

Sociale Verzekeringsbank

Beschrijvend document Europese openbare aanbesteding Beveiligingsdiensten

Aanbestedingsnummer: EA2022013

VERTROUWELIJK

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt dan het indienen van een Inschrijving conform de vragen in dit Beschrijvend document.

Colofon:

Uitgegeven door:	Sociale Verzekeringsbank
Contact via:	inkoop@svb.nl
Uitgevoerd door:	D. Wouters
Datum:	8 augustus 2022
versie:	definitief

Inhoudsopgave

1.	Introductie SVB	7
1.1	De Sociale Verzekeringsbank	7
1.2	Ambitie van de SVB	8
1.3	Uitvoering aanbesteding	8
1.4	Strategische doelstellingen SVB	9
2.	Opdrachtoomschrijving	10
2.1	Aanleiding en doel van deze aanbesteding	10
2.2	Marktconsulatie	10
2.3	Percelen	10
2.5	Omschrijving van de Opdracht	11
2.6	Raming van de waarde van de Opdracht	12
2.7	Indexering	12
2.8	Duur en afloop Overeenkomst	13
3.	Aanbestedingsprocedure	14
3.1	Openbare procedure	14
3.2	Aanbestedingsstukken	14
3.3	Planning	14
3.4	Taal	15
3.5	Communicatie	15
3.7	Contactgegevens SVB	16
3.8	Schouw	17
3.9	Klachtafhandeling bij aanbesteden	17
3.10	Nota van Inlichtingen	19
3.11	Kostenvergoeding	19
3.12	Voorbehoud	19
3.13	Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn	20
3.14	Sluiting Overeenkomst, standstill termijn	20
4.	Inschrijving	21
4.1	Checklist Inschrijving	21
4.2	Instructie inschrijven op TenderNed	22
4.3	Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)	22
4.4	Eisen aan Onderaannemer(s)	23
4.5	Eisen aan Derden	23
4.6	Concerninschrijving	24
4.7	Integriteit Ondernemers	24
4.8	Varianten	24

4.9	Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen	24
4.10	Auteursrechten	25
4.11	Onherroepelijk en onvoorwaardelijk	25
4.12	Gestanddoeningstermijn.....	25
4.13	Rechtsgeldige ondertekening.....	25
5.	Beoordeling Inschrijvingen.....	26
5.1	Inleiding.....	26
5.2	Risico te laat ontvangen Inschrijvingen.....	26
5.3	Uitsluitingsgronden	26
5.4	Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden	27
5.5	Geschiktheidseisen en Bewijsstukken.....	28
5.6	Social Return	33
5.7	Programma van eisen	33
5.8	Gunningscriterium	33
5.9	Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit.....	34
5.10	Beoordeling Beste PKV	35
5.11	Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving	37
5.12	Gunningsadvies	38
5.13	Gunningsbeslissing.....	38
Bijlage A	Vragenformulier.....	39
Bijlage B	Subgunningscriteria kwaliteit	40
Bijlage C	Subgunningscriterium prijs	44
Bijlage D	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	45
Bijlage E	Referentieformulier	46
Bijlage F	Programma van eisen	47
Bijlage G	Concept Overeenkomst	48
Bijlage H	Inkoopvoorwaarden SVB	49
Bijlage I	Service Level Agreement (SLA).....	50
Bijlage J	Handleiding Social Return	51
Bijlage K	Prijzenblad	52
Bijlage L	Programma van eisen Informatiebeveiliging en privacy.....	53
Bijlage M	Verslag marktverkenning.....	54
Bijlage N	Gedragscode SVB	55
Bijlage O	Document Afspraken en Procedures (DAP)	56
Bijlage P	Bewust werken en Facilities Next Steps	57

Begripsbepalingen

In deze aanbesteding gelden, naast de definities in de Aanbestedingswet 2012 en de Overeenkomst, ook de volgende begrippen:

Begrip	Definitie
Aanbestedingswet 2012	De ingevolge richtlijn 2014/24/EU gewijzigde Aanbestedingswet 2012.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen, waarin de overheidsopdracht, de te volgen aanbestedingsprocedure en de inschrijvingseisen, het Programma van eisen en Gunningscriterium worden beschreven en toegelicht.
Bijlage	Aanhangsel bij het Beschrijvend document. Een Bijlage maakt integraal deel uit van het Beschrijvend document.
Combinant(en)	De (rechts)persoon die deel uitmaakt van een Combinatie.
Combinatie	Een combinatie van bedrijven gevormd met het doel om samen te werken en samen de in deze aanbesteding gevraagde werken, leveringen en/of diensten te leveren.
Deelnemer	Een onderneming (of ondernemingen) die voornemens is een Inschrijving te doen en/of dit heeft gedaan.
Derde	Elke ondernemer op wiens draagkracht of bekwaamheid de Deelnemer zich beroept, ongeacht de juridische banden/relatie met de Deelnemer, ten einde te voldoen aan de Geschiktheidseisen.
Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	Document waarin tussen de SVB en Opdrachtnemer overeengekomen werkwijzen en werkafspraken gericht op onderlinge samenwerking zijn beschreven.
Geschiktheidseisen	Eisen aan de technische- en beroepsbekwaamheid, financiële en economisch draagvlak en de beroepsbevoegdheid van een Deelnemer die in redelijke verhouding tot de aard en de omvang van de Opdracht staan en waaraan een Deelnemer moet kunnen voldoen om mee te kunnen dingen naar de Opdracht.
Gunning	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB de Overeenkomst, waarop de aanbestedingsprocedure betrekking heeft, zal sluiten.
Gunningsbeslissing	De keuze van de SVB voor de Deelnemer met wie de SVB voornemens is de Overeenkomst waarop het aanbestedingsproces betrekking heeft te sluiten. Hieronder wordt mede verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.
Gunningscriterium	Het criterium op basis waarvan de Opdracht wordt gegund, zijnde de beste prijs-kwaliteitverhouding (Beste PKV).
Inschrijving	De offerte van de Deelnemer op basis van het Beschrijvend document.
Jaar	Aaneengesloten termijn van twaalf (12) kalendermaanden.
Kalenderjaar	Jaar ingaande op 1 januari en eindigend op 31 december.
Kantoortijden	Werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur.
Locatie	Eén van de huidige of toekomstige vestigingen van de SVB.

Nota van Inlichtingen	Een document met antwoorden van de SVB op (geanonimiseerde) vragen van Deelnemer, en met eventuele verduidelijkingen en/of toelichtingen van de SVB.
Onderaannemer	Door Opdrachtnemer ingeschakelde ondernemer die onder verantwoordelijkheid en aansturing van Opdrachtnemer een deel van de werkzaamheden die voortvloeien uit deze Opdracht uitvoert. Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een dochter- of zusteronderneming.
Opdracht	Het onderwerp van Gunning zoals is omschreven in hoofdstuk 2 van dit Beschrijvend document.
Opdrachtnemer	De Deelnemer aan wie de Opdracht is gegund en met wie de Overeenkomst is gesloten.
Overeenkomst	De Overeenkomst die wordt gesloten naar aanleiding van deze aanbesteding inclusief eventuele bijlagen.
Service Level Agreement (SLA)	Een bijlage bij de (Raam)Overeenkomst met betrekking tot het niveau van de overeengekomen dienstverlening.
Sluitingstermijn	De datum en het tijdstip waarop de Inschrijving van een Deelnemer met betrekking tot de aanbesteding door de SVB uiterlijk ontvangen moet zijn.
SVB	Sociale Verzekeringsbank.
Transitie	De overdracht van de dienstverlening van een latende leverancier, de huidige Opdrachtnemer, naar nieuwe Opdrachtnemer rond aanvang van de Opdracht.
Werkdagen	Kalenderdagen behoudens weekenden en nationaal algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1. Introductie SVB

1.1 De Sociale Verzekeringsbank

De SVB is de nationale en internationale dienstverlener van sociale zekerheid. De SVB is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Algemene Ouderdomswet (AOW), de Algemene nabestaandenwet (ANW), de Algemene Kinderbijslagwet (AKW), het persoonsgebonden budget (PGB) en een aantal andere wetten en regelingen. Dat doet zij voor bijna zes miljoen burgers in Nederland en in het buitenland. Op jaarbasis keert de SVB ruim 49 miljard euro uit aan burgers. Er werken circa 4000 mensen bij de SVB.

De SVB draagt bij aan de bestaanszekerheid van burgers door ervoor te zorgen dat zij weten en krijgen waar zij recht op hebben als het gaat om persoonsgebonden regelingen in het publieke domein. Zowel in de sociale zekerheid als in de zorg. In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op *betrouwbaarheid*, *mensgerichtheid* en *voortvarendheid*. Dat is wat voor de SVB werken vanuit de "bedoeling" inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw

De SVB heeft onder meer de volgende twee gespecialiseerde onderdelen:

- Directie Dienstverlening Zorg en Welzijn*: betaling en beheer PGB en V&O.
- Directie Dienstverlening Sociale Verzekeringen (DSV): betalingen en beheer van o.a. AOW, ANW en AKW.

Voor nadere informatie over de SVB: www.svb.nl.

Onze hoofdopdrachtgever is het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. De SVB werkt ook voor andere opdrachtgevers, zoals het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De SVB is een zelfstandig bestuursorgaan. De Raad van Bestuur van de SVB wordt aangesteld door de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en bestaat uit één voorzitter en twee leden.

De SVB heeft 11 locaties verspreid over het land. Hieronder de adresgegevens van de huidige locaties van de SVB.



Locatie code	Adres	Postcode	Plaats
AV	Van Heuven Goedhartlaan 1	1181 KJ	Amstelveen
BR	Rat Verlegstraat 2	4815 NZ	Breda
DV	Snipperlingsdijk 2	7417 BJ	Deventer

GR	Cascadeplein 5	9726 AD	Groningen
LD	Stationsplein 1	2312 AJ	Leiden
NY	Takenhofplein 4	6538 SZ	Nijmegen
RM	Laurentiusplein 8	6043 CS	Roermond
RD	Posthumalaan 100	3072 AG	Rotterdam
UR	Graadt van Roggenweg 400	3531 AH	Utrecht
UR DZW	Papendorpseweg 93	3528 BJ	Utrecht
ZS	Stationsstraat 112	1506 DK	Zaandam

1.2 Ambitie van de SVB

De maatschappij is altijd in beweging, net als de wensen en behoeften van burgers. Als uitvoerder en gezicht van de overheid willen we met de SVB continu voorzien in deze veranderende behoeften. Dit kunnen we alleen maar doen als we kijken naar de veranderende behoeften van de burgers. Maar ook als we kritisch naar onszelf durven kijken en meebewegen met de dynamiek van de maatschappij. De SVB stelt vast, kent toe, toetst en handhaaft. We informeren persoonsgericht, geautomatiseerd digitaal waar dat kan en via maatwerk waar nodig.

Als effectieve, wendbare organisatie blijven we vernieuwen. Hiermee vervullen we ook onze rol in de (internationale) keten(s) op een goede manier. De focus van alle organisaties in de keten moet daarbij gericht zijn op de dienstverlening, die waarde oplevert voor de burger. De SVB wil vanuit deze kerntaken ook komen tot een versterkt dienstenaanbod voor de burger en met inzet op vereenvoudiging van wet- en regelgeving, om daarmee een toekomstbestendige dienstverlener te zijn binnen één overheid waarbij de burger centraal staat.

Oog hebben voor burgers, betekent oog hebben voor onze medewerkers. Door een aantrekkelijke werkgever te zijn kunnen we maatschappelijk bevlogen medewerkers aan ons verbinden, met uitdagend werk en kansen om te groeien, persoonlijk en in hun werk. Zodat zij onze klanten persoonsgericht en volgens de bedoeling van de wet van dienst kunnen zijn.

1.3 Uitvoering aanbesteding

Deze aanbesteding vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Inkoop en Contractmanagement (ICM), onderdeel van de directie Bedrijfsvoering. Deze sectie treedt gedurende de aanbesteding op als contactpersoon namens de SVB. Inkoop is verantwoordelijk voor de begeleiding van het inkoop- en aanbestedingsproces voor de hele organisatie. Contractmanagement ondersteunt de interne opdrachtgevers en contracteigenaren bij de voorbereiding van de aanbesteding en de uitvoering van overeenkomsten.

Deze aanbesteding vindt plaats in opdracht van de afdeling Facilities, onderdeel van de directie Bedrijfsvoering van de SVB. De afdeling Facilities richt zich op de functionele aansturing op facilitair gebied voor de gehele SVB op het gebied van beveiliging, huisvesting, werkplekconcept, drukwerk, catering, et cetera.

1.4 Strategische doelstellingen SVB

SVB waarden

In onze dienstverlening moeten burgers kunnen rekenen op betrouwbaarheid, mensgerichtheid en voortvarendheid. Dat is wat voor de SVB werken vanuit “de bedoeling” inhoudt. Zo blijven we elkaar inspireren om het beste te doen voor de burger, iedere dag opnieuw.

- **Betrouwbaar:** we zijn voorspelbaar, eerlijk, transparant en integer. We werken rechtmatig en leveren waar je recht op hebt vanuit de Bedoeling.
- **Voortvarend:** we zijn resultaatgericht en proactief. We zijn vakbekwaam en staan voor onze taak. We kijken vooruit, ontwikkelen door, zijn innovatief en laten realisatiekracht zien.
- **Mensgericht:** we zijn mensgericht en gaan op een persoonlijke en betrokken manier met mensen om. We werken vanuit de bedoeling en kijken naar wat burgers nodig hebben. We hebben oog voor de menselijke maat.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Als SVB zetten we ons elke dag in om een bijdrage te leveren aan bestaanszekerheid. In breder perspectief zet de SVB zich ook in om vanuit onze dienstverlening zoveel mogelijk te zorgen voor een positieve impact op de maatschappij. Dit doen we onder andere door ons te committeren aan drie van de duurzame ontwikkeldoelen (Sustainable Development Goals, ofwel SDG's), van de Verenigde Naties. Deze SDG's zijn gestart in 2015 en lopen tot 2030. Ze vormen een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede, onderwijs en de klimaatcrisis.

De SVB zet zich met het realiseren van de meerjarenkoers ook in voor een einde aan armoede, ongelijkheid en de klimaatproblematiek.

2. Opdrachtomschrijving

2.1 Aanleiding en doel van deze aanbesteding

Aanleiding

De aanleiding van deze aanbesteding is het eindigen van de huidige overeenkomst voor beveiligingsdiensten op 31 maart 2023.

Doel

De SVB heeft met deze aanbesteding tot doel een Overeenkomst af te sluiten met één dienstverlener voor de uitvoering van beveiligingsdiensten zoals deze in dit Beschrijvend document zijn beschreven.

2.2 Marktconsultatie

Voorafgaand aan deze aanbesteding is een marktconsultatie gehouden. Op 6 april 2022 is middels een vooraankondiging op TenderNed een document gepubliceerd met daarin een aantal vragen aan potentiële aanbieders, om helder te krijgen wat de markt kan bieden, hoeveel aanbieders er zijn en of de wensen/ideeën van de SVB haalbaar zijn.

Op deze marktconsultatie hebben vijf aanbieders van beveiligingsdiensten gereageerd. Vervolgens is met al deze partijen nog een persoonlijk gesprek gevoerd om bepaalde onderwerpen nog wat verder uit te diepen. De belangrijkste conclusies uit deze marktconsultatie zijn opgenomen in een verslag dat als bijlage bij dit Beschrijvend document is gevoegd (bijlage M).

2.3 Percelen

De SVB is van mening dat de Opdracht één overheidsopdracht betreft, omdat de verschillende onderdelen van de overheidsopdracht als zodanig een economische en een technische functie vormen. Er is daarom geen sprake van samenvoeging van meerdere overheidsopdrachten in de zin van artikel 1.5 lid 1 Aanbestedingswet 2012.

Om de in paragraaf 2.4.1 vermelde doelstellingen van deze aanbesteding te kunnen behalen, is het wenselijk om de opdracht bij één partij in een overeenkomst neer te leggen.

Daarbij levert het beleggen van de Opdracht bij één leverancier ook schaalvoordeel op. Hoe meer volume de SVB bij één leverancier belegt hoe, naar verwachting, aantrekkelijker de prijzen zullen worden.

De SVB heeft voorafgaand aan deze aanbesteding een marktconsultatie uitgevoerd. Uit de marktconsultatie is gebleken dat het aantal ondernemingen dat in staat is om zelf de Opdracht uit te voeren voldoende groot is om de daadwerkelijke mededinging voor de Opdracht te waarborgen.

Gezien de huidige marktsamenstelling wordt niet verwacht dat de keuze om de Opdracht niet op te delen in percelen de toetreding door partijen, van onder andere het MKB, tot de aanbesteding beperkt. Dit kwam tevens naar voren in de marktconsultatie. Ook zijn de risico's voor de Opdrachtnemer niet groter door het niet opdelen in percelen.

Bovendien wenst de SVB uit efficiencyoverwegingen te worden ontzorgd. Door de Opdracht niet onder te verdelen in percelen heeft de SVB getracht te bewerkstelligen dat de organisatorische verantwoordelijkheid van de Opdracht in een hand komt te liggen. Het niet onderverdelen van de Opdracht in percelen leidt er onder meer toe dat de SVB minder facturen ontvangt, minder managementinformatie behoeft te analyseren en minder account- en contractmanagementactiviteiten hoeft te verrichten.

2.5 Omschrijving van de Opdracht

2.5.1 Binnen de scope van de Opdracht

Tot de scope van de Opdracht behoren de volgende activiteiten/diensten:

- openings- en sluitrondes door beveiligingsmedewerkers;
- receptiediensten gedurende kantoor tijden;
- het op afroep leveren van beveiligingsmedewerkers;
- alarmopvolging buiten openingstijden;
- bedrijfshulpverlening (bhv).

Hoe de nabije toekomst (de komende zes jaar) voor de SVB en meer specifiek de afdeling Facilities eruit gaat zien is nog onduidelijk. De belangrijkste zaken die van invloed kunnen zijn op de (behoefte aan) beveiligingsdiensten zijn 'Bewust werken' en 'Facilities Next Steps' en de organisatieaanpassingen die daar mogelijk uit voortvloeien (zie voor een nadere toelichting bijlage P). Wat exact de effecten hiervan zijn, kan op dit moment nog niet worden overzien. In de onderhavige uitvraag kan hier dan ook niet heel specifiek op worden ingespeeld, anders dan dat de SVB behoefte heeft aan een partij die flexibel is qua op- en afschalen van de dienstverlening (bijvoorbeeld als gevolg van afstoten of aankopen van panden) en het ad hoc leveren van beveiligers.

De opdracht die nu in de markt gezet wordt, komt globaal overeen met de huidige opdracht. De SVB heeft vooral behoefte aan de fysieke inzet van beveiligers en steekt om die reden de uitvraag dan ook traditioneel in en biedt geen ruimte voor het aanbieden van innovatieve oplossingen, zoals het vervangen van beveiligers door de inzet van camera's of het op afstand openen en sluiten van de panden.

Te bereiken doelstellingen

De wens van de SVB organisatie is om de dienstverlening in de huidige opzet voort te zetten. Dat wil zeggen: zichtbare aanwezigheid van een beveiligers in de vroege ochtend en de late middag. Een beveiligers opent het pand en bemant de receptie, totdat een facilitair medewerker van de SVB de receptiedienst rond 08:00 uur overneemt. Aan het einde van de middag om 17:00 uur neemt de beveiligers de receptietaak over, waarna de sluitronde volgt.

De ochtenddienst duurt op dit moment korter dan drie uur, vandaar dat het openen van de panden en de bezetting van de receptie nu nog wordt ingevuld met surveillanten. Aangezien de surveillanten slechts tot 08:00 uur de receptie bemensen en er in de vroege uren niet altijd voldoende eigen BHV'ers in het pand aanwezig zijn, knelt dit regelmatig. Ook het invullen van het dagvenster van de receptie (8:00 uur – 17:00 uur) is soms lastig. Om aan deze problemen het hoofd te bieden en om de Opdracht voor de markt interessanter te maken, wordt de ochtenddienst verruimd naar 3 uur.

De SVB-locatie Utrecht (DZW) heeft een sterke behoefte aan de inzet van een beveiligers op locatie, om de open- en sluitrondes en de dagvullende receptiediensten in te vullen.

De inzet van twee beveiligers op de SVB-locatie Nijmegen ten behoeve van de huurder (UWV) is een vereiste en vastgelegd in de Facilitaire Diensten Overeenkomst (FDO) tussen de SVB en het UWV. De onderhavige Overeenkomst dient daarom te voorzien in de inzet van twee beveiligers op de locatie Nijmegen tot in ieder geval 31 december 2025, maar mogelijk nog langer.

De overall doelstellingen die de SVB met de onderhavige Overeenkomst nastreeft zijn:

- uniformiteit in de dienstverlening;
- optimalisatie van de dienstverlening (effectief en kosten efficiënt);
- goed en gekwalificeerd personeel;
- continuïteit en flexibiliteit van de dienstverlening;
- heldere en tijdige communicatie;
- duurzame dienstverlening.

2.5.2 Buiten de scope/doelstelling van de Opdracht

De particuliere alarmcentrale (meldkamer) behoort niet tot de scope.

2.6 Raming van de waarde van de Opdracht

De waarde van de Opdracht wordt geraamd op circa € 1.000.000 excl. btw per jaar. Dit is gebaseerd op de spend van de afgelopen jaren. De scope van de onderhavige Overeenkomst wijzigt minimaal ten opzichte van de huidige overeenkomst. Het enige verschil zit hem in de uitbreiding van de ochtenddienst van 1,5 naar 3 uur. Deelnemer dient er rekening mee te houden dat de daadwerkelijke waarde van de Opdracht – zowel naar boven als naar beneden – kan afwijken van deze raming. Aan de raming kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

2.7 Indexering

De door Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Wél kunnen de tarieven onderhevig zijn aan indexering.

De tarieven kunnen steeds per 1 januari (voor het eerst per 1 januari 2024) worden geïndexeerd op basis van 'Cao-lonen contractuele loonkosten en arbeidsduur bedrijfstak/branche 80 beveiligings- en opsporingsdiensten Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2010=100)'.

De (geïndexeerde) nieuwe tarieven worden afgerond op het aantal cijfers achter de komma zoals opgenomen in het prijzenblad. Partijen informeren elkaar tijdig schriftelijk en onderbouwd, met de juiste stukken, over de juiste indexering.

2.8 Duur en afloop Overeenkomst

De SVB beoogt één (1) Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemer voor de duur van twee (2) Jaren en drie (3) maanden met de eenzijdige optie voor de SVB tot verlenging van twee (2) maal de periode van twee (2) Jaar. De beoogde ingangsdatum van de Overeenkomst is 1 januari 2023. De beoogde einddatum van de initiële looptijd van de Overeenkomst is 31 maart 2025.

De eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst vormen de transitie-/implementatiefase, de feitelijke werkzaamheden vangen aan op 1 april 2023. Dit is de datum waarop de overeenkomst met de huidige opdrachtnemer eindigt.

De SVB zal in beginsel overgaan tot verlenging van de Overeenkomst indien:

1. er in de voorgaande contractperiode sprake was van een kwalitatief goede dienstverlening, hetgeen betekent dat de overeengekomen KPI's zijn behaald;
2. er geen inhoudelijke dan wel organisatorische ontwikkelingen zijn die aanleiding vormen om de overeenkomst niet te verlengen.

3. Aanbestedingsprocedure

3.1 Openbare procedure

De Opdracht betreft sociale- en andere specifieke diensten (SAS-diensten), conform bijlage XIV van Richtlijn 2014/24/EU. Indien de waarde van een SAS-dienst hoger is dan € 750.000, dan dient deze verplicht Europees aanbesteed te worden. Er kan dan gekozen worden uit één van de reguliere Europese aanbestedingsprocedures, of voor de zogenaamde SAS-procedure, conform artikel 2.38 lid 1 Aw.

De SVB maakt voor deze aanbesteding gebruik van de openbare procedure conform artikel 2.26 van de Aanbestedingswet 2012.

Het aanbestedingsnummer <EA2022013> is de referentie voor deze aanbesteding.

Op de Opdracht zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

Naam	CPV code
Beveiligingsdiensten	79710000-4
Bewakingsdiensten	79713000-5
Surveillancediensten	79714000-2
Receptiediensten	79992000-4

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB 2018 (zie Bijlage H) van toepassing. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.

3.2 Aanbestedingