x								
Parkeergarage Gooise Brink	Brinkweg 1	x								
Bedrijfsverzamelgebouw	Noorderweg 96	x								
Gymlokaal Combischool H'sum-N	Lopes Diaslaan 85	x								
Fietsenstalling	Zeedijk 33a	x	x							
Sluis Hemeltje	Vreelandseweg t.o. 76	x								
Markt	Langgewenst 14							x		

Toelichting: **x** = Structurele uitvraag (wordt bij start contract van Opdrachtnemer afgenomen)  
**(x)** = Optionele uitvraag (kan gedurende looptijd van contract worden afgenomen)

Tabel 3: Safety & Security Dienstenmatrix

De omvang van de Opdracht wordt geschat op: ~~€ 380.000~~ € 425.000 per jaar (exclusief BTW).

**Let op:** De weergegeven diensten en het genoemde bedrag vormen slechts een indicatie voor de toekomstige uitgaven. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

#### **Verder geldt voor deze aanbesteding een prijsplafond.**

Voor de prijsstelling, bepaald in § 5.2.1, geldt een prijsplafond van **€ 380.000 € 425.000**. Inschrijvingen waarvan de prijsstelling hoger is dan het hiervoor genoemde prijsplafond zijn ongeldig. Deze worden terzijde gelegd en uitgesloten van deze aanbesteding.

## 1.6 Samenvoegen, percelen en varianten

---

### 1.6.1 Percelen en samenvoeging

De Opdracht is niet opgedeeld in meerdere percelen. De gevraagde Safety & Security diensten worden bewust gecombineerd gevraagd, waardoor de benadering van integraal veiligheidsbeleid op tactisch, maar ook op operationeel niveau in de dagelijkse praktijk wordt uitgevoerd en door de medewerkers en bezoekers in de betreffende locaties van Gemeente Hilversum en als dusdanig ervaren gaat worden. De aanbestedingsprocedure heeft betrekking op een Opdracht waarbij gelijke Opdrachten van Gemeente Hilversum zijn samengevoegd in één aanbesteding, namelijk deze Opdracht. Er is geen sprake van samenvoeging van ongelijksoortige Opdrachten.

### 1.6.2 Varianten

Varianten, zoals bedoeld in artikel 2.83 van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012, worden niet in beschouwing genomen.

## 1.7 Overeenkomst en duur

---

De Aanbestedende dienst wil een Overeenkomst afsluiten voor de initiële duur van vijf (5) jaar. Met daarbij een mogelijke verlenging van maximaal vijf (5) maal maximaal twaalf (12) maanden. De geplande ingang van de Overeenkomst is medio februari 2023.

## 2 PROCEDURELE ASPECTEN EN VOORWAARDEN VAN DEZE AANBESTEDING

### 2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk worden Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures uiteengezet. Uw Inschrijving moet voldoen aan het bepaalde in dit hoofdstuk. Bij het niet voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en -procedures behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor uw Inschrijving niet in behandeling te nemen. U verklaart door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding dat u akkoord gaat met de voorwaarden die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.

### 2.2 Aanbestedingsprocedure

De geraamde waarde van de onderhavige Opdracht is hoger dan de drempelwaarde voor aanbestedingen sociale en andere specifieke diensten (€ 750.000,- exclusief BTW) voor decentrale overheden, conform de Europese Richtlijn 2014/24/EU. Deze richtlijn is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving door middel van de (gewijzigde) Aanbestedingswet 2012 die op 1 juli 2016 in werking is getreden. Gelet op het aantal te verwachten Inschrijvingen en de gevraagde inspanning om een Inschrijving te doen wordt de Europese aanbesteding uitgevoerd als een openbare procedure.

### 2.3 Planning

Onderstaande tabel geeft inzicht in het tijdpad van deze aanbesteding en welke fasen daarvan deel uitmaken. De Aanbestedende dienst streeft ernaar om de aanbesteding medio november 2022 af te ronden, waarna de Overeenkomsten in **februari 2023** ingaan.

Datum	Activiteit
12 mei 2022	Publicatie TenderNed
31 mei 2022 uiterlijk 16:00 uur	Aanmelden rondleiding
2 juni 2022	Rondleiding
14 juni 2022 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen <b>ronde 1</b>
Uiterlijk 30 juni 2022	Publicatie eerste Nota van Inlichtingen
16 augustus 2022 uiterlijk 10:00 uur	Sluitingsdatum indienen schriftelijke vragen <b>ronde 2</b> (Alleen vragen n.a.v. antwoorden op de vragen in de eerste N.v.l.)
Begin september 2022 (Uiterlijk 10 dagen voor sluitingsdatum indienen Inschrijvingen)	Publicatie tweede Nota van Inlichtingen
3 oktober 2022 uiterlijk 12:00 uur	Sluitingsdatum indienen Inschrijvingen (Start beoordelingsweken)
31 oktober en 1 november 2022	Interviewdagen
Begin november 2022	Voornemen tot gunnen
Standstill-termijn	20 kalenderdagen
November 2022	Verificatiegesprek
Begin december 2022	Definitieve gunning en contractondertekeningen (Start implementatie)
1 februari 2023	Ingangsdatum dienstverlening

Tabel 4: Planning aanbesteding

Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Een eventuele aanpassing van de planning zal via TenderNed worden gecommuniceerd. In geval van afwijking tussen de hierboven opgenomen planning en de planning op TenderNed is de laatstgenoemde leidend.

## 2.4 Communicatie

---

Communicatie in het kader van deze aanbesteding zal uitsluitend via TenderNed verlopen. Alle bij deze aanbesteding horende documenten worden uitsluitend gepubliceerd op TenderNed.

De contactpersoon van deze aanbesteding is de inkoper, de heer William Besseling (of diens plaatsvervanger bij Team Inkoop). Het is niet toegestaan om met betrekking tot deze aanbesteding andere personen binnen de organisatie van de Aanbestedende dienst te benaderen. Doet u dit wel dan kan dat leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding van uw onderneming.

William Besseling is te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed en via telefoonnummer 06 - 1295 8512.

## 2.5 Vragen en Nota van Inlichtingen

---

Vragen, opmerkingen en verzoeken naar aanleiding van deze Aanbestedingsleidraad, Bijlagen, concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022 lopen uitsluitend via TenderNed.

Er zijn twee (2) vragenronden. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'Vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen. Uw vragen dienen uiterlijk op **14 juni 2022 om 10:00 uur** via TenderNed bij de Aanbestedende dienst ontvangen te zijn. Vragen dienen helder en duidelijk te zijn geformuleerd met een duidelijke verwijzing naar welke paragraaf of bladzijde of nummer van welk document het betreft.

Gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord door middel van een Nota van Inlichtingen, die uiterlijk op **30 juni 2022** op TenderNed wordt gepubliceerd.

Vragen naar aanleiding van de antwoorden op de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen kunnen uiterlijk op **16 augustus 2022 om 10:00 uur** via TenderNed worden ingediend. De tweede Nota van Inlichtingen wordt **uiterlijk 10 dagen** voor de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen op TenderNed gepubliceerd.

NB. Om technische redenen gelegen bij TenderNed, wordt na de publicatie van de eerste Nota van Inlichtingen de planning op TenderNed aangepast en wordt een rectificatie gepubliceerd, zodat de termijn van vragen indienen voor de tweede Nota van Inlichtingen kan worden opengesteld.

Vragen en opmerkingen die na die datum worden ontvangen, worden niet in de Nota van inlichtingen behandeld, tenzij dat naar het oordeel van de Aanbestedende dienst nodig is voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving.

### Indienen van vragen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang

Vragen en verzoeken om nadere inlichtingen in geval van een gerechtvaardigd economisch belang zoals bedoeld in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet, kunnen eveneens uitsluitend via TenderNed worden ingediend. In dat geval moet u expliciet aangeven dat de vraag wordt gesteld met een beroep op een gerechtvaardigd economisch belang en gemotiveerd verzoeken om het antwoord op deze vraag of de nadere inlichtingen niet op te nemen in de Nota van inlichtingen.

De Aanbestedende dienst beslist of het verzoek wordt gehonoreerd. Indien de Aanbestedende dienst het verzoek van Inschrijver honoreert, beantwoordt de Aanbestedende dienst de betreffende vraag separaat richting de desbetreffende Inschrijver.

Indien de Aanbestedende dienst van oordeel is dat beantwoording van de vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van Inlichtingen, zal de Aanbestedende dienst de desbetreffende Inschrijver

daarvan op de hoogte stellen. De Inschrijver heeft dan de keus de vraag terug te trekken of de Aanbestedende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen. Reageert Inschrijver daarop niet tijdig dan zal de Aanbestedende dienst de vraag niet beantwoorden.

## 2.6 Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Deze Aanbestedingsleidraad is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u de contactpersoon van de Aanbestedende dienst (zie § 2.4) hier direct via het stellen van een (al dan niet vertrouwelijke) vraag in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed van op de hoogte te brengen, zodat de Aanbestedende dienst eventuele fouten tijdig in de procedure kan herstellen. In verband hiermee kunt u tot uiterlijk **14 juni 2022 om 10:00 uur** uw op- of aanmerkingen maken. Indien na Inschrijving blijkt dat deze Aanbestedingsleidraad onvolkomenheden en tegenstrijdigheden bevat en deze niet door de Inschrijver is opgemerkt, kan de Inschrijver zich in zijn Inschrijving, of na uitbrengen ervan, niet meer beroepen op niet gemelde tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden.

## 2.7 Rondleiding

Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om op de in de planning genoemde datum een rondleiding bij te wonen. De rondleiding omvat de volgende kantoorlocaties van de gemeente Hilversum:

- Dudokpark 1-3-5;
- Oude Enghweg 21-23;
- Wilhelminastraat 1-19.

Per Inschrijver mogen er maximaal twee (2) personen bij de rondleiding aanwezig zijn. Aanmelding voor de rondleiding is uiterlijk **31 mei 2022 om 16:00 uur** via de berichtenmodule op TenderNed.

De rondleiding staat gepland op donderdag 2 juni 2022 met de volgende tijden:

13:00 uur: ontvangst op het Raadhuis (let op: Dudokpark 1). Graag melden bij de receptie;

13:05 uur: korte toelichting rondleiding en vragen stellen;

13:15 uur: start rondleiding.

## 2.8 Wachtkamerregeling

Bij deze aanbesteding is een wachtkamerregeling van toepassing. Dit houdt in dat de Aanbestedende dienst voornemens is om, naast het contracteren van één Opdrachtnemer, met de als tweede geëindigde Inschrijver, een zogenaamde wachtkamerovereenkomst (Bijlage E) af te sluiten, voor de duur van **12 maanden**.

De als tweede geëindigde Inschrijver kan ingezet worden op het moment dat de gecontracteerde Opdrachtnemer niet aan de contractverplichtingen kan voldoen en het contract met betreffende Opdrachtnemer, na een geboden hersteltermijn, wegens wanprestatie ontbonden wordt.

De Aanbestedende dienst kan geen garanties geven dat de Inschrijver waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten daadwerkelijk ingezet zal worden. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om desgewenst een andere keuze te maken na ontbinding van de Overeenkomst.

Inschrijvers die willen meewerken aan een wachtkamerconstructie dienen dit in Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en inschrijfformulier' bij de Inschrijving aan te geven.

In het geval dat de Inschrijver bij zijn Inschrijving niet mee wenst te werken aan een wachtkamerconstructie, zal de Aanbestedende dienst een wachtkamerovereenkomst sluiten met de eerstvolgende beste Inschrijver, mits deze kan voldoen aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen. Het niet willen meewerken aan een wachtkamerconstructie sluit een Inschrijver niet uit van deelname aan de gunningfase van de Opdracht.

De Inschrijver waarmee uiteindelijk de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten dient, indien de Aanbestedende dienst besluit hiervan gebruik te willen maken, in staat te zijn om uiterlijk binnen drie (3) maanden na ontbinding van een contract met de gegunde Inschrijver volledig operationeel te zijn.

Let op: De Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten is daaraan gehouden en kan, bij het invoeren van de wachtkamerovereenkomst, niet meer besluiten niet mee te werken.

## 2.9 Indienen Inschrijving en uitgangspunten met betrekking tot de Inschrijving

### 2.9.1 Digitaal inschrijven

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (<http://www.tenderned.nl>), waar u een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving aantreft. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed (<https://www.tenderned.nl/cms/contact>).

De rechtsgeldig ondertekende Inschrijving dient u **uiterlijk 3 oktober 2022 vóór 12:00 uur** in te dienen bij de Aanbestedende dienst. Inschrijvingen dienen op de juiste wijze via TenderNed te zijn geüpload. Het risico van enige vertraging bij de aanbidding en het daardoor niet in behandeling nemen van de Inschrijving berust bij de Inschrijver.

Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen.

#### **Let op:**

De Aanbestedende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een Inschrijving te verifiëren of uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een Inschrijving digitaal in te dienen. Indien dit namelijk niet het geval is dient u zich eerst te registreren als onderneming op <http://www.tenderned.nl>. Dit proces kan meerdere dagen duren.

### 2.9.2 In te dienen documenten

Hieronder volgt een overzicht waarin wordt aangegeven welke documenten u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor gebruik van de bij deze Aanbestedingsleidraad toegevoegde Bijlagen. Deze formulieren staan in een Word of Excel document. De invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast.

In het Invulformulier tarieven, dat is beveiligd, kunt u alleen de gekleurde tekstvelden invullen.

#### **Let op:**

- Het Invulformulier tarieven dient u zowel in PDF-format (ondertekend) als in Excelformat aan te bieden.
- De motivatiebrief t.b.v. de sleutelpersonen mag in PDF-formaat worden aangeboden.

Van de formulieren mag u niet afwijken. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u de documenten opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een **apart** document aan en geeft deze documenten de volgende naam: **nr. – naam document – naam Inschrijver**. U houdt de nummering aan uit onderstaande tabel.

Nr.	Document	In te dienen bij de Inschrijving	In te dienen binnen 7 Werkdagen na verzoek Aanbestedende dienst (zie § 3.9.1)	Zie paragraaf
1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	X		3.2 3.2.1
2	Conformiteitenlijst en inschrijfformulier	X		2.9.3
3	Invulformulier tarieven	X		4.3.1 5.2.1
4	Antwoordformulier Gunningscriteria	X		4.3.2 5.2.2
5	Invulformulier referenties	X		3.4.2
6	Invulformulier verklaring onderaanneming	indien van toepassing		3.6.3
7	Organogram holding	indien onderdeel van een holding		3.8
8	Gedragsverklaring Aanbesteden	X	X als bij de Inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.2.2 3.9.1 punt 6 3.9.2 punt 5
9	Uittreksel handelsregister (Kamer van Koophandel) en, indien van toepassing, een toereikende volmacht	X		2.9.3 3.4.3
10	Verklaring belastingdienst	X	X als bij de Inschrijving een bewijs aanvraag is ingediend	3.2.3 3.9.1 punt 7 3.9.2 punt 6
11	Motivatiebrieven sleutelpersonen	X		3.10
12	Eventuele additionele informatie; ter informatie, niet ter beoordeling	keuze Inschrijver		--
	Kopie lopende polis(sen) van verzekering		X	3.4.1 3.9.1 punt 1

	Jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren		X	3.4.1 3.9.1 punt 2 3.9.2 punt 1
	Laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf		X	3.4.1 3.9.1 punt 3 3.9.2 punt 2
	Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging		X	3.4.4 3.9.1 punt 4 3.9.2 punt 3
	Invulformulier holdingverklaring		Indien onderdeel van een holding	3.8 3.9.1 punt 5 3.9.2 punt 4

Tabel 5: Overzicht In te dienen documenten

**Let op:** indien u in Combinatie of met een beroep op derden inschrijft, dienen ook van hen verschillende stukken te worden ingediend. Kijk hiervoor resp. in § 3.6.2 en § 3.7.

### 2.9.3 Ondertekening

#### Bevoegdheid

Alle documenten moeten rechtsgeldig worden ondertekend door één of meer daartoe bevoegde vertegenwoordiger(s). Dat houdt in dat de persoon of personen die de documenten ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen van de onderneming. Dat zijn in ieder geval de bestuurders. Is in het handelsregister opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dan moet de Inschrijving door die personen gezamenlijk ondertekend worden.

Gevolmachtigden mogen het document ook ondertekenen. Deze volmacht moet door de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen) zijn ondertekend. Denk daarbij ook aan eventuele beperkingen (bijvoorbeeld beperkingen uitgedrukt in geld of in gezamenlijke bevoegdheid) van de vertegenwoordigingsbevoegde functionaris(sen), zoals geregeld in de statuten van de onderneming, en/of zoals blijkt uit het handelsregister. De volmacht moet zijn bijgesloten bij de Inschrijving.

In geval van Inschrijving door een Combinatie ondertekenen alle deelnemers aan de Combinatie de Inschrijving.

#### Wijze van ondertekening

Het ondertekenen kan

- door het document eerst te printen, dan op papier te ondertekenen en vervolgens een ingescande versie als pdf-bestand in te dienen\*, of
- door middel van een (gekwalificeerde) elektronische handtekening.

\*Op het moment dat gebruik wordt gemaakt van een gescande versie van het originele document met een 'natte handtekening', moet de Inschrijver, indien de Aanbestedende dienst hier om verzoekt, binnen 7 Werkdagen het originele document voorzien van de originele natte handtekening aan de Aanbestedende dienst overleggen.

#### Vaststellen bevoegdheid

De Aanbestedende dienst stelt de bevoegdheid vast met een kopie van de Inschrijving in het handelsregister, dan wel met een volmacht die bij de Inschrijving is verstrekt door degene die daartoe conform het handelsregister is bevoegd.

### Uitsluiting

Het niet rechtsgeldig ondertekenen van de documenten of het niet bijvoegen van de hier genoemde bijlagen betekent dat uw Inschrijving wordt uitgesloten van deze aanbesteding, met inachtneming van het bepaalde in § 2.9.7.

#### 2.9.4 Algemene Eisen aan de Inschrijving

1. De Inschrijving dient gebaseerd te zijn op deze Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen.
2. De Inschrijving dient te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Alle correspondentie wordt gevoerd in de Nederlandse taal.
3. Een Inschrijving die op wezenlijke punten in strijd is met de Aanbestedingsleidraad inclusief Bijlagen is onregelmatig in de zin van de Aanbestedingswet en daarmee ongeldig.
4. Inschrijvingen dienen volledig en consistent te zijn. Mocht blijken dat informatie ontbreekt of dat de verstrekte informatie niet consistent is met de corresponderende documentatie en/of Bijlagen, dan wel afwijkt van nadere informatie die ingewonnen wordt bij de Inschrijver of bij derden of van algemeen bekende marktinformatie, kan de Aanbestedende dienst de Inschrijving uitsluiten van de procedure.
5. Inschrijvingen dienen onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud te zijn. Dat wil zeggen dat er geen 'mitsen en maren' aan de Inschrijving kleven. Inschrijvingen onder voorwaarden zijn ongeldig. Uw algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk uitgesloten.
6. U dient gebruik te maken van de door de Aanbestedende dienst digitaal als Bijlage bijgeleverde invulformulieren. Het is niet toegestaan om de tekst van deze invulformulieren te wijzigen. Bij het nummeren van de formulieren en het gebruik van de invulformulieren dient u de aanwijzingen op te volgen zoals aangegeven in § 2.9.2 (In te dienen documenten) van deze Aanbestedingsleidraad.
7. U dient reëel en transparant in te schrijven. Dit betekent onder meer het volgende:
  - a. Een prijs van nul euro of negatieve prijzen wordt/worden vermoed niet reëel en transparant te zijn.
  - b. Er mag niet met symbolische prijzen worden ingeschreven. Voor vaste periodiek terugkerende kosten gedurende de looptijd van een Overeenkomst mag geen heel laag bedrag worden opgenomen dat niet past binnen/in lijn is met de systematiek van de Aanbestedingsleidraad/het Programma van Eisen.
  - c. U mag geen gebruik maken van "price-dumping" (abnormaal lage prijsaanbieding).
8. U mag geen misbruik maken van de gunningssystematiek bijvoorbeeld door middel van een verschuiving in de kosten tussen diverse posten te trachten op oneigenlijke wijze voordeel te behalen uit het beoordelingsmodel (manipulatief inschrijven).
9. U dient de all-in tarieven in het tarievenbladen op te geven (Bijlage 3). U dient bij de te offeren tarieven rekening te houden met de totale contractperiode (dus inclusief de optie jaren).

#### 2.9.5 Gestanddoening

Uw Inschrijving is minimaal 4 maanden na de sluitingsdatum van het indienen van Inschrijvingen geldig en heeft tijdens deze periode het karakter van een onherroepelijk aanbod Het noemen van een kortere

gestanddoeningstermijn in de Inschrijving, maakt de Inschrijving ongeldig. De Inschrijving zal dan worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Indien er een kort geding tegen de voorlopige gunningsbeslissing wordt aangespannen (zie § 2.11.4) dient de gestanddoeningstermijn van uw Inschrijving in ieder geval tot twee weken na de onherroepelijke uitspraak in kort geding te duren.

### 2.9.6 Concept Overeenkomst en Algemene voorwaarden

Als uitgangspunt voor de Inschrijving dienen naast de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen, het concept Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022, die als Bijlagen B en C bij deze Aanbestedingsleidraad zijn gevoegd.

Indien u bepaalde verbetervoorstellen heeft of vragen ten aanzien van de inhoud van het concept Overeenkomst en/of de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022 moeten deze uiterlijk op **14 juni 2022 om 10:00 uur** door de Aanbestedende dienst zijn ontvangen. De Aanbestedende dienst zal de verbetervoorstellen bekijken, maar is niet gehouden deze te accepteren en te verwerken in het definitieve concept.

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022 als bijlage van de Nota van Inlichtingen **ronde 2** op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver onverkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022.

### 2.9.7 Aanvulling of wijziging van de Inschrijving

De Aanbestedende dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijvingen uit van de (volledigheid en de juistheid van de) gegevens, zoals die door Inschrijver zijn verstrekt. Het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijvers om wat in de Aanbestedingsleidraad wordt gevraagd, zo volledig en duidelijk mogelijk te beantwoorden. Een Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de aanbesteding niet wijzigen, aanvullen en/of verduidelijken, tenzij de Aanbestedende dienst daartoe een verzoek heeft gedaan.

In uitzonderlijke gevallen kan de Aanbestedende dienst een mogelijkheid tot herstel bieden, onder andere wanneer een Inschrijving klaarblijkelijk een eenvoudige precisering behoeft, of wanneer het zuiver formele, voor de beoordeling van de Inschrijving niet beslissende onregelmatigheden betreft, een en ander ter beoordeling van de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan in dat geval verlangen dat de Inschrijver zijn Inschrijving nader toelicht, aanvult en/of voorziet van ondersteunende bescheiden.

Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking of aanvulling veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat de Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert, zodat de Aanbestedende dienst een duidelijker beeld krijgt van wat is aangeboden.

In geval van een verzoek tot aanvulling en/of verduidelijking of herstel van een kennelijke fout, dient de Inschrijver uiterlijk binnen de in het verzoek genoemde (korte) termijn de ontbrekende bescheiden of gevraagde aanvullingen aan te leveren, op straffe van ongeldigheid van de Inschrijving.

## 2.10 Voorwaarden aanbesteding

---

### 2.10.1 Algemene Eisen met betrekking tot de aanbestedingsprocedure

1. Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen zullen na afloop niet aan u worden geretourneerd.

2. Kenmerkend voor een aanbesteding is dat er geen prijsonderhandelingen worden gevoerd. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. Concreet houdt dit in dat u met het indienen van deze Inschrijving slechts deze gelegenheid krijgt om tegen een concurrerende prijs aan te bieden.
3. Indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in uw bedrijfsvoering welke van invloed zijn op de voortgang en afhandeling van de aanbesteding dient u dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken aan de contactpersonen van de Aanbestedende dienst.
4. Voor de Opdracht komen alleen Inschrijvers in aanmerking die zowel op de dag van de aanbidding van de Inschrijving als op de dag van de gunning voldoen aan de Eisen die in de Aanbestedingsleidraad, inclusief de bijlagen zijn vermeld, behoudens uitvoeringseisen waar pas op het moment dat de Overeenkomst ingaat aan voldaan moet worden.
5. U zult zich onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de Inschrijvers beperken. In het bijzonder zult u:
  - de Aanbestedende dienst niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen over de gunning van de Opdracht;
  - geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Aanbestedende dienst uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
6. De Aanbestedende dienst zal, behoudens wettelijke verplichtingen, het vertrouwelijke karakter van de door u verstrekte informatie en documentatie respecteren en deze zonder uw toestemming niet met derden delen. Alle door u gegeven informatie mag door de Aanbestedende dienst worden gecontroleerd. Het verstrekken van onjuiste gegevens, alsmede het, na een verzoek daartoe van de Aanbestedende dienst, niet meewerken aan de controle van de verstrekte gegevens, kan leiden tot uitsluiting.
7. Alle documentatie en informatie die in het kader van de aanbesteding wordt verstrekt is vertrouwelijk. U zult geheimhouding verzekeren met betrekking tot alle documentatie en informatie. U erkent dat de relatie met de Aanbestedende dienst in het kader van deze aanbesteding een vertrouwelijk karakter draagt. U zult het bestaan en de inhoud van deze relatie niet aan derden bekendmaken. U legt de verplichtingen inzake de vertrouwelijkheid ook op aan door u in te schakelen medewerkers, partijen en adviseurs. U zult ervoor zorgdragen, dat alleen die personen kennis van de documentatie en informatie krijgen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen. De Aanbestedende dienst heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan de Aanbestedende dienst.

### 2.10.2 Voorkennis en belangenverstremgeling

De Aanbestedende dienst sluit aan bij de richtlijnen van Rijkswaterstaat ter voorkoming van voorkennis en belangenverstremgeling, zoals opgenomen in de nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstremgeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007. Deze is bijgevoegd als Bijlage F bij deze aanbesteding.

### 2.10.3 Instemming voorwaarden aanbesteding

Met het indienen van een Inschrijving stemt u onvoorwaardelijk in met de toepasselijkheid en alle bepalingen van deze aanbestedingsprocedure, deze Aanbestedingsleidraad en alle hierbij behorende stukken.

Als Bijlage 2 bij dit document zit een 'Conformiteitslijst en inschrijfformulier'. Inschrijver dient deze volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlage (waarbij het gedeelte onder I alleen met 'ja'

ingevuld moet zijn) bij de Inschrijving te voegen, met als naam '2 – Conformiteitenlijst en inschrijfformulier- naam Inschrijver'.

### Uitsluiting

Uw Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding, indien

- de Inschrijving niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde Eisen, of
- deel I van Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en inschrijfformulier' niet volledig met 'ja' is ingevuld of
- Bijlage 2 'Conformiteitenlijst en inschrijfformulier' niet rechtsgeldig is ondertekend, of niet onvoorwaardelijk is (zie hiervoor § 2.9.4 onder 5), of
- de conformiteitenlijst niet bij de Inschrijving is gevoegd, of
- anderszins uit de Inschrijving - bijvoorbeeld uit de uitwerking van de Gunningscriteria uit § 4.3 - kan worden opgemaakt dat niet volledig wordt voldaan aan alle Eisen, of
- Inschrijver een Russische partij is of Russische partij(en) inzet voor de uitvoering van de Opdracht, als bedoeld in § 3.3.4.

#### 2.10.4 Kostenvergoeding

Door de Aanbestedende dienst worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door u te ondernemen activiteiten tijdens de aanbestedingsprocedure, ongeacht of de verdere aanbestedingsprocedure al dan niet zal leiden tot het sluiten van een Overeenkomst, tenzij daartoe aanleiding is op grond en volgens de voorwaarden van de Handreiking Tenderkostenvergoeding (oktober 2018), een en ander ter bepaling van de Aanbestedende dienst.

#### 2.10.5 Voorbehouden

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om in ieder geval (geen limitatieve opsomming):

- tot het moment van ondertekening van de beoogde Overeenkomst voor haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure tijdelijk of definitief te stoppen;
- de Opdracht niet te gunnen;
- de gunningsbeslissing in te trekken en/of te herzien;
- om Inschrijvingen die niet voldoen aan de door de Aanbestedende dienst gestelde voorwaarden uit te sluiten;
- de beoordelingsprocedure voor een Inschrijver te beëindigen indien gedurende de aanbestedingsprocedure over een Inschrijver nadelige informatie bekend wordt.

## 2.11 Na de Inschrijving

---

### 2.11.1 Algemene uitgangspunten

1. Tijdens de periode van beoordeling zal de Aanbestedende dienst geen enkele informatie verstrekken aan individuele Inschrijvers over de stand van zaken. Als sprake is van informatieverstrekking gebeurt dit op initiatief van de Aanbestedende dienst door middel van een algemene mededeling via TenderNed.
2. Op de aanbestedingsprocedure, de gunning, de Overeenkomst en eventuele geschillen is Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de Aanbestedende dienst en een Inschrijver die ontstaan naar aanleiding van een door de Aanbestedende dienst genomen besluit inzake deze aanbesteding, dienen, met uitzondering van hetgeen gesteld is in § 2.11.3 onder 'uitsluiting en bezwaar' en § 2.11.4 en van dit hoofdstuk, binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit door de Aanbestedende dienst, te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van één maand is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen één maand na bekendmaking van het betreffende besluit waarover hij meent een geschil te hebben, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn

rechten ter zake van het indienen van een geschil heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding (behoudens het gestelde in § 2.11.3 (uitsluiting en bezwaar) en § 2.11.4) in te stellen.

3. De Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst met de Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen indien uit een onherroepelijke uitspraak van een rechter volgt dat het gunningsbesluit of de Opdracht onrechtmatig is, of de Opdracht om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan een dergelijk beëindigingsbesluit kan door de Opdrachtnemer geen enkel recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade of anderszins worden ontleend.

### 2.11.2 Opening kluis

Inschrijvers dienen hun Inschrijvingen voor de in § 2.9.1 genoemde datum en tijdstip in. De Inschrijvingen komen terecht in de digitale kluis op TenderNed. Na de sluitingsdatum van het indienen van de Inschrijvingen wordt de digitale kluis geopend en begint de beoordeling. De procedure na de Inschrijving kent de volgende stappen:

1. Beoordeling Inschrijvingen (§ 2.11.3).
2. Verzenden gunningsbeslissing (§ 2.11.4) en opvragen en aanleveren bewijsstukken (§ 3.9.1).
3. Houden verificatiegesprek (§ 2.11.5).
4. Definitief gunnen en ondertekenen contract.

### 2.11.3 Stappenplan beoordeling Inschrijvingen

De beoordeling van de ingediende Inschrijvingen verloopt als volgt:

#### **Stap 1 Vaststellen volledigheid en geldigheid van de Inschrijvingen**

De Inschrijving moet volledig en geldig zijn.

Volledig betekent dat alle stukken die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de in deze Aanbestedingsleidraad voorgeschreven wijze. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, met inachtneming van het bepaalde in § 2.9.7.

Geldig betekent dat, daar waar gevraagd, de stukken rechtsgeldig zijn ondertekend overeenkomstig het bepaalde in § 2.9.3 en voldoen aan de gestelde Eisen. Niet rechtsgeldige ondertekening en/of het niet voldoen aan de gestelde Eisen betekent dat de Inschrijving wordt uitgesloten, met inachtneming van het bepaalde in § 2.9.7.

#### **Stap 2 Beoordeling uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen**

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de uitsluitingsgronden, en de Geschiktheidseisen. Voldoet een Inschrijver niet aan één of meerdere van deze Geschiktheidseisen of is/zijn één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing, dan wordt de Inschrijving uitgesloten.

#### **Stap 3 Beoordeling voldoen aan Conformiteitenlijst en inschrijfformulier**

In deze stap wordt aan de hand van de door de Inschrijver ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst en inschrijfformulier (Bijlage 2) beoordeeld of de Inschrijver en de Inschrijving onvoorwaardelijk aan alle Eisen voldoen. Indien aan één van de Eisen niet wordt voldaan, wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Een voorbehoud op een Eis wordt beschouwd als het niet voldoen aan de Eis en ook dan wordt de Inschrijving uitgesloten van verdere deelname. Voor opmerkingen en/of vragen dienen Inschrijvers de vragenronde te gebruiken.

### **Uitsluiting en bezwaar**

Indien de Inschrijving wordt uitgesloten van verdere deelname, deelt de Aanbestedende dienst dit schriftelijk aan de betrokken Inschrijver mee. Indien de Inschrijver het niet met de uitsluiting eens is, heeft hij, binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, de gelegenheid om dit voor te leggen aan de rechtbank Midden-Nederland. De termijn van 10 dagen is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 10 dagen na verzending van de schriftelijke mededeling, een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij al zijn rechten ter zake van het aanhangig maken daarvan heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding.

### **Stap 4 Beoordeling op de Gunningscriteria**

Indien Inschrijver en Inschrijving voldoen aan alle gestelde Eisen, wordt de Inschrijving beoordeeld op de Gunningscriteria (§ 4.3). Gunning zal geschieden aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving die door de Aanbestedende dienst wordt vastgesteld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, overeenkomstig wat is beschreven in hoofdstuk 5.

#### 2.11.4 Gunningsbeslissing, standstill-termijn, vervaltermijn

##### Gunningsbeslissing en standstill-termijn

De mededeling van de gunningsbeslissing houdt nog geen aanvaarding in van een aanbod van de Inschrijver. De dag na verzending van de gemotiveerde gunningsbeslissing gaat een standstill-termijn van 20 kalenderdagen in. Afgewezen Inschrijvers kunnen dan nadere informatie vragen en iedere Inschrijver, die het niet eens is met de gunningsbeslissing, kan binnen de genoemde termijn van 20 dagen een kort geding starten. In het belang van een snelle en goede voortgang wordt de betreffende Inschrijver verzocht de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het starten van een kort geding.

##### Vervaltermijn

De 20 dagentermijn is een contractuele vervaltermijn. Dat wil zeggen dat indien een Inschrijver niet binnen 20 dagen na verzending van de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, hij geen bezwaar meer kan maken tegen de gunningsbeslissing – waaronder begrepen de afwijzing van zijn Inschrijving – en hij al zijn rechten ter zake deze aanbesteding heeft verwerkt. De Inschrijver heeft in genoemd geval evenzeer zijn rechten verwerkt in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding, of welke andere aanspraak dan ook in verband met deze aanbesteding, in te stellen.

Eventuele verzoeken om een nadere (mondelijke) toelichting van de gunningsbeslissing schorten deze vervaltermijn niet op.

##### Na de standstill-termijn

Na de periode van 20 dagen, indien geen kort geding aanhangig is, zal de Opdracht in beginsel definitief aan de winnende Inschrijver worden gegund en zal met hem een Overeenkomst worden gesloten.

Indien binnen genoemde vervaltermijn een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dan zal de Aanbestedende dienst de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afwachten alvorens hij tot definitieve gunning overgaat. De Aanbestedende dienst behoudt zich verder de keuze voor om eventueel hoger beroep af te wachten, dan wel om, bij een voor de Aanbestedende dienst gunstig vonnis van de voorzieningenrechter van de rechtbank, tot definitieve gunning over te gaan. Indien de Aanbestedende dienst de Inschrijver(s) die in de gunningsbeslissing als winnaar(s) zijn aangewezen in kennis stelt van een aanhangig gemaakt kort geding, dan dient(dienen) deze Inschrijver(s) in die kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van het recht om nog op te mogen komen tegen een eventueel – als gevolg van het in kort geding gewezen vonnis – gewijzigde gunningsbeslissing.

### 2.11.5 Verificatiegesprek

De Inschrijver aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, wordt uitgenodigd voor een verificatiegesprek dat, naar keuze van de Aanbestedende dienst, op digitale wijze of op de locatie van Aanbestedende dienst plaatsvindt. Van dit gesprek wordt een verslag gemaakt dat wordt opgenomen als Bijlage in de Overeenkomst. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om het gesprek opgenomen ten behoeve van een juiste verslaglegging.

Blijkt tijdens dit verificatiegesprek dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betrokken Inschrijver alsnog af. In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.11.4 gaat lopen. Ook wordt met de nieuwe nummer één een verificatiegesprek gehouden, als hierboven beschreven.

## 3 EISEN AAN DE INSCHRIJVER

### 3.1 Algemeen

Om te beoordelen of uw onderneming in staat is om de onderhavige Opdracht(en) uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw onderneming om de onderhavige Opdracht(en) te kunnen uitvoeren.

### 3.2 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Aanbestedende dienst hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie zij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert de Aanbestedende dienst het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld moet worden door partijen die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie Bijlage 1).

#### 3.2.1 Invullen UEA

Het UEA is een door de Inschrijver in te vullen eigen verklaring waarmee hij verklaart in welke hoedanigheid hij deelneemt (zelfstandig, als hoofdaannemer, als combinant, of als onderaannemer) en waarmee hij informatie verstrekt over eventueel op hem van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, zijn financiële en economische draagkracht en andere Geschiktheidseisen.

Het UEA is bijgevoegd als interactief PDF-formulier bij deze Aanbestedingsleidraad en bestaat uit 6 delen. In het UEA verstrekt de Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de Aanbestedingsprocedure		Dit is reeds door de Aanbestedende dienst ingevuld.
Deel II	Gegevens over de Ondernemer		Hieronder wordt in aparte kolommen vermeld wat u in de onderdelen IIA t/m IID moet invullen.
	Deel IIA	Algemene gegevens  Wijze van deelneming	Hier vult u het volgende in: - algemene gegevens over uw onderneming - of u deelneemt in Combinatie (zie hierover § 3.6.2 van deze Aanbestedingsleidraad)
	Deel IIB	Vertegenwoordiging	Hier vult u informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming in, <b>als deze afwijkt van de gegevens in het KvK register.</b>
	Deel IIC	Derden	Hier vult u in of u een beroep doet op de draagkracht van derden (zie hierover § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad).
	Deel IID	Onderaanneming	Hier vult u in of u gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht (zie hierover § 3.6.3 van deze Aanbestedingsleidraad).
Deel III	Uitsluitingsgronden		Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn of niet, zoals genoemd in § 3.3 van deze Aanbestedingsleidraad

		(en zoals door Aanbestedende dienst aangevinkt in het UEA).
Deel IV	Selectiecriteria	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de Geschiktheidseisen zoals genoemd in § 3.4 van deze Aanbestedingsleidraad.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde Gegadigden	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

Tabel 6: Indeling UEA

De Aanbestedende dienst kan alleen een juiste werking van het formulier garanderen als de PDF wordt ingevuld met Acrobat Reader.

Door invulling van het UEA verklaart de Inschrijver dat hij voldoet aan de in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe indien op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is. De Aanbestedende dienst stelt de Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Indien de Aanbestedende dienst de maatregelen toereikend acht, wordt de Inschrijver niet uitgesloten.

**Let op:** In het interactieve UEA zijn de 'positieve antwoorden' voor u al standaard aangevinkt. Als in uw geval een of meer van de uitsluitingsgronden wel van toepassing is, dan moet u dit aanpassen. Het blijft uw verantwoordelijkheid om het UEA juist in te vullen. Een onjuist antwoord kan tot uitsluiting leiden, controleer dit dus goed.

Indien Inschrijver voor Geschiktheidseisen een beroep doet op een onderneming binnen een samenwerkingsverband of derden, wordt u verwezen naar § 3.6.2 en § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad.

De Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving met als naam '1 - Uniform Europees Aanbestedingsdocument - naam Inschrijver'.

Inschrijvers worden van de procedure uitgesloten indien zij geen UEA hebben ingediend.

### 3.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsopdracht. Justis verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

Inschrijver dient als bewijsstuk bij zijn UEA, een geldige GVA, in te leveren en aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '8 - Gedragsverklaring Aanbesteden - naam Inschrijver'.

Wanneer een Inschrijving wordt ingediend door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk een GVA in te dienen.

U kunt de GVA aanvragen bij het Ministerie van Justitie.

Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring 6-8 weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan twee jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.11.4 gaat lopen.

### 3.2.3 Verklaring belastingdienst

Bij de Inschrijving dient Inschrijver een verklaring van de belastingdienst in te dienen, met als naam '10 - Verklaring belastingdienst - naam Inschrijver', waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies en/of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden.

NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal 2 weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking!

Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst dient in dat geval de definitieve verklaring van de belastingdienst te kunnen worden overlegd. Indien de verklaring van de belastingdienst niet of niet tijdig wordt aangeleverd, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken. In dat geval zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.11.4 gaat lopen.

Tip: indien u bij het aanvragen van de verklaring van de belastingdienst een ja aankruist bij de vraag "Wilt u iedere 3 maanden een actuele verklaring ontvangen", dan beschikt u altijd over een actuele versie.

## 3.3 Uitsluitingsgronden

---

### 3.3.1 Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft de Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen **A** en **B** van Deel III dienen door de Inschrijver te worden beantwoord.

### 3.3.2 Facultatieve uitsluitingsgronden

De Aanbestedende dienst acht het relevant en proportioneel om de volgende facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- Ernstige beroepsfout;
- Vervalsing van de mededinging;
- Belangenconflict;
- Betrokken bij de voorbereiding;
- Prestaties uit het verleden;
- Valse verklaring;
- Onrechtmatige beïnvloeding;

- Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies.

Onderdeel C van Deel III van het UEA dient door de Inschrijver te worden beantwoord.

### 3.3.3 Uitsluiting

Is op de Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien de Aanbestedende dienst dit toereikend acht, niet uitgesloten.

### 3.3.4 Uitsluiting Inschrijvers die vallen onder het vijfde sanctiepakket van de EU tegen de Russische Federatie

In de EU is een vijfde sanctiepakket tegen de Russische Federatie vastgesteld, waarin is aangegeven dat er geen contracten meer afgesloten mogen worden met Russische partijen. Dit betekent dat Inschrijvers die onder het sanctiepakket vallen niet mogen deelnemen aan de overheidsopdracht. Dit geldt ook voor aanbestedingen waarbij een Russische partij met meer dan 10% van de waarde van de opdracht deelneemt als onderaannemer of leverancier.

Onder “Russische partij” wordt in dit verband verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven;
- rechtspersonen waar de Russische Federatie beslissende zeggenschap heeft, bijvoorbeeld door direct of indirect het merendeel van het aandelenkapitaal in eigendom te hebben;
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

Het gaat om Russische partijen zelf, maar ook om dochterondernemingen van die partijen in derde landen of de EU.

## 3.4 Geschiktheidseisen

---

Door het aanvinken van “Ja” in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart de Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle navolgende geschiktheidseisen. Voldoet de Inschrijver niet aan één of meer geschiktheidseisen, dan wordt zijn Inschrijving uitgesloten van verdere deelname.

### 3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door de Aanbestedende dienst gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende Geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen drie boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.

- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

De Aanbestedende dienst kan na gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. De Inschrijver gaat er mee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht desgewenst op verzoek van de Aanbestedende dienst door een (extern) bureau worden getoetst.

#### Verzekering

Inschrijver dient marktconform en adequaat verzekerd te zijn tegen wettelijke aansprakelijkheid. Van belang voor de Aanbestedende dienst zijn hierbij het maximum verzekerd bedrag en het niet uitsluiten van de van toepassing zijnde voorwaarden (in ieder geval: Overeenkomst met daarbij de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022).

Na de mededeling van de gunningsbeslissing dient binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf dagtekening van de mededeling) een kopie van de lopende polis van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot de wettelijke aansprakelijkheid, waarbij er een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis is met een minimale dekking van € 2.500.000,- per jaar.

Het is niet noodzakelijk dat een combinant als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

#### 3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Inschrijver dient referenties te overleggen waarmee hij aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring te beschikken om de onderhavige Opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren. Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt of referenties worden overlegd die niet voldoen aan de hieronder gestelde minimumeisen, dan zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

De Aanbestedende dienst vraagt in dit licht de volgende zeven kerncompetenties:

1. Verzorgen van Particuliere alarmcentrale diensten;
2. Verzorgen van Alarmopvolging diensten;
3. Verzorgen van Mobiele surveillance diensten;
4. Verzorgen van Objectbeveiliging diensten;
5. Verzorgen van Hospitality host diensten;
6. Verzorgen van Facility host diensten;
7. Verzorgen van Safety trainingen en middelen.

#### - **Kerncompetentie 1 “Verzorgen van Particuliere alarmcentrale diensten (PAC)”**

Het voor een opdrachtgever succesvol uitvoeren van Particuliere alarmcentrale dienstverlening waarbij in een periode van 12 (twaalf) maanden voor de betreffende opdrachtgever minimaal 50 alarmmeldingen worden afgehandeld en ter alarmopvolging doorgezet en gemonitord naar betreffende beveiligingsmedewerkers.

#### - **Kerncompetentie 2 “Verzorgen van Alarmopvolging diensten”**

Het voor een opdrachtgever succesvol uitvoeren van alarmopvolgingen waarbij in een periode van 12 (twaalf) maanden voor de betreffende opdrachtgever minimaal 50 alarmopvolgingen als gevolg van een alarmmelding zijn uitgevoerd. Onder succesvol uitvoeren verstaat Opdrachtgever het binnen de afgesproken tijd ter plekke zijn bij de locatie waar de alarmmelding is gegenereerd en het nemen van gepaste actie op de melding.

- **Kerncompetentie 3 “Verzorgen van Mobiele surveillance diensten”**

Het voor een opdrachtgever succesvol uitvoeren van openings- en sluitrondes waarbij in een periode van 12 (twaalf) maanden voor de betreffende opdrachtgever in minimaal 2 gebouwen van de betreffende opdrachtgever deze openings- en sluitrondes zijn uitgevoerd.

- **Kerncompetentie 4 “Verzorgen van Objectbeveiliging diensten”**

Het voor een opdrachtgever succesvol leveren van medewerkers in de rol van Objectbeveiliging op minimaal 2 locaties bij dezelfde opdrachtgever.

- **Kerncompetentie 5 “Verzorgen van Hospitality host diensten”**

Het voor een opdrachtgever succesvol leveren van medewerkers in de rol van Hospitality host (vergelijkbaar met de dienst zoals beschreven in § 4.2.7) op minimaal 2 locaties bij dezelfde opdrachtgever.

- **Kerncompetentie 6 “Verzorgen van Facility host diensten”**

Het voor een opdrachtgever succesvol leveren van medewerkers in de rol van Facility host (vergelijkbaar met de dienst zoals beschreven in § 4.2.8) op minimaal 1 locatie bij een opdrachtgever.

- **Kerncompetentie 7 “Verzorgen van Safety trainingen en middelen”**

Het voor een opdrachtgever succesvol verzorgen van Safety trainingen (vergelijkbaar met de dienst zoals beschreven in § 4.2.9 en § 4.2.10) en middelen op minimaal 2 locaties bij dezelfde opdrachtgever.

De Inschrijver dient per kerncompetentie één referentie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver beschikt over de voor deze aanbesteding relevante kerncompetenties. De referenties moeten een Opdracht betreffen die in de afgelopen drie jaar is uitgevoerd (te rekenen vanaf de sluitingsdatum van de Inschrijvingen).

Indien geen referenties worden ingediend waaruit de gevraagde deskundigheid en ervaring blijkt of referenties worden overlegd die niet voldoen aan de hieronder gestelde minimumeisen, dan zal de Inschrijving ongeldig worden verklaard.

Eén referentie kan ook voor meerdere kerncompetenties overlegd worden. Indien Inschrijver met één referentie kan aantonen over meerdere gevraagde kerncompetenties te beschikken volstaat het eenmalig invullen van het invulformulier (Bijlage 5). Inschrijver dient dan wel helder aan te geven dat de referentie meerdere kerncompetenties betreft.

De Inschrijver dient het format van Bijlage 5 te hanteren voor het indienen van de referenties. Uit die toelichting moet blijken dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de gevraagde Oplossing en dienstverlening. De referenties voegt u toe aan uw Inschrijving, met als naam ‘5 - Invulformulier referenties - naam Inschrijver’.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven referentie(s) navraag te doen bij de referent. U heeft de contactpersoon van de referent voor het moment van indienen van uw Inschrijving tot deelname op de hoogte gesteld dat de Aanbestedende dienst hem of haar kan gaan benaderen. Eventueel verkeerd (of niet) opgegeven (contact)gegevens van de referent zijn voor uw rekening en risico.

Een referentie mag **niet** afkomstig zijn van de eigen organisatie, een andere organisatie binnen de holding of de moedermaatschappij.

Indien de Inschrijver meerdere referenties indient per kerncompetenties worden deze niet bekeken. De eerste in Bijlage 5 genoemde referentie wordt beschouwd als de enige referentie die is ingediend voor die betreffende kerncompetentie.

### 3.4.3 Beroepsbevoegdheid

De Inschrijver dient te zijn ingeschreven in het beroeps- en handelsregister of een vergelijkbaar register in het land van vestiging van de onderneming, waarin is aangegeven wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

De Inschrijver dient bij de Inschrijving een uittreksel van de Kamer van Koophandel (of vergelijkbaar register in het land van vestiging) in te dienen, met als naam '9 - Uittreksel handelsregister - naam Inschrijver', dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen.

Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register, dient tevens een (kopie van de) daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd. Zie over ondertekening ook § 2.9.3.

### 3.4.4 Kwaliteitsborging

De volgende Geschiktheidseisen aangaande kwaliteitsborging worden aan de Aanbestedende dienst vastgesteld.

De volgende certificaten (of gelijkwaardig) zijn noodzakelijk:

- Vereiste PAC-certificeringen vanuit het CCV en/of KIWA: CCV-PAC/ EN 50518;
- Vereiste vergunning voor het uitvoeren van beveiligingsdiensten (wet WPBR van het Ministerie van Justitie & Veiligheid): het ND/Nederlandse Dienst-nummer.

(Voor "gelijkwaardig" geldt dat de Inschrijver in het UEA dient te vermelden wat het dan betreft en waarom de Inschrijver meent dat sprake is van gelijkwaardigheid.)

De Inschrijver verklaart door het invullen van deel IV van het UEA (Bijlage 1), dat aan deze Eis is voldaan. De Aanbestedende dienst vraagt na voorlopige gunning om het bewijsmiddel.

## 3.5 Uitvoeringsvoorwaarden

---

De Aanbestedende dienst kan voorwaarden aan de uitvoering van het contract verbinden, de zogenaamde uitvoeringsvoorwaarden. In deze aanbesteding is gekozen voor de volgende bijzondere uitvoeringsvoorwaarde:

### 3.5.1 Social return

#### Inspanningsverplichting

De Aanbestedende dienst heeft gekozen om in deze aanbesteding Social Return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Concreet betekent dit dat de Aanbestedende dienst aan de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting oplegt om Social Return activiteiten te ontplooiën bij deze Opdracht. Deze inspanningsverplichting zal gedurende de uitvoering van de Opdracht en in samenspraak met de Aanbestedende dienst door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd.

De Inschrijver verplicht zich daarbij om bij gunning een inspanning te leveren ter waarde van **5% van het looncomponent** van de gefactureerde Opdrachtsom voor de inzet van Social Return activiteiten. De activiteiten mogen in de Opdracht worden uitgevoerd maar ook in de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij de Aanbestedende dienst wordt opgegeven. Bestaande of al eerder uitgevoerde activiteiten worden niet meegenomen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen (ook indien de activiteiten bij bijv. een toeleverancier worden uitgevoerd).

#### Inspanningswaarde Social Return

Om de waarde van de inspanningen voor de Social Return-verplichting te kunnen meten, wordt de gerealiseerde Social Return-inspanning uitgedrukt in een "relatieve inspanningswaarde". Om tot een transparante waardebepaling van deze "inspanningswaarde" te komen hanteert de Aanbestedende dienst daarvoor een zogenaamde "bouwblokkenmethode". Dit heeft als voordeel dat uit meerdere

manieren gekozen kan worden de inspanningsverplichting in te vullen en dat vooraf van iedere activiteit bekend is wat de waarde daarvan is.

De Aanbestedende dienst adviseert en faciliteert de Opdrachtnemer bij de invulling van Social Return. De methode wordt in Bijlage D verder uiteengezet.

De Inschrijver verklaart door ondertekening van de Conformiteitenlijst en inschrijfformulier, dat hij – na definitieve gunning – zal voldoen aan de uitvoeringsvoorwaarde ten aanzien van Social Return, zoals hierboven en in Bijlage D weergegeven.

## 3.6 Deelname in samenwerking met andere ondernemingen

### 3.6.1 Eén Inschrijving

Een onderneming kan slechts éénmaal een Inschrijving indienen:

- als zelfstandig Inschrijver;
- als lid van een Combinatie (§ 3.6.2);
- als derde waar een beroep op wordt gedaan (§ 3.7);
- vanuit een holding (§ 3.8).

Indien een onderneming meerdere malen een Inschrijving indient, worden alle Inschrijvingen van en met deze onderneming (of van de Combinatie waarvan deze onderneming onderdeel is) uitgesloten.

Een derde waarop een beroep wordt gedaan kan zijn diensten maar aan één hoofdaannemer ter beschikking stellen. Wanneer een Inschrijver als hoofdaannemer inschrijft, kan deze zijn onderneming niet ter beschikking stellen (als onderaannemer of derde) ten behoeve van een andere Inschrijver.

Ondernemingen die behoren tot dezelfde groep mogen alleen elk een Inschrijving doen indien er géén sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen die in strijd zijn met het Mededingingsrecht. De betreffende ondernemingen tonen op verzoek van de Aanbestedende dienst aan dat de mededinging niet wordt beperkt. Indien ondernemingen die behoren tot dezelfde groep elk een Inschrijving doen en deze Inschrijving in strijd blijkt te zijn met het Mededingingsrecht en/of er sprake is van onderling gesloten overeenkomsten en/of feitelijke gedragingen waardoor de mededinging wordt beperkt, worden alle uitgebrachte Inschrijvingen van alle ondernemingen die behoren tot dezelfde groep, hetzij zelfstandig of als deelnemer in Combinatie, terzijde gelegd en uitgesloten van de aanbesteding.

### 3.6.2 Combinatie

Indien u als Combinatie inschrijft, is deze paragraaf van belang.

#### UEA

Indien u als Combinatie inschrijft, dient u de vraag in deel II onderdeel A van het UEA (pg. 3: Neemt de Ondernemer samen met anderen deel aan de aanbestedingsprocedure?) met “Ja” te beantwoorden en **dient ieder lid van de Combinatie afzonderlijk een UEA in te vullen en te ondertekenen. De UEA's van alle combinanten moeten bij de Inschrijving worden ingediend.** Indien van één of meer combinanten een UEA ontbreekt, wordt de Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Zorg ervoor dat er afstemming is bij het invullen van de UEA's, zodat de informatie (bv. over de rolverdeling) consistent is.

#### Bewijsmiddelen

Alle combinanten moeten ook alle bewijsstukken indienen waarmee de Aanbestedende dienst de juistheid van de verstrekte inlichtingen kan nagaan. Dat betekent dat bij de Inschrijving van iedere

combinant bewijsstukken, zoals opgenomen in § 2.9.2 moeten worden ingediend en ná de Inschrijving van iedere combinant de bewijsstukken uit § 3.9.1 van deze Aanbestedingsleidraad.

#### Rolverdeling combinanten

In het UEA moet worden aangegeven welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt/penvoerder is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en wat de rol van de Ondernemer is binnen de Combinatie. Die rolverdeling moet tijdens de uitvoering van de Overeenkomst daadwerkelijk worden gehanteerd. De contactpersoon die aanspreekpunt is dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en de Combinatie rechtsgeldig te kunnen vertegenwoordigen. De Aanbestedende dienst kan indien hij dat wenst de daartoe strekkende volmacht(-en) opvragen.

Het is toegestaan dat de referenties van de verschillende partijen van een Combinatie bij elkaar worden opgeteld.

#### Aansprakelijkheid

Alle combinanten zijn gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hen aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen. Het is niet noodzakelijk dat een Combinatie als Combinatie verzekerd is, op voorwaarde dat de afzonderlijke partijen aan het samenwerkingsverband wel zoals geëist verzekerd zijn.

#### Ontbinding Combinatie

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van het/de geleverde product/dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Indien een Combinatie wordt ontbonden dient de Opdrachtnemer dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. In beginsel wordt de Overeenkomst dan ontbonden. Partijen gaan wel in gesprek of er redenen zijn om de Overeenkomst voort te zetten. De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening alsmede het voldoen aan de Aanbestedingswet zijn hierbij uitgangspunt.

#### Onderaanneming, derden en holding bij combinanten

Indien een (of meer) combinant(en) gebruik maakt(/maken) van onderaanneming is paragraaf (§ 3.6.3) van de Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) een beroep doet(/doen) op een derde om aan de Geschiktheidseisen te voldoen, is § 3.7 van deze Aanbestedingsleidraad van belang.

Indien een (of meer) combinant(en) onderdeel is(/zijn) van een holding, is § 3.8 deze Aanbestedingsleidraad van belang.

### 3.6.3 Onderaanneming

Indien u bij de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van onderaannemer(s) is deze paragraaf van belang.

#### UEA

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers (maar waarop de Inschrijver geen beroep doet ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen) dient Inschrijver dit in deel II onderdeel D van het UEA aan te geven. Tevens dient te worden aangegeven welke onderaannemer(s) worden ingezet. Eventueel later in te zetten onderaannemers behoeven de goedkeuring van de Aanbestedende dienst en dienen te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen.

Indien Inschrijver in de uitvoering van de Opdracht gebruik wenst te gaan maken van één of meer onderaannemers ter voldoening aan één of meer Geschiktheidseisen, zie dan § 3.7 Beroep op derde(n)).

#### Verklaring onderaanneming

De Inschrijver dient aan te tonen dat hij voor de Opdracht gebruik kan maken van de onderaannemer

en diens capaciteit. Inschrijver voegt, hiervoor een ingevuld en ondertekend Invulformulier verklaring onderaanneming (Bijlage 6) toe bij de Inschrijving, met als naam '6 - Invulformulier verklaring onderaanneming – naam Inschrijver'. De Inschrijver blijft verantwoordelijk voor een juiste en complete afhandeling van de door hem aanvaarde Opdracht en alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen en is bij gebreke daarvan volledig aansprakelijk.

Indien uw bedrijf geen gebruik maakt van een onderaannemer, hoeft u Bijlage 6 niet in te vullen en toe te voegen.

#### Vervanging onderaannemer tijdens contractperiode

Het is voor de Aanbestedende dienst belangrijk dat de kwaliteit van de geleverde dienst gedurende de contractperiode constant blijft. Opdrachtnemer mag tijdens de contractperiode slechts een onderaannemer vervangen (en/of inschakelen) na schriftelijke goedkeuring door de Aanbestedende dienst. De dan in te schakelen onderaannemer dient in dat geval voor het deel van de Opdracht dat hij in onderaanneming uitvoert te voldoen aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde Eisen en er mogen geen uitsluitingsgronden, als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet, op de onderaannemer van toepassing zijn. De hoofdaannemer dient, bij het verzoek aan de Aanbestedende dienst om de onderaannemer te mogen vervangen, een UEA van de dan in te schakelen onderaannemer te overleggen.

De goedkeuring zal in ieder geval niet worden verleend als dit een wezenlijke wijziging van de Opdracht oplevert of kan opleveren.

### 3.7 Beroep op derde(n)

Een Inschrijver kan zich, om te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen bij deze aanbestedingsprocedure, ook beroepen op de financiële en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid en/of het bezit van certificaten van derde(n) het laatste zoals genoemd onder § 3.4.4 Kwaliteitsborging.

Een voorwaarde bij het beroep op de derde(n) is dat de Inschrijver kan aantonen dat hij kan beschikken over en gebruik zal maken van de voor die Opdracht noodzakelijke middelen van die ander.

#### UEA

Indien de Inschrijver gebruik maakt van een derde(n) om te voldoen aan bepaalde Geschiktheidseisen, dient hij dit aan te geven in deel II onderdeel C van het UEA. **Inschrijver dient bij zijn Inschrijving ook een UEA te verstrekken van de derde(n), ingevuld en ondertekend, door (elke) derde waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan een Geschiktheidseis.** Indien de Inschrijver geen UEA van de derde(n) indient, wordt zijn Inschrijving uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Onder derde(n) wordt in dit verband verstaan: alle (rechts)personen die niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behoren. Hieronder vallen ook gelieerde ondernemingen (dochter-, moeder-, of zusterverenootschap). Ook niet rechtstreeks tot de onderneming van Inschrijver behorende technici of technische organen kwalificeren in dit verband als derde(n).

Indien de Inschrijver een beroep doet op derde(n) voor de gestelde financiële en economische draagkracht, zijn Inschrijver en de derde(n) op wie hij een beroep doet hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de onderhavige Opdracht.

#### Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen van derden

De Opdracht wordt uitsluitend gegund aan Inschrijvers die zich bij de uitvoering van de Opdracht voor een of meer Geschiktheidseis(en) beroepen op een of meer derde(n):

- a. op wie geen grond voor uitsluiting als bedoeld in de artikel 2.86 Aanbestedingswet (verplichte uitsluitingsgronden) van toepassing is;
- b. op wie geen van de volgende facultatieve gronden voor uitsluiting (als bedoeld in artikel 2.87 Aanbestedingswet en § 3.3.2 van deze Aanbestedingsleidraad) van toepassing is:
  - Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht;
  - Faillissement, insolventie of gelijksoortig;
  - Ernstige beroepsfout;
  - Vervalsing van de mededinging;
  - Belangenconflict;
  - Betrokken bij de voorbereiding;
  - Prestaties uit het verleden;
  - Valse verklaring;
  - Onrechtmatige beïnvloeding;
  - Niet voldaan aan verplichting tot belastingbetaling of betaling sociale premies.

en, indien de Inschrijver een beroep doet op de financiële middelen en economische draagkracht van derden:

- c. die voldoet(voldoen) aan de door de Aanbestedende dienst gestelde Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.

#### Vervanging derde(n)

Indien op de derde(n) op wie de Inschrijver een beroep doet ten aanzien van één of meer Geschiktheidseisen, een uitsluitingsgrond als bedoeld in de artikelen 2.86 en/of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is vervangt de Inschrijver deze derde(n).

De vervanging van een derde kan slechts tweemaal plaatsvinden, binnen een week, nadat bekend is geworden dat op de derde een uitsluitingsgrond van toepassing is.

### 3.8 Holding of moedermaatschappij

---

Indien de Inschrijver onderdeel is van een holding dient dat in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en inschrijfformulier te worden ingevuld. Er zijn dan twee mogelijkheden:

1. de dochteronderneming of werkmaatschappij maakt gebruik van de holding (zie hieronder punt 1),
2. er wordt geen gebruik gemaakt van de holding (zie hieronder punt 2).

In beide gevallen dient bij de Inschrijving **een organogram** te worden gevoegd, met als naam '7 - Organogram holding - naam Inschrijver'.

#### 1. Gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij gebruik maakt van de holding, dient na de mededeling van de gunningsbeslissing binnen 7 Werkdagen (gerekend vanaf de dagtekening van de mededeling) Bijlage 7 - Invulformulier Holdingverklaring, te worden ingediend. In Bijlage 7 dient dan te worden aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht. Bijlage 7 dient dan te worden ondertekend door de holding én de Inschrijver. **NB** een 403-verklaring van de holding of moedermaatschappij wordt niet geaccepteerd door de Aanbestedende dienst.

#### Geconsolideerde jaarrekening

Indien uw bedrijf onderdeel uitmaakt van een holding en gebruik maakt van een geconsolideerde jaarrekening, dan dient de holding of moedermaatschappij zich hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden. In Bijlage 2 – Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier dient te worden aangegeven of er gebruik wordt

gemaakt van een geconsolideerde jaarrekening. In dat geval is er sprake van beroep op een derde en dient dit in deel II onderdeel C van de UEA van de Inschrijver te zijn ingevuld en moet ook een UEA van de holding bij de Inschrijving worden ingediend. (zie hiervoor ook § 3.7 Beroep op een derde).

#### In te leveren documenten

##### **Bij de Inschrijving:**

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

##### **Als bewijsstuk (zie § 3.9):**

- Bijlage 7 Holdingverklaring

#### 2. Geen gebruik holding

Indien de Inschrijver/dochteronderneming of werkmaatschappij bij de uitvoering van de werkzaamheden geen gebruik van de holding of moedermaatschappij maakt en zelfstandig voldoet aan alle aan de Inschrijving gestelde Eisen, dient Inschrijver dit eveneens te verklaren in Bijlage 2 – Conformiteitenlijst, Akkoordverklaring en Inschrijfformulier. In dat geval dient ook een organogram bij de Inschrijving te worden ingediend.

#### In te leveren documenten

##### **Bij de Inschrijving:**

- Bijlage 2 Conformiteitenlijst en Inschrijfformulier, met daarbij ingevuld: deel II Holding
- Organogram

### 3.9 Verificatie gegevens UEA

---

De Aanbestedende dienst kan van de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken, de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

Ter uitvoering van het integriteitsbeleid kan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, op zijn integriteit worden gescreend. De uitkomst van de screening kan ertoe leiden dat een Inschrijver wordt uitgesloten op basis van de verplichte en/of facultatieve uitsluitingsgronden of dat extra bewakingsmaatregelen in de Overeenkomst worden opgenomen.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver in met het uitvoeren van de screening en de eventuele extra bewakingsmaatregelen die hieruit volgen.

#### 3.9.1 Bewijsstukken

De Inschrijver, aan wie de Aanbestedende dienst voornemens is te gunnen, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

##### **1. Bewijs van verzekering**

Een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij, waarin de door de Aanbestedende dienst gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in deze Aanbestedingsleidraad gevraagde verzekering(en);

##### **2. Jaarstukken**

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

##### **3. Accountantsverklaring**

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

**4. Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging**

De bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging zoals gevraagd in § 3.4.4 Kwaliteitsborging. Let op: certificaten dienen geldig te zijn.

**5. Holdingverklaring (indien gebruik wordt gemaakt van de holding)**

De holdingverklaring (Bijlage 7) waarin wordt aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in het kader van deze Opdracht.

6. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.

7. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

**Let op:** Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan de Aanbestedende dienst besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken.

Indien uit de bewijsstukken blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt de betreffende Inschrijver uitgesloten en de gunningsbeslissing ingetrokken.

In gevallen als deze zal de Aanbestedende dienst tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen overgaan. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn overeenkomstig het bedoelde in § 2.11.4 gaat lopen.

### 3.9.2 Bewijsstukken wachtkamercontractant

De als tweede geëindigde Inschrijver, met wie de Aanbestedende dienst voornemens is een wachtkamerovereenkomst te sluiten, dient binnen 7 Werkdagen na het verzoek van de Aanbestedende dienst, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

**1. Jaarstukken**

De jaarstukken over de afgelopen drie boekjaren.

**2. Accountantsverklaring**

De laatst afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf.

**3. Bewijsmiddelen m.b.t. kwaliteitsborging**

De bewijsmiddelen met betrekking tot kwaliteitsborging zoals gevraagd in § 3.4.4 Kwaliteitsborging. Let op: certificaten dienen geldig te zijn.

**4. Holdingverklaring (indien gebruik wordt gemaakt van de holding)**

De holdingverklaring (Bijlage 7) waarin wordt aangegeven dat de holding of moedermaatschappij zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten Overeenkomst voortvloeien en zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de uit rechtshandelingen van de dochteronderneming of werkmaatschappij voortvloeiende schulden in

het kader van deze Opdracht.

5. De definitieve Gedragsverklaring Aanbesteden indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de Gedragsverklaring Aanbesteden is bijgevoegd.
6. De definitieve verklaring van de belastingdienst indien bij de Inschrijving een bewijs van de aanvraag van de verklaring van de belastingdienst is bijgevoegd.

Het bewijs van verzekering wordt, met opnieuw de hierboven onder 1 t/m 6 genoemde documenten, opgevraagd indien de wachtkamerovereenkomst daadwerkelijk geëffectueerd wordt.

Indien de hierboven genoemde, door wachtkamercontractant aangeleverde, bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, of uit de bewijsstukken blijkt dat de wachtkamercontractant niet voldoet aan de Geschiktheidseisen, dan wordt met de eerstvolgende beste Inschrijver, die heeft aangegeven een wachtkamerovereenkomst te willen sluiten, een wachtkamerovereenkomst afgesloten, mits deze voldoet aan alle Eisen die zijn gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.

**Let op:** Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een Combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

### 3.9.3 Screening gedurende de Overeenkomst

Gedurende de Overeenkomstperiode kan de Opdrachtgever telkens controleren of de uitsluitingsgronden blijvend niet van toepassing zijn op de Opdrachtnemer en of hij blijvend voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen. Daartoe kan de Opdrachtgever de bewijsstukken één keer per jaar opvragen. Deze opgevraagde bewijsstukken zullen worden gescreend. De uitkomst van deze screening kan aanleiding zijn de Overeenkomst aan te passen (bijv. toevoegen bewakingsmaatregelen) of deze te ontbinden zonder recht op enige vorm van schadevergoeding voor de Opdrachtnemer. Indien de bewijsstukken niet of niet tijdig worden verstrekt door de Opdrachtnemer, kan dit leiden tot ontbinding van de Overeenkomst zonder recht op enige vorm van schadevergoeding.

### 3.10 Motivatiebrief sleutelpersonen

---

Zoals in § 4.3.2 – onderdeel GC-K-6 staat vermeld, wordt de Inschrijver uitgenodigd voor een interview. De Inschrijver draagt in haar motivatiebrief twee sleutelpersonen aan, met wie gezamenlijk een interview wordt gehouden.

In de motivatiebrief vermeldt de Inschrijver wie de twee sleutelpersonen zijn, wat hun rol is, en onderbouwt de Inschrijver waarom dit de sleutelrollen zijn en de voorgestelde personen de juiste sleutelpersonen zijn.

Graag ontvangt de Aanbestedende dienst naast het gevraagde de contactgegevens (telefoon en e-mailadressen) van de door u twee opgegeven sleutelpersonen. U voegt deze brief toe aan uw Inschrijving, met als naam '11 - Motivatiebrief sleutelpersonen'.

## 4 PROGRAMMA VAN EISEN EN GUNNINGSCRITERIA

### 4.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst stelt een aantal Eisen aan de Opdracht. Hieraan moet worden voldaan, anders wordt de Inschrijving uitgesloten. Daarnaast heeft de Aanbestedende dienst Gunningscriteria geformuleerd, waar punten voor kunnen worden behaald. Deze Gunningscriteria zijn opgenomen in § 4.3.

### 4.2 Programma van Eisen

#### 4.2.1 Tarieven en financiële kaders

Eis	Omschrijving
1.1	Alle tarieven in de Inschrijving én in de nadere offerte(s) zijn exclusief omzetbelasting (BTW).
1.2	De tarieven dienen integraal ("all-in") te zijn en te zijn gebaseerd op alle in deze Aanbestedingsleidraad gestelde Eisen en Gunningscriteria (zoals, maar niet beperkt tot, kosten van administratie, overhead, materiaal, transportkosten, reiskosten, brandstofkosten, parkeerkosten, afschrijvingen vervoersmiddelen, personele kosten, analyses, kosten voor overleg en advisering, kosten voor managementrapportages, ICT kosten, licentiekosten, implementatiekosten, verzekeringen, afvalbeheersbijdrage, belastingen, heffingen, winst en opslag, etc.). Opdrachtgever accepteert geen overschrijdingen achteraf.
1.3	De all-in tarieven staan vast tot en met het einde van de maximale contractperiode (inclusief de optie jaren).  De all-in tarieven kunnen per contractjaar worden verhoogd of verlaagd conform het hieronder genoemde CBS-prijsindexcijfer. De eerste verhoging (bij verhoging van het indexcijfer) dan wel verlaging (bij verlaging van het indexcijfer) van de prijzen kan per 1 januari 2024 plaatsvinden. Uiterlijk op <del>1 oktober</del> <b>1 november</b> van het lopende jaar dient Opdrachtnemer een onderbouwd voorstel tot prijsaanpassing in. Na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geldt deze prijsaanpassing voor de periode 1 januari t/m 31 december van het volgend jaar. De onderbouwing dient gebaseerd te zijn op CBS-prijsindexcijfer: "CAO loon Particuliere Beveiliging indexcijfers (2015=100) CAO loon per maand, huidige cijfers, maand september, Prijsindex 2015=100.
1.4	Indien er in een jaar afgezien is van het herzien van de tarieven, vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering met terugwerkende kracht over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
1.5	Tarieven die niet genoemd zijn in de, door Opdrachtnemer ingediende, Inschrijving kunnen niet in rekening worden gebracht. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat bepaalde kosten niet voorzien waren, kunnen deze alleen worden gedeclareerd in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever.
1.6	Tarieven voor diensten die nu niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de Overeenkomst gevraagd worden, dienen transparant, realistisch en marktconform te zijn.
1.7	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om nieuwe Safety & Security diensten en/of locaties van Opdrachtgever onder te brengen binnen de Overeenkomst tegen de overeengekomen tarieven. Hierbij wordt een implementatietijd aangehouden van maximaal

	een (1) maand. Voor het aansluiten van de locatie(s) worden geen kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
1.8	<p><del>Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om één (1) of meer onderdelen van de overeengekomen dienstverlening of de volledige dienstverlening voor een locatie te beëindigen, waarbij er een opzegtermijn van één (1) maand in acht wordt genomen. Het beëindigen van een gedeeltelijke of volledige dienstverlening per locatie heeft geen consequenties voor de overeengekomen tarieven.</del></p> <p><b>Beëindiging één (1) of meer onderdelen dienstverlening per locatie</b> Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om één (1) of meer onderdelen van de overeengekomen dienstverlening voor een locatie te beëindigen, waarbij er een opzegtermijn van één (1) maand in acht wordt genomen.</p> <p><b>Beëindiging volledige dienstverlening per locatie</b> Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de volledige overeengekomen dienstverlening voor een locatie te beëindigen, waarbij er een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht wordt genomen.</p> <p>Het beëindigen van een gedeeltelijke of de volledige dienstverlening per locatie heeft geen consequenties voor de overeengekomen tarieven.</p>

#### 4.2.2 Algemene Eisen

Opdrachtgever stelt in deze paragraaf algemene Eisen aan de Opdracht.

Eis	Omschrijving
2.1	De Opdrachtnemer dient alle gevraagde Safety & Security diensten, zoals gesteld in § 1.5, uit te kunnen voeren conform de gestelde Eisen in § 4.2 van de Aanbestedingsleidraad.
2.2	<p>De Opdrachtnemer zorgt voor een SPOC voor de <b>algehele aansturing</b> van de gevraagde reguliere dienstverlening en de hierbij betrokken medewerkers. Onderwerpen: werving, roosters, wensen &amp; klachten, extra dienstverlening, facturatie, HRM zijn onderdeel van de SPOC functie. De SPOC werkt intensief samen met de Senior- en Medior medewerker Facilitair van de Opdrachtgever.</p> <p>De SPOC of de vervanger is t.b.v. calamiteiten en/of kritische situaties (al dan niet via de externe meldkamer) 24/7 bereikbaar voor de contractmanager van de Opdrachtgever.</p>
2.3	Tevens is de/een SPOC <b>verantwoordelijk</b> voor de overkoepelende onderwerpen zoals financiën, innovatie, rapportages & evaluaties, kwaliteitsniveau en duurzaamheid.
2.4	<p>De Opdrachtgever heeft de ambitie om tijdens de looptijd van het contract te groeien naar duurzaamheid prestatieladder 4 en 5. In § 1.3 van de Aanbestedingsleidraad is het ambitieniveau en de verschillende stappen per prestatieladderniveau vastgelegd.</p> <p>De Opdrachtnemer zal op alle niveaus een actief CO2 beleid op de geleverde diensten voeren om, gezamenlijk met Opdrachtgever, in de aankomende jaren te groeien naar dit ambitieniveau.</p>
2.5	<p>De Opdrachtnemer stuurt maandelijks de planning naar de Opdrachtgever met de genoteerde diensten en medewerkers. Vooraf ingeplande (extra) diensten worden zo spoedig mogelijk ingediend door de Opdrachtgever en deze worden opgenomen in de planning.</p> <p>De beschikbaarheid van personeel van Opdrachtnemer is als volgt:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectbeveiliging 100% beschikbaarheid voor de vaste diensten conform Bijlage G – ‘Roosterindeling vaste diensten én 100% beschikbaarheid voor de extra diensten die minimaal 4 uur van tevoren door Opdrachtgever worden aangevraagd.</li> <li>- Hospitality host 100% beschikbaarheid voor de vaste diensten conform Bijlage G – ‘Roosterindeling vaste diensten’ én 100% beschikbaarheid voor de extra diensten die minimaal 24 uur van tevoren door Opdrachtgever worden aangevraagd.</li> <li>- Facility host 100% beschikbaarheid voor de diensten die minimaal 48 uur van tevoren door Opdrachtgever worden aangevraagd.</li> </ul>
2.6	<p>Voor alle diensten die ingezet worden door de Objectbeveiliging en Hospitality host geldt, dat er een pool is met ingewerkte medewerkers die elkaar kunnen vervangen. Nieuwe medewerkers worden voorgesteld door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever, voorafgaand aan het uitvoeren van de diensten.</p> <p>Indien de Opdrachtgever het nodig acht, geldt voor de selectieprocedure van een Facility host dat de Opdrachtgever hierbij betrokken is.</p>
2.7	<p>Voor alle diensten die worden uitgevoerd geldt dat er actuele instructies zijn, verzorgd door de Opdrachtnemer.</p>
2.8	<p>Voor het verlagen van de overeengekomen ureninzet, conform Bijlage G – ‘Roosterindeling vaste diensten’, geldt voor de functies Objectbeveiliging en Hospitality host een opzegtermijn van een maand.</p>
2.9	<p>Bij enkele objecten dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullend het vlaggenprotocol, een door de minister-president vastgestelde vlaginstructie voor het uitsteken van de vlag vanaf rijksgebouwen en zoals uitgegeven door de Rijksvoorlichtingsdienst, opgevolgd te worden.</p> <p>Bij deze objecten dient conform dit protocol de vlag gehesen en gestreken te worden. Dit wordt gedaan door de Objectbeveiliging of de Hospitality host, afhankelijk van de tijdstippen. Hiervoor is een jaarplanning bekend en worden na het contracteren duidelijke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakt.</p> <p>Momenteel heeft de Opdrachtgever de volgende objecten waar het vlaggenprotocol geldt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raadhuis (Dudokpark 1);</li> <li>2. Stadskantoor (Oude Enghweg 23).</li> </ol>
2.10	<p>De Opdrachtgever heeft het recht om conform de voorwaarden van de Overeenkomst een offerte bij de Opdrachtnemer aan te vragen. Dit geldt voor iedere Safety en Security dienst. <b>(Let op: dit geldt niet voor aanvraag vaste en/of extra dienstverlening d.m.v. ureninzet)</b></p> <p>Indien de Opdrachtgever om een offerte vraagt, gelden de volgende Eisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De contactpersoon van de Opdrachtgever verstuurt, per e-mail, een offerteaanvraag naar contactpersoon van de Opdrachtnemer. Binnen 24 uur volgt een ontvangstbevestiging vanuit contactpersoon Opdrachtnemer. De offerte wordt binnen vijf (5) Werkdagen na de offerteaanvraag ingediend bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze dagen gaan op de eerste volgende Werkdag in.</li> <li>b. De offerte heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 30 kalenderdagen.</li> <li>c. De offerte dient in detail gespecificeerd te worden. Op deze offerte wordt minimaal het volgende vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omschrijving van de dienst;</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Duur van de dienst;</li> <li>- Uurtarief maal aantal uren;</li> <li>- Prijs van de dienst;</li> <li>- Datum en tijdstippen dienst.</li> </ul> <p>d. De dienst dient binnen vijf (5) Werkdagen na acceptatie door Opdrachtgever door de Opdrachtnemer te worden geleverd.</p>
2.11	De Opdrachtnemer draagt zijn personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij Opdrachtgever worden verricht, op de door de Opdrachtgever aangegeven gedragsregels (zie Bijlage I "Gedragsregels leveranciers") in acht te nemen.

#### 4.2.3 Opdracht specifiek: PAC/Particuliere Alarm Centrale diensten

De PAC zorgt 24/7 voor alarmverificatie en voor een snelle en correcte afhandeling van o.a. inbraak-, brand- en overvalmeldingen. Daarnaast het in de avond/weekend op afstand begeleiden van geautoriseerde medewerkers bij het openen en sluiten van objecten. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
3.1	Sluit aan en beheert (24/7) de door Opdrachtgever aangegeven locaties (zie tabel 3: Safety & Security Dienstenmatrix).
3.2	Ontvangt, registreert en rapporteert diverse soorten alarm- en statusmeldingen (overval, inbraak, netspanning, brand, ruimtelijk etc.).
3.3	Verifieert indien nodig (door het live bekijken van camerabeelden en/of 2e ingekomen alarmmelding) ingekomen alarmen en acteert hierop volgens tijdens implementatiefase afgesproken protocollen.
3.4	Beheert en actualiseert jaarlijks overeengekomen protocollen t.b.v. de eigen dienstverlening + de mobiele surveillance dienstverlening.
3.5	Stuurt de alarmopvolging en de mobiele surveillance aan. En begeleidt de toegangsverlening (voor en na de reguliere receptiediensten). Al het hier bovengenoemde geldt volgens de met de Opdrachtgever overeengekomen procedures en instructies.
3.6	Analyseert en adviseert over benodigde maatregelen ten aanzien van o.a. systemen en personele aspecten en eventueel in overleg met de Opdrachtgever, het uitvoeren van maatregelen.
3.7	Begeleidt in de avond/weekend op afstand geautoriseerde medewerkers bij het openen en sluiten van het Raadhuis. Geautoriseerde medewerkers melden zich vanuit geselecteerde intercoms bij de PAC. Binnen 2 minuten meldt de PAC zich en zal verificatie plaatsvinden volgens de werkinstructie. Via een VPN verbinding kan de PAC op afstand het alarm- en toegangssysteem beïnvloeden, waardoor de geautoriseerde medewerker(s) toegang kunnen krijgen.
3.8	Verzorgt rapportages bij alarmmelding van de aangesloten locaties. Indien er een onregelmatigheid is opgetreden, wordt de specifieke rapportage dezelfde dag gestuurd.
3.9	Zorgt dat de medewerker een geldig legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.

#### 4.2.4 Opdracht specifiek: Alarmopvolging diensten

Het binnen overeengekomen tijdslimieten aanrijden en volgens overeengekomen protocollen handelen bij door de PAC opgedragen alarmopvolging.

Eis	Omschrijving
4.1	De alarmopvolging vanuit de Opdrachtnemer dient binnen 25 minuten (norm is 90% van de alarmopvolgingen) na <b>zowel enkelvoudig als meervoudig alarm</b> (meerdere alarmgevers of verificatie via videoverbinding) aanwezig te zijn op de betreffende locatie om te starten met de vooraf afgesproken protocollen. Op jaarbasis mag maximaal 10% van de alarmopvolgingen tussen de norm van 25 tot maximaal 40 minuten aanwezig zijn op de betreffende locatie om te starten met de benodigde werkzaamheden. Alarmopvolgingen die later dan 40 minuten na melding in de PAC starten, kunnen niet gefactureerd worden. Met dit tijdvenster is rekening gehouden met verkeersdrukke en weersomstandigheden.
4.2	Indien het Raadhuis door een incident, opkomst gemeentelijke of regio rampenstaf of door een aanwezigheid van meer dan 5 personen buiten aanwezigheid van de Objectbeveiliging moet de mobiele surveillance de eerste bemensing van de receptie verzorgen (is tevens BHV verantwoordelijk). Deze dienst wordt dan binnen 2 uur door een ingewerkte Objectbeveiliging opgevolgd indien de noodzaak voor een bezetting langer dan 1 uur noodzakelijk lijkt. De Opdrachtnemer initieert de inzet van een ingewerkte Objectbeveiliging.
4.3	Verzorgt rapportages bij onregelmatigheden in en om de aangesloten locaties. Indien er een onregelmatigheid is opgetreden, wordt de specifieke rapportage dezelfde dag gestuurd.
4.4	Van de in te zetten alarmopvolging medewerkers wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SVBP/ECABO diploma "Beveiliging" of gelijkwaardig waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer moet worden aangetoond.</li> <li>- Een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiliging).</li> <li>- Minimaal diploma VMBO-TL / MBO-niveau.</li> <li>- Een VOG die niet ouder is dan 6 maanden nadat de overeenkomst is ondertekend.</li> </ul>
4.5	Zorgt dat de ALOP medewerker een geldig legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.

#### 4.2.5 Opdracht specifiek: Mobiele surveillance diensten (MS)

Het op professionele wijze (digitaal) openen en (fysiek) sluiten van locaties conform werk- en locatie instructies en het uitvoeren van controleronden. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
5.1	Voert open-, brand- en sluitronden uit op locaties (zie tabel 3: Safety en Security dienstenmatrix) conform door de Opdrachtnemer opgestelde werk- en objectinstructies.
5.2	Een controleronde voor de Parkeergarage Goudriaan (Leeuwenhoekstraat) wordt tweemaal per dag (365 dagen per jaar) uitgevoerd volgens overeengekomen werkinstructie.
5.3	Verzorgt rapportages bij onregelmatigheden in en om de aangesloten locaties. Indien er een onregelmatigheid is opgetreden, wordt de specifieke rapportage dezelfde dag gestuurd.
5.4	Van de in te zetten MS medewerkers wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- SVBP/ECABO diploma "Beveiliging" of gelijkwaardig waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer moet worden aangetoond.</li> <li>- Een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiliging).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimaal diploma VMBO-TL / MBO-niveau.</li> <li>- Een VOG die niet ouder is dan 6 maanden nadat de overeenkomst is ondertekend.</li> </ul>
5.5	Zorgt dat de MS medewerker een geldige legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.

#### 4.2.6 Opdracht specifiek: Objectbeveiliging diensten

Het als Objectbeveiliging (en indien nodig) ook als Hospitality host of als Ploegleider BHV optreden op de locaties van de Opdrachtgever (bij afwezigheid van vaste BHV ploegleider). Deze medewerkers moeten gedurende vastgestelde tijdsperioden zorgdragen voor de veiligheid van de gebruikers en installaties in de betreffende locatie(s). Zij moeten in staat zijn gedragingen van bezoekers in te schatten op basis van verwachte risico's t.b.v. de veiligheid van alle gebruikers en hierop keuzes te maken hoe te acteren. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
6.1	Dient in samenwerking met de eventuele Hospitality host en medewerkers van Opdrachtgever te werken aan een veilige omgeving binnen de locaties van Opdrachtgever.
6.2	De Objectbeveiliging zal bij afwezigheid van de Hospitality host werkzaamheden moeten kunnen verrichten als (ploegleider-) BHV'er en Hospitality host in een dynamische omgeving met sterk verschillende bezoekers.
6.3	Het op een professionele en correcte wijze ontvangen, registreren en doorverwijzen van bezoekers, leveranciers en medewerkers.
6.4	Controleert op registratie van bezoekers, in- en uitgaande bedrijfseigendommen bij het betreden & verlaten van de locaties. Indien nodig kan er visitatie worden uitgevoerd.
6.5	Registreert sleutel/key uitgifte aan medewerkers, leveranciers en bezoekers van de Opdrachtgever.
6.6	Voorkomt, signaleert, meldt en ondersteunt gedurende de afhandeling en registreren van ongewenste situaties aangaande verstoringen van de bedrijfsveiligheid en/of calamiteiten.
6.7	Monitort / bestuurt (indien van toepassing) de bewakingscamera's.
6.8	Bedient (indien van toepassing) het toegangscontrolesysteem en stuurt op afstand deuren en slagbomen, en overige technische apparatuur aan.
6.9	Houdt toezicht op en bedient de controlepanelen BMI/BMC, waarop technische brand- en beveiligingsinstallaties zijn aangesloten. En neemt bij alarm de voorgeschreven maatregelen behorende bij de aard van het alarm in acht.
6.10	Verzorgt rapportages bij onregelmatigheden in en om de aangesloten locaties. Indien er een onregelmatigheid is opgetreden, wordt de specifieke rapportage dezelfde dag gestuurd.
6.11	Van de in te zetten Objectbeveiligers wordt verwacht dat zij: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn ingewerkt door de Opdrachtnemer en werken volgens de opgestelde object instructies.</li> <li>- De Nederlandse taal goed beheersen om zich in woord en geschrift duidelijk te kunnen uitdrukken. Engels spreken is een pré.</li> <li>- Met verschillende doelgroepen om kunnen gaan en wendbaar zijn in verschillende situaties.</li> <li>- Goed kunnen omgaan met automatisering (tekstverwerking, spreadsheets, vakinhoudelijke applicaties van de Opdrachtgever en evt. gebouwbeheerssysteem).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kunnen optreden in stresssituaties en hierin goed kunnen communiceren.</li> <li>- Kunnen de-escaleren bij calamiteiten.</li> <li>- Technische hulpmiddelen (telefoon, portofoon, PZI pager, BMC/BMI, toegang/inbraaksystemen etc.) goed kunnen bedienen.</li> </ul>
6.12	<p>Van de in te zetten Objectbeveiligers wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SVBP/ECABO diploma "Beveiligers" of gelijkwaardig waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer moet worden aangetoond.</li> <li>- Een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiligers).</li> <li>- Minimaal diploma VMBO-TL / MBO-niveau.</li> <li>- Een VOG die niet ouder is dan 6 maanden nadat de overeenkomst is ondertekend.</li> <li>- Een geldig EHBO-diploma van het Oranje Kruis of gelijkwaardig.</li> <li>- Een geldig BHV-certificaat met levensreddende handelingen (BHV- en reanimatiediploma).</li> <li>- Een geldig certificaat voor bediening van een Automatische Externe Defibrillator (AED).</li> <li>- Een geldig certificaat Opgeleid Persoon (OP) / Beheerder BMI.</li> </ul>
6.13	Zorgt dat de Objectbeveiligers een geldig legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.
6.14	Coacht, leidt op en zorgt voor de ontwikkeling van de Objectbeveiligers om de werkzaamheden zo optimaal te kunnen uitvoeren.

#### 4.2.7 Opdracht specifiek: Hospitality host diensten

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan mensgerichte dienstverlening. Kerngedachte hierbij is mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Een dienstverlening vanuit het perspectief van de bezoeker waarbij gastvrijheid en dienstbaarheid centraal staan. Een goed functionerende receptie is van belang voor het imago en 1e indruk. Ook is het van invloed op het begin van de werkdag van de medewerkers. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zichtbaar invulling geeft aan de filosofie van gastvrijheid waarbij onder andere sensitiviteit met betrekking tot de situatie van bezoekers belangrijk is. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
7.1	Levert een Hospitality host conform Bijlage G 'Roosterindeling vaste diensten, die receptietaken uitvoert én de-escalerend kan optreden. En inzetbaar is als BHV'er.
7.2	De Hospitality host is bereid om licht administratieve werkzaamheden te verrichten in rustige periode op verzoek van de Opdrachtgever.
7.3	Verzorgt rapportages bij onregelmatigheden in en om de aangesloten locaties. Indien er een onregelmatigheid is opgetreden, wordt de specifieke rapportage dezelfde dag gestuurd.
7.4	Het op een professionele en correcte wijze ontvangen, registreren en doorverwijzen van bezoekers, leveranciers en medewerkers.
7.5	Controleert op registratie van bezoekers, in- en uitgaande bedrijfseigendommen bij het betreden & verlaten van de locaties. Indien nodig kan er visitatie worden uitgevoerd.
7.6	Registreert sleutel/key uitgifte aan medewerkers, leveranciers en bezoekers van de Opdrachtgever.
7.7	Voorkomt, signaleert, meldt en ondersteunt gedurende de afhandeling en registreren van ongewenste situaties aangaande verstoringen van de bedrijfsveiligheid en/of calamiteiten.

7.8	<p>Van de in te zetten Hospitality hosts wordt verwacht dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zijn ingewerkt door de Opdrachtnemer en werken volgens de opgestelde object instructies.</li> <li>- De Nederlandse taal goed beheersen om zich in woord en geschrift duidelijk te kunnen uitdrukken. Engels spreken is een pré.</li> <li>- Met verschillende doelgroepen om kunnen gaan en wendbaar zijn in verschillende situaties.</li> <li>- Goed kunnen omgaan met automatisering (tekstverwerking, spreadsheets, vakinhoudelijke applicaties van de Opdrachtgever en evt. gebouwbeheerssysteem).</li> <li>- Kunnen optreden in stresssituaties en hierin goed kunnen communiceren.</li> <li>- Kunnen de-escaleren bij calamiteiten.</li> <li>- Technische hulpmiddelen (telefoon, portofoon, PZI pager, toegang/inbraaksystemen etc.) goed kunnen bedienen.</li> </ul>
7.9	<p>Van de in te zetten Hospitality hosts wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>— SVBP/ECABO diploma “Beveiligers” of gelijkwaardig waarvan de gelijkwaardigheid door Opdrachtnemer moet worden aangetoond.</del></li> <li>- Een geldig legitimatiebewijs particuliere beveiligingsorganisatie gediplomeerd werknemer (Beveiligers).</li> <li>- Minimaal diploma VMBO-TL / MBO-niveau.</li> <li>- Een VOG die niet ouder is dan 6 maanden nadat de overeenkomst is ondertekend.</li> <li><del>— Een geldig EHBO diploma van het Oranje Kruis of gelijkwaardig.</del></li> <li>- Een geldig BHV-certificaat met levensreddende handelingen (BHV- en reanimatiediploma).</li> <li>- Een geldig certificaat voor bediening van een Automatische Externe Defibrillator (AED).</li> </ul>
7.10	Zorgt dat de Hospitality host een geldig legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.
7.11	Coacht, leidt op en zorgt voor de ontwikkeling van de Hospitality hosts om de werkzaamheden zo optimaal te kunnen uitvoeren.

#### 4.2.8 Opdracht specifiek: Facility host diensten

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een mensgerichte dienstverlening. Kerngedachte hierbij is dat de Facility host servicegericht is. Een dienstverlening vanuit het perspectief van de bezoekers en medewerkers waarbij gastvrijheid en dienstbaarheid centraal staan. Een goed functionerende Facility host is van belang voor het imago en 1<sup>e</sup> indruk.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zichtbaar invulling geeft aan de filosofie van Hospitality binnen het facilitaire werkveld, waarbij onder andere sensitiviteit met betrekking tot de specifieke situaties (B&W/Raad vergaderingen; huwelijken, (externe) bijeenkomsten etc.) belangrijk is. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
8.1	Levert op verzoek van de Opdrachtgever een Facility host (combinatie van een Bode en AFM/algemeen facilitair medewerker) op basis van regie en inhuur. Let op: het betreft hier optionele dienstverlening. Zie ook tabel 3.
8.2	Facility hosts zijn werkzaam bij het facilitair organiseren/uitvoeren van evenementen /bijeenkomsten en het verzorgen van de afhandeling van facilitaire meldingen in het reserveringssysteem TopDesk van Opdrachtgever.

	De Opdrachtgever wil met <b>periodieke</b> vervanging(en) van de eigen bodes- periodiek een Facility host (voor bode/huwelijk/receptie activiteiten) en/of een allround facilitaire medewerker inhuren voor de locaties van de Opdrachtgever.
8.3	De taken van de Facility host zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Werkzaam bij het dagelijks operationeel gebruik van de vergader- en evenement faciliteiten (waaronder o.a. het klaarzetten en opruimen van de zaal (incl. inrichting), catering en presentatiemiddelen voor en na vergaderingen of evenementen);</li> <li>- Werkzaam bij de facilitaire ondersteuning bij raads- en commissievergaderingen (deze vinden voornamelijk in de avonduren plaats);</li> <li>- Begeleiding van huwelijken (o.a. ontvangst van gasten en begeleiden naar de Trouwzaal, bedienen van de Audiovisuele middelen en uitgeleiden van gasten);</li> <li>- Werkzaam bij het organiseren van bijeenkomsten en evenementen, aanwezig zijn tijdens evenementen en het vastleggen van informatie in het reserveringssysteem TopDesk;</li> <li>- Uitvoering van klachten, wensen, informatieverzoeken en storingen en onderhoudswerkzaamheden in het meldingenregistratiesysteem TOPDesk;</li> <li>- Begeleiding van leveranciers in geval van onderhoud, schoonmaak, bevoorrading en andere voorkomende werkzaamheden;</li> <li>- Mede verantwoordelijk voor het (proactief) op orde houden van onze gebouwen (schoon, heel en veilig);</li> <li>- Is onderdeel van de BHV organisatie.</li> </ul>
8.4	Van de in te zetten Facility hosts wordt verwacht dat zij: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Nederlandse taal goed beheersen om zich in woord en geschrift duidelijk te kunnen uitdrukken. Engels spreken is een pré.</li> <li>- Goede kennis en (aantoonbare) ervaring in het uitvoeren van facilitaire diensten hebben;</li> <li>- Kennis en (aantoonbare) ervaring in het begeleiden van evenementen van A-Z;</li> <li>- Kennis van Excel, Office 365, TEAMS</li> <li>- Snel vakinhoudelijke systemen kunnen aanleren (voorbeeld: het kunnen werken in het FMIS systeem: Topdesk).</li> </ul>
8.5	Van de in te zetten Facility hosts wordt verwacht dat zij in het bezit zijn van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- MBO diploma, bij voorkeur in een facilitaire, hotellerie en/of evenementenrichting.</li> <li>- BHV certificaat.</li> <li>- Een VOG die niet ouder is dan 6 maanden nadat de overeenkomst is ondertekend.</li> </ul>
8.6	Zorgt dat de Facility host een geldig legitimatiebewijs draagt, evenals het dragen van herkenbare werkkleding is een vereiste.
8.7	Coacht, leidt op en zorgt voor de ontwikkeling van de Facility hosts om de werkzaamheden zo optimaal te kunnen uitvoeren.

#### 4.2.9 Opdracht specifiek: Safety trainingen

Het adviseren, organiseren, trainen, evalueren en registreren van een voor deze organisatie passende BHV organisatie en specifieke doelgroepen van de organisatie, bijvoorbeeld BOA's, bouwtoezichthouders. Ook het aanbieden van de-escalerende trainingen en het -op verzoek- trainen van het agressie interventieteam behoort ook tot de uitvraag. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
9.1	Adviseert m.b.t. het overkoepelende BHV beleid en het actualiseren van de benodigde bedrijfsnood- en ontruimingsplannen en lokale BHV organisaties.

9.2	Het in samenwerking met de Opdrachtgever samenstellen van de benodigde BHV- en interventie/de-escalerend gedrag trainingen voor de verschillende rollen binnen de BHV organisatie.
9.3	Met betrekking tot de BHV organisatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Periodiek organiseren en trainen met de verschillende rollen en locaties.</li> <li>- Administreren en certificeren van BHV'ers.</li> <li>- Het laten belonen volgens protocol van de Opdrachtgever.</li> <li>- Het organiseren en begeleiden van ontruiming van het Raadhuis, Stadskantoor en Social Plein, incl. verslaglegging/evaluatie.</li> <li>- Het organiseren en begeleiden van BHV trainingen. die praktijk gericht zijn waarbij oefening en opleiding zijn geïntegreerd.</li> </ul>
9.4	Heeft de deskundigheid en capaciteit om, als de Opdrachtgever dit vraagt, voor de specifieke doelgroepen trainingen te verzorgen.
9.5	Het beheren/ 'up to date' houden van een BHV-applicatie om aanwezigheid en beheer van BHV medewerkers te registreren. Hierin voorzien van advies aan Opdrachtgever.

#### 4.2.10 Opdracht specifiek: Safety middelen

Het beheren, vullen en keuren van de verschillende Safety middelen conform overzicht in Bijlage H. Opdrachtnemer vervangt, indien Opdrachtgever hierom vraagt, de Safety middelen. Opdrachtgever vraagt van tevoren een offerte aan conform de voorwaarden van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
10.1	Levert persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) als Opdrachtgever dit d.m.v. een offerteaanvraag vraagt.
10.2	Beheert, vult aan en keurt, als dit nodig is, de bij Opdrachtgever aanwezige Safety middelen (zie Bijlage H). De Opdrachtnemer adviseert tijdig de Opdrachtgever om de Safety middelen te vervangen.
10.3	Vervangt de Safety middelen als Opdrachtgever dit d.m.v. een offerteaanvraag vraagt.

#### 4.2.11 Opdracht specifiek: Safety adviesdiensten

De Opdrachtgever adviseren m.b.t. alle Safety onderwerpen zoals inrichten voor publiektoegankelijke ruimtes, vluchtwegen, zichtlijnen, BHV en interventie. Het betreft optionele dienstverlening. Opdrachtgever vraagt van tevoren een offerte aan conform de voorwaarden van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer:

Eis	Omschrijving
11.1	Dient de BHV/ interventie organisatie op verzoek van de Opdrachtgever te evalueren en hierover te rapporteren en de Opdrachtgever te adviseren over verbeteringen, innovaties etc.
11.2	Heeft de deskundigheid en capaciteit om, als de Opdrachtgever dit vraagt, op de overige Safety onderdelen onderzoek te plegen en advies te geven.
11.3	Op een mogelijke toekomstige aanvraag van de Opdrachtnemer, het adviseren, leveren en implementeren van een mobiel persoonlijk alarmsysteem met panieknop (bijvoorbeeld voor specifieke huisbezoeken van medewerkers gemeente).

## 4.2.12 Privacy

Eis	Omschrijving
12.1	De Opdrachtnemer zal aan de door hem ingeschakelde werknemers en derden een geheimhoudingsplicht opleggen en staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze Opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden. Integriteit en vertrouwelijk worden door Opdrachtnemer geborgd.
12.2	Opdrachtnemer zal van de door hem ingezette werknemers en derden een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de Opdrachtgever overleggen, indien Opdrachtgever hierom vraagt.

## 4.2.13 Communicatie

Eis	Omschrijving
13.1	Opdrachtnemer, haar werknemers en derden dienen in de mondelinge en schriftelijke communicatie met Opdrachtgever uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken.
13.2	De communicatie verloopt voor zowel de algehele aansturing (zie Eis 2.2) als de uitvoering van de overkoepelende onderwerpen (zie Eis 2.3) via de vaste medewerker die de SPOC-functie vervult.
13.3	Communicatie verloopt in principe tijdens kantooruren (08.00 - 17.00 uur). De Opdrachtnemer verstrekt voor iedere dienst een bereikbaarheidsnummer wat in geval van nood 24/7 bereikbaar is.
13.4	Voor iedere dienst geldt dat afwijkingen en onregelmatigheden tijdens de bestaande dienstverlening op dezelfde dag middels een bijzonderhedenrapportage wordt aangeboden aan de Opdrachtgever.
13.5	<p>Er wordt regelmatig overleg gevoerd inclusief gespreksverslag tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Initiatief en verslaglegging wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.</p> <p>De volgende overleggen worden minimaal gevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operationeel overleg (SPOC algehele aansturing): eenmaal per 2 maanden;</li> <li>- Evaluatiegesprek (SPOC overkoepelende onderwerpen): eenmaal per kwartaal;</li> <li>- Strategisch overleg (verantwoordelijk teammanager of regio directeur) eenmaal per jaar.</li> </ul> <p>De agenda wordt samengesteld door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer en zullen minimaal de volgende onderwerpen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mededelingen / verslag vorige vergadering / actielijst;</li> <li>- Onderwerpen aangaande maand- en kwartaalrapportages;</li> <li>- Klachten/meldingen;</li> <li>- Financiële voortgang;</li> <li>- Communicatie;</li> <li>- Innovatie;</li> <li>- Wat verder ter tafel komt.</li> </ul> <p>Van het gesprek wordt binnen vijf (5) Werkdagen een verslag opgesteld door Opdrachtnemer.</p> <p>De details worden per bovengenoemd punt tijdens de implementatieperiode tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verder ingevuld.</p>

13.6	Bij een gegronde klacht wordt er binnen een week na communicatie over deze klacht een verbeterplan aangeboden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.
------	---

#### 4.2.14 Managementrapportage

Eis	Omschrijving
14.1	<p>Binnen vijf (5) Werkdagen na afsluiting van de maand zijn alle gegevens over de volgende aspecten volledig bijgewerkt in de maandrapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal binnengekomen alarmopvolgingen bij PAC per locatie per maand;</li> <li>- Aantal daadwerkelijke alarmopvolgingen per locatie per maand;</li> <li>- De aanrijtijden alarmopvolging (zie Eis 4.1);</li> <li>- Openings-/sluitingstijden (aanvang + eindtijd) per locatie per dag;</li> <li>- Aantal extra open- en sluitrondes per locatie per maand;</li> <li>- Aantal extra controlerondes per locatie per maand.</li> <li>- Aantal keren en uren inzet van Objectbeveiligers, Hospitality host en Facility host per locatie per maand;</li> <li>- Aantal werkzaamheden omtrent Safety middelen per locatie per maand.</li> </ul>
14.2	<p>De Opdrachtgever verlangt in de tweede week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage (zowel in Word als Excel) van de Opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten <u>ten minste</u> een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De maandrapportages;</li> <li>- Operationele zaken, zoals werving, roosters, wensen &amp; klachten, extra dienstverlening, facturatie, HRM e.d.;</li> <li>- Overkoepelende onderwerpen, zoals financiën, innovatie, rapportages &amp; evaluaties, kwaliteitsniveau en duurzaamheid e.d.;</li> <li>- Financiële zaken, zoals uitnutting contract en facturering e.d.;</li> <li>- Ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer;</li> <li>- Ontwikkelingen binnen het vakgebied.</li> <li>- Het aantal klachten inclusief reden van beklag,</li> <li>- Oplossingen en oplostijden klachten,</li> <li>- Ontwikkelingen in prestaties: evt. knelpunten en verbeteracties.</li> </ul> <p>De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per e-mail naar de contactpersonen van de Opdrachtgever gestuurd. De 4<sup>e</sup> kwartaalrapportage wordt gecombineerd met de jaarrapportage.</p> <p>De details worden per bovengenoemd punt tijdens de implementatieperiode tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verder ingevuld.</p>

#### 4.2.15 Facturering

Eis	Omschrijving
15.1	<p>De Opdrachtnemer factureert per maand achteraf voor zowel de reguliere dienstverlening als extra dienstverlening (er wordt pas gefactureerd als volledige dienstverlening is uitgevoerd en geaccepteerd) middels een verzamelfactuur per dienst.</p> <p>De verzamelfactuur dient voldoende gespecificeerd te zijn (minimaal bevat dit aantallen, eenheidsprijs, datum uitvoering, omschrijving, locatie e.d.) met daarop alle kosten vermeld.</p>

	De factuur (en eventuele bijlagen) dient: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gericht te zijn aan Gemeente Hilversum, Postbus 9900, 1201 GM;</li> <li>2. als PDF ingediend te worden via <a href="mailto:facturen@hilversum.nl">facturen@hilversum.nl</a> of als e-factuur via het Peppol netwerk (ION) 00000001001941914000 (Hilversum);</li> <li>3. te voldoen aan de door belastingdienst gestelde Eisen;</li> <li>4. het door Opdrachtgever nader te verstrekken kenmerk te bevatten (<i>zonder dit nummer wordt factuur niet in behandeling genomen</i>);</li> <li>5. de factuurperiode te bevatten.</li> </ol>
15.2	Indien blijkt dat een factuur onjuistheden bevat, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de betaling op te schorten, totdat overeenstemming is bereikt tussen beide partijen.
15.3	Op verzoek van de Opdrachtgever kan de frequentie van de facturering worden aangepast. Het omschakelen naar een andere wijze van facturering geschiedt in overleg en kosteloos.

### 4.3 Gunningscriteria

Naast de Eisen waaraan de Inschrijving dient te voldoen, heeft de Aanbestedende dienst een aantal Gunningscriteria (GC) geformuleerd. De antwoorden op de Gunningscriteria worden door de Aanbestedende dienst beoordeeld door middel van puntentoekenning zoals omschreven in hoofdstuk 0.

#### 4.3.1 Prijsstelling

Als Bijlage 3 treft u het Invulformulier tarieven aan. Het invulformulier dient u aan de Inschrijving toe te voegen, met als naam '3 - Invulformulier tarieven – naam Inschrijver' (*zowel in PDF (ondertekend), als in Excel*). U dient de geel gemarkeerde velden volledig in te vullen en het invulformulier door een daartoe bevoegde functionaris te laten ondertekenen.

<b>GC-P-1</b>	De inschrijfsom (totale kosten), exclusief BTW is zo laag mogelijk (300 punten).  Het invulformulier tarieven bestaat uit één onderdeel, namelijk tabblad 3: Inschrijfstaat Safety & Security diensten.  <b>Let op:</b> voor de prijsstelling geldt een prijsplafond van <del>€ 380.000</del> € 425.000. Inschrijvingen waarvan de prijsstelling hoger is dan het hiervoor genoemde prijsplafond zijn ongeldig. Deze worden terzijde gelegd en uitgesloten van deze aanbesteding.
---------------	---

#### 4.3.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

Als Bijlage 4 treft u het Antwoordformulier Gunningscriteria aan. Dit formulier vult u in, laat u ondertekenen door een daartoe bevoegde functionaris en voegt u aan uw Inschrijving, met als naam '4 – Antwoordformulier Gunningscriteria – naam Inschrijver'.

##### **N.a.v. vraag 119 uit de eerste vragenronde:**

De beantwoording van de vijf Gunningscriteria mag ondersteund worden met een algemene introductie waarin de samenhang, context of (overkoepelende) visie vanuit de Inschrijver wordt geschetst. Het betreft **maximaal 1 A4-pagina** (lettertype Calibri, lettergrootte 11). Dit bevordert wellicht het inzicht rond de integraliteit van de Inschrijving t.o.v. de verschillende Gunningscriteria. Deze introductie wordt niet apart gescoord.

<b>GC-K-1</b>	<b>Borging en ontzorging (175 punten)</b>
---------------	---

Zoals in § 1.4.2 van dit document staat vermeld, wenst de Aanbestedende dienst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening onder meer volgens de onderstaande doelstelling plaatsvindt:

*De Opdrachtnemer zorgt voor (dagelijkse) continuïteit van de gevraagde dienstverlening en de aansturing daarop (lees: voorbereiden, organiseren, uitvoeren, controleren en bijsturen). Tevens rapporteert hij proactief, en adviseert hij gevraagd en ongevraagd op de dienstverlening en innovaties.*

De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die minimaal beantwoord moeten worden:

1. Hoe gaat u ervoor zorgen dat uw dienstverlening conform het Programma van Eisen en uw eigen toezeggingen wordt uitgevoerd?
2. Hoe geeft u invulling aan de gevraagde SPOC functie?
3. Hoe borgt u de kwaliteit van dienstverlening v.w.b. volgende onderdelen:
  - a. **Personeel:** denk aan: kwalificaties, training & opleiding, voorstellen, up to date houden kennis, representatie, overlegmomenten, mutaties, sancties.
  - b. **Planning & continuïteit:** denk aan: wijze van planning/methodiek en hoe inzichtelijk te maken voor de Opdrachtgever, conformeren CAO eisen/ naleving arbeidswetgeving, capaciteitsbehoefte, op- en afschalen bij specifieke behoefte, onderbezetting (ziekte en verlof) en extra dienstverlening.
  - c. **Uitvoering:** denk aan: instructies, instrueren, inwerken nieuwe medewerker + eindtoets, aanvang/einde dienst/ wisseling, klantbenadering, agressieprotocol, escalatie, correcte dienstrapportage/ logboek, urenregistratie, kwaliteitscontroles op locatie.
  - d. **Financieel:** denk aan: contractuele diensten/uren versus gerealiseerde diensten/uren; inzet versus extra inzet, budget uitnutting, forecast, overige bijzonderheden.
  - e. **Klachtenafhandeling:** denk aan: de wijze hoe om te gaan met klachten van de Opdrachtgever.
4. Hoe rapporteert u over de geleverde dienstverlening? Hoe zorgt u er voor dat deze gegevens actueel en betrouwbaar zijn?
5. Hoe en wanneer geeft u de Opdrachtgever gevraagde en ongevraagde adviezen? Geef daarbij een praktijkvoorbeeld.
6. Hoe zorgt u ervoor dat de kosten op een eerlijke en transparante wijze zichtbaar zijn gedurende looptijd van de Overeenkomst?

#### **Beoordelingskader**

De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande vragen aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de Aanbestedende dienst t.a.v. dit criterium voldoet.

De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (**maximaal 8 A4-pagina's** (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).

<b>GC-K-2</b>	<p><b>Creëren van een veilige (werk)omgeving (75 punten)</b></p> <p>Zoals in § 1.4.2 van dit document staat vermeld, wenst de Aanbestedende dienst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening onder meer volgens de onderstaande doelstelling plaatsvindt:</p> <p><i>De gevraagde dienstverlening wordt geleverd volgens geldende wet- en regelgeving en is gericht op preventie. Opdrachtnemer zet, o.a. bij repressie, getrainde-, gemotiveerde medewerkers en professionele middelen in.</i></p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die <u>minimaal</u> beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hoe verwerkt u de wet- en regelgeving in de gevraagde dienstverlening?</li><li>2. Hoe legt u de focus op preventie tijdens de gevraagde dienstverlening?</li><li>3. Hoe handelt u bij repressie? Geef daarbij een praktijkvoorbeeld.</li><li>4. Hoe zorgt u voor getrainde en gemotiveerde medewerkers gedurende de looptijd van het contract?</li><li>5. Welke professionele middelen (zowel fysiek als digitaal) zet u tijdens de gevraagde dienstverlening in?</li></ol> <p><b>Beoordelingskader</b></p> <p>De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande vragen aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de Aanbestedende dienst t.a.v. dit criterium voldoet.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (<b>maximaal 3 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p>
<b>GC-K-3</b>	<p><b>Partnerschap (125 punten)</b></p> <p>Zoals in § 1.4.2 van dit document staat vermeld, wenst de Aanbestedende dienst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening onder meer volgens de onderstaande doelstelling plaatsvindt:</p> <p><i>De ambitie is om een toekomstbestendig partnerschap aan te gaan met de Opdrachtnemer. Het is daarbij belangrijk dat de dienstverlening continu wordt verbeterd. De steeds veranderende context/situatie vraagt om aanpassingsvermogen gedurende de samenwerking. Er kunnen omstandigheden wijzigen die van invloed zijn op de relatie. De Opdrachtgever wil een transparante samenwerking, waarbij communicatie tussen beiden van groot belang is.</i></p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die <u>minimaal</u> beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Op welke manier bent u gedurende de looptijd van het contract in staat om flexibel en innovatief in te spelen op de doelstellingen en de uitvoering van dienstverlening?</li><li>2. Op welke manier denkt u invulling te geven aan de langdurige gelijkwaardige samenwerking? En op welke wijze houdt u elkaar scherp op belangrijke en minder belangrijke beslismomenten?</li><li>3. Op welke wijze worden tijdens het contract communicatielijnen gehanteerd en ingevuld en wat zijn escalatiemogelijkheden?</li><li>4. Wat zijn realistische afspraken over het niet behalen van afgesproken Eisen of dienstverlening t.b.v. de Opdracht en wat zijn mogelijke consequenties die we kunnen afspreken?</li></ol>

	<p><b>Beoordelingskader</b></p> <p>De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande vragen aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de Aanbestedende dienst t.a.v. dit criterium voldoet.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (<b>maximaal 5 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p>
--	---

<b>GC-K-4</b>	<p><b>Maatschappelijk verantwoord ondernemen (100 punten)</b></p> <p>Zoals in § 1.4.2 van dit document staat vermeld, wenst de Aanbestedende dienst samen te werken met een Opdrachtnemer die ervoor zorgdraagt dat de dienstverlening onder meer volgens de onderstaande doelstelling plaatsvindt:</p> <p><i>De Opdrachtnemer heeft duurzaamheid en circulariteit geïntegreerd in zijn eigen onderneming en in de, aan Opdrachtgever aangeboden, dienstverlening. Verder zijn er zichtbare resultaten op het gebied van social return. Tot slot maakt de Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik van lokale ondernemingen.</i></p> <p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die <u>minimaal</u> beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoe heeft u duurzaamheid en circulariteit in praktijk geïntegreerd in uw onderneming en de aangeboden dienstverlening?</li> <li>2. In § 1.3 staat “Door het inschrijven op deze aanbesteding gaat de Opdrachtnemer ermee akkoord om actief mee te werken aan de duurzaamheidsambitie van Hilversum”. U heeft zich ingeschreven. Hoe denkt u als ondernemer bij te kunnen dragen aan het behouden en verbeteren van het certificaat voor de CO2-prestatieladder van de Opdrachtgever?</li> <li>3. Welke zichtbare resultaten heeft u in de praktijk gerealiseerd met betrekking tot ‘social return’?</li> <li>4. Hoe gaat u zoveel mogelijk gebruik maken van, voor Hilversum, lokale ondernemingen?</li> <li>5. Welke verdere ambities heeft u de komende jaren op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen?</li> </ol> <p><b>Beoordelingskader</b></p> <p>De Inschrijver dient bij de beantwoording van bovenstaande vragen aan te tonen waarom en in welke mate hij aan de doelstelling van de Aanbestedende dienst t.a.v. dit criterium voldoet.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (<b>maximaal 3 A4-pagina's</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p>
---------------	--

<b>GC-K-5</b>	<p><b>Implementatie (75 punten)</b></p> <p>Een goede voorbereiding en opstart dragen bij aan een succesvolle implementatie van de Overeenkomst. U dient aan de hand van een opstartplan inzichtelijk te maken welke stappen uw organisatie gaat doorlopen bij de implementatie van de verschillende locaties. U dient te beschrijven hoe de opstart van de dienstverlening, na definitieve gunning, zal worden georganiseerd en wie welke verantwoordelijkheden op zich neemt. De verschillende activiteiten, genoemd in het Programma van Eisen van dit document, dienen tevens in een projectgerichte planning in tijd zichtbaar te worden gemaakt.</p> <p>U kunt in uw conceptplanning ervan uitgaan dat de start van de implementatie begin december 2022 plaatsvindt en dat de start Overeenkomst en daarmee start dienstverlening gepland staat voor 1 februari 2023.</p>
---------------	---

	<p>De Aanbestedende dienst heeft de volgende vragen die <u>minimaal</u> beantwoord moeten worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hoe wordt de opstart-organisatie ingericht?</li> <li>2. Wat is uw communicatieplan (Opdrachtgever acht het bijvoorbeeld wenselijk dat er voor, tijdens en na implementatie een heldere communicatiestructuur wordt gehanteerd)?</li> <li>3. Hoe waarborgt u de kwaliteit gedurende de opstartperiode, zoals vermeld in dit document, ten behoeve van het verdere verloop van de Overeenkomst?</li> <li>4. Welke ondersteuning (in capaciteit en functionaliteiten) heeft u van de Opdrachtgever nodig?</li> <li>5. Welk tijdpad hanteert u?</li> <li>6. Welke kansen en risico's ziet u? Hoe grijpt u deze aan? En/of hoe lost u deze op?</li> </ol> <p><b>Beoordelingskader</b></p> <p>De Aanbestedende dienst wenst dat de kwaliteit van het project dusdanig is dat er te allen tijde controle is over de werkzaamheden en bijbehorende risico's, en dat de overgang zonder verstoring en hinder voor de Opdrachtgever plaatsvindt en beoordeelt de mate waarin de aanpak van de Inschrijver hieraan invulling geeft.</p> <p>De Inschrijver dient de antwoorden op de bovenstaande vragen in Bijlage 4 Antwoordformulier Gunningscriteria op te nemen (<b>maximaal 4 A4-pagina's en maximaal 1 A3 pagina t.b.v. conceptplanning</b> (lettertype Calibri, lettergrootte 11)).</p>
--	---

GC-K-6	<p><b>Interviews (150 punten)</b></p> <p>Iedere Inschrijver wordt uitgenodigd voor een interview. De interviews vinden via Microsoft Teams plaats op maandag 31 oktober en dinsdag 1 november 2022. Het interview duurt maximaal 45 minuten.</p> <p>Definitief tijdstip wordt uiterlijk op 13 oktober 2022 aan de, door u opgegeven personen, kenbaar gemaakt. Gelieve hier al rekening mee te houden in uw agenda.</p> <p>De Aanbestedende dienst wil graag uw "SPOC voor de algehele aansturing" en uw SPOC verantwoordelijk voor de overkoepelende onderwerpen" (zie Eis 2.2 en 2.3 van dit document) interviewen. De te interviewen personen (hierna te noemen sleutelpersonen) moeten dan ook daadwerkelijk in de samenwerking in de voorgestelde rol worden ingezet. Mocht blijken dat beide SPOCS door dezelfde persoon wordt uitgevoerd, wordt Inschrijver verzocht een vervanger van deze persoon het interview te laten uitvoeren.</p> <p>De Inschrijver draagt in haar motivatiebrief de <u>twee sleutelpersonen</u> aan, met wie <u>gezamenlijk</u> een interview wordt gehouden.</p> <p><u>In de motivatiebrief vermeldt de Inschrijver wie de twee sleutelpersonen zijn, wat hun rol is, en onderbouwt de Inschrijver waarom dit de sleutelrollen zijn en de voorgestelde personen de juiste sleutelpersonen zijn.</u></p> <p>Graag ontvangt de Aanbestedende dienst naast het gevraagde ook de contactgegevens en de e-mailadressen van de door u twee opgegeven sleutelpersonen. U voegt deze brief toe aan uw Inschrijving, met als naam '11 - Motivatiebrief sleutelpersonen - naam Inschrijver'.</p>
--------	---

**Let op: het is niet de bedoeling dat de Inschrijver zijn/haar offerte gaat toelichten en een presentatie gaat verzorgen.**

Met uw aangedragen sleutelpersonen wil de Aanbestedende dienst graag in gesprek waarbij in ieder geval het volgende aan bod komt:

1. Waarom bent u een sleutelpersoon die zorg gaat dragen voor het bereiken van de doelstellingen van Opdrachtgever, in het bijzonder doelstelling 1 en 3?
2. Welke competenties zijn nodig voor het bereiken van de doelstellingen? Waarom zijn deze volgens u nodig? Waar baseert u dit op?
3. Hoe zorgt u voor een goede samenwerking met gemeente Hilversum?
4. Vindt u zichzelf een meedenkende en vooruitdenkende sleutelpersoon namens de Opdrachtnemer? Zo ja, waar blijkt dat uit?
5. Beschrijf op basis van een situatie/casus (wordt op het moment van uitnodigen met u gedeeld) hoe te handelen binnen de Hilversumse context.

**Beoordelingskader:**

De Aanbestedende dienst beoordeelt het interview met de Inschrijver aan de hand van het totaalbeeld van de aangeboden kwaliteit, waarbij het volgende beoordelingskader wordt gehanteerd:

- De bijdrage die de sleutelpersonen en hun competenties aantoonbaar leveren aan het bereiken van de doelstellingen.
- De mate waarin de sleutelpersonen laten zien daadwerkelijk over de bedoelde competenties te beschikken.
- Organisatiesensitiviteit en begrip van de brede context van de Opdrachtgever: De sleutelpersonen zijn in staat om aan te geven op welke wijze zij zich binnen een ontwikkelende en bestuurlijke organisatie als die van de Opdrachtgever gedraagt om maximale impact te kunnen realiseren.

## 5 BEOORDELING EN GUNNING

Van alle Inschrijvers die voldoen aan de Eisen uit hoofdstuk 3 (Eisen aan de Inschrijver) en van wie de Inschrijving volledig voldoet aan de Eisen uit § 4.2 (Programma van Eisen), wordt de Inschrijving beoordeeld op de in § 4.3 opgenomen Gunningscriteria. In dit hoofdstuk is de weging en scoring van de Gunningscriteria en de beoordeling opgenomen.

### 5.1 Gunningscriteria

In onderstaande tabel wordt ingegaan op de verschillende Gunningscriteria die voor deze aanbesteding gelden.

Criterion	Weging	Subcriterium	Max. score
<b>Prijs</b>	<b>30%</b>	GC-P-1: De inschrijfsom (totale kosten)	300
<b>Kwaliteit</b>	<b>70%</b>	GC-K-1: Borging en ontzorging	175
		GC-K-2: Creëren van een veilige (werk)omgeving	75
		GC-K-3: Partnerschap	125
		GC-K-4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen	100
		GC-K-5: Implementatie	75
		GC-K-6: Interview	150
	<b>100%</b>		<b>1000</b>

Tabel 7: gunningscriteria

Bovenstaande tabel geeft de maximale score per subcriterium weer. Per Inschrijving worden bepaald in welke mate zij aan een subcriterium voldoen. Dit op de wijze zoals in dit hoofdstuk beschreven.

In theorie is het mogelijk dat op basis van deze procedure meer dan één Inschrijver met een gelijke totaalscore eindigt.

- In dat geval wordt de Inschrijving waarvan de score op **Borging en ontzorging (GC-K-1)** de hoogste is in de rangorde, als hoogste van die gelijk geëindigde Inschrijvingen geplaatst;
- Is de score dan nog gelijk dan geldt de hoogste score op **Interviews (GC-K-6)**.

Als de score dan nog gelijk blijft voor twee of meer Inschrijvers zal een winnaar door middel van loting worden aangewezen door medewerkers van de Opdrachtgever. Bij deze loting mogen de betreffende gelijk geëindigde Inschrijvers aanwezig zijn.

Dit geldt ook wanneer er twee Inschrijvers met een gelijke score op de tweede plaats zijn geëindigd zodat bepaald kan worden met wie een wachtkamerovereenkomst kan worden gesloten.

### 5.2 Beoordelingsmethodiek

Bij de beoordeling van de ontvangen Inschrijvingen zullen de bovenstaande Gunningscriteria worden gehanteerd. Er wordt beoordeeld op basis van de Prijs (300 punten) en kwalitatieve aspecten (700 punten).

#### 5.2.1 Prijsstelling

Voor de Inschrijving aangaande de prijsstelling dient gebruik te worden gemaakt van het bij dit Aanbestedingsleidraad opgenomen Invulformulieren tarieven (Bijlage 3).

### Wijze van beoordelen

Aan de Inschrijving met de laagste inschrijfsom (totale kosten) exclusief BTW (afgerond op 2 decimalen), wordt het maximum voor dit onderdeel te behalen aantal punten (300) toebedeeld.

De overige Inschrijvers krijgen punten, gerelateerd aan de laagst ingediende Inschrijvingsprijs, volgens de volgende formule:  $\text{Max. score} + (\text{max. score} * (1 - (\text{geboden prijs} / \text{laagste prijs})))$ .

Vervolgens wordt de score afgerond op twee decimalen achter de komma. In het geval door het toegekende aantal punten de score leidt tot een negatieve score zal de score op nul (0) gesteld worden.

#### Voorbeeld beoordeling Prijsstelling:

De Inschrijver met de laagste inschrijfsom (totale kosten) ontvangt **300 punten**, de rest van de Inschrijvers ontvangt punten naar rato.

Rato wordt als volgt berekend:

Inschrijver A: Prijs € 1.100,- = 270 punten;

Inschrijver B: Prijs € 1.200,- = 240 punten;

Inschrijver C: Prijs € 1.000,- = 300 punten.

Inschrijver C met de laagste prijs (€ 1.000,-) krijgt de maximale score, oftewel 300 punten.

Inschrijver A is 10% duurder en krijgt dus 10% minder punten, oftewel 270 punten.

Inschrijver B is 20% duurder en krijgt dus 20% minder punten, oftewel 240 punten.

### 5.2.2 Kwaliteit

Om de kwaliteit te beoordelen dient Inschrijver gebruik te maken van het bij dit Aanbestedingsleidraad opgenomen Antwoordformulier Gunningscriteria (Bijlage 4). U dient minimaal op alle gestelde vragen antwoord te geven.

#### Wijze van beoordelen

Voor de beoordeling van de Kwaliteit geldt dat per subcriterium de gegeven antwoorden zullen worden beoordeeld. Ieder kwaliteitscriterium wordt beoordeeld op het totaalbeeld van kwaliteit, waarbij gelet wordt op de doelstelling(en) die bij ieder criterium zijn genoemd.

Van cruciaal belang daarbij is dat de Aanbestedende dienst beschreven resultaten beter zal waarderen als de Inschrijver zijn toelichting beter heeft onderbouwd met concrete, specifieke en niet weerlegbare gegevens. Dit betekent eveneens dat, naarmate de Inschrijver in staat is geweest om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken, dit tot een hogere waardering zal leiden.

#### Beoordelingsteam

De Aanbestedende dienst stelt een beoordelingsteam aan voor de beoordeling van de kwaliteit. Dit team bestaat uit minimaal 3 vertegenwoordigers van diverse geledingen van de Aanbestedende dienst. Ieder teamlid heeft een gelijke stem in de beoordeling van de Inschrijvingen. Hierbij wordt de uitwerking van elk onderdeel eerst door ieder lid van het beoordelingsteam afzonderlijk beoordeeld. In een teamoverleg worden vervolgens de individuele scores besproken en wordt er een gezamenlijke score in consensus per uitgewerkt onderdeel toegekend. Het beoordelingsteam krijgt de prijs pas te horen na consensus over de kwaliteitscriteria.

##### 5.2.2.1 Gunningscriteria Schriftelijk (GC-K-1 t/m GC-K-5)

Per subcriterium wordt, voor de mate waarin een Inschrijver aan een subcriterium voldoet, punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Betekenis	Definiëring
5	<b>Uitstekend</b>	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. De beschrijving is helder geformuleerd. Het antwoord van de Inschrijver geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
3	<b>Voldoende</b>	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is voldoende helder uitgewerkt en sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
1	<b>Matig</b>	Uit de beschrijving blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. De beschrijving is matig en roept vragen op. Het sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen en de vraagstelling van de Aanbestedende dienst.
0	<b>Geen antwoord</b>	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Tabel 8: Betekenis en definiëring scores Schriftelijk

**Voorbeeld beoordeling Kwaliteit:**

Inschrijver A scoort voor GC-K-4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen een “drie”. Omgerekend krijgt hij hier 3/5 van de maximale score (in dit geval 100 punten) voor, namelijk 60 punten.

**Let op:** Gebruik voor de beantwoording van de kwalitatieve Gunningscriteria niet meer dan maximaal aantal pagina's per subcriterium. Indien u toch meer pagina's aanlevert dan het maximaal aantal pagina's, dan wordt per subcriterium uitsluitend het maximaal aantal pagina's betrokken in de beoordeling. De overige pagina's worden buiten beschouwing gelaten.

**Tip!**

De Aanbestedende dienst merkt dat Inschrijvers met regelmaat “algemene” stukken hergebruiken, dan wel dat de antwoorden doordrenkt zijn met opendeuren. Hierbij wil de Aanbestedende dienst u meegeven dat dergelijke info veelal niet bijdraagt aan een kwalitatief onderscheidende propositie. Ter illustratie op een vraag als: “Hoe borgt u de beschikbaarheid van de voorzieningen?”. Een antwoord als: “Door gebruik te maken van kwaliteitsprocedures als ISO 9001.” wordt door de Aanbestedende dienst als weinig onderscheidend ervaren.

**5.2.2.2 Gunningscriterium GC-K-6 Interview**

Voor de mate waarin een Inschrijver aan dit subcriterium voldoet, worden punten toegekend. Dit gebeurt aan de hand van een vierpuntsschaal. Deze vierpuntsschaal wordt vervolgens vertaald naar het aantal punten dat voor elk subcriterium is te behalen voor Kwaliteit (zie § 5.1).

In onderstaande tabel staan de te behalen scores met de daarbij behorende betekenis en definiëring.

Score	Betekenis	Definiëring
<b>5</b>	<b>Uitstekend</b>	Uit het interview met de sleutelpersonen blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een uitstekende wijze zal organiseren en uit zal voeren. Er is duidelijk sprake van een toegevoegde waarde. Het interview geeft daarnaast extra elementen aan en sluit daarom boven verwachting aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen, vraagstelling en de organisatiecontext van de Aanbestedende dienst.
<b>3</b>	<b>Voldoende</b>	Uit het interview met de sleutelpersonen blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht op een voldoende wijze zal organiseren. Het interview sluit goed aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen, vraagstelling en de organisatiecontext van de Aanbestedende dienst.
<b>1</b>	<b>Matig</b>	Uit het interview met de sleutelpersonen blijkt dat Inschrijver de onderhavige Opdracht niet op een voldoende wijze zal organiseren. Het interview sluit beperkt aan bij de gevraagde dienstverlening, de doelstellingen, vraagstelling en de organisatiecontext van de Aanbestedende dienst.
<b>0</b>	<b>Geen antwoord</b>	De Inschrijver heeft het gevraagde niet of amper uitgewerkt: er is geen – inhoudelijk – antwoord op de vraag gegeven of het antwoord ontbreekt in het geheel.

Tabel 9: Betekenis en definiëring scores GC-K-6 Interview

### 5.3 Gunning

De Inschrijving met de hoogste totale eindscore op bovengenoemde Gunningscriteria wordt als economisch meest voordelige Inschrijving (= beste prijs/kwaliteitsverhouding) beschouwd. Aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving wordt, met inachtneming van het gestelde in § 2.11 (Na de Inschrijving), de Opdracht gegund.

## BIJLAGEN

### Invulbijlagen

---

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Conformiteitenlijst en inschrijfformulier
3. Invulformulier tarieven
4. Antwoordformulier Gunningscriteria
5. Invulformulier referenties
6. Invulformulier verklaring onderaanneming
7. Invulformulier holdingverklaring

### Overige Bijlagen

---

- A. Checklist
- B. Concept Overeenkomst
- C. Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022
- D. Social Return/Bouwblokkenmethode
- E. Wachtkamerovereenkomst
- F. Nota 'Scheiding van belang, Beleid tegen belangenverstrengeling bij de aanbesteding' d.d. 14 september 2007.
- G. Roosterindeling vaste diensten
- H. Inventarisatie aanwezige BHV middelen
- I. Gedragsregels voor leveranciers en externe bedrijven gemeente Hilversum - september 2020 v0.1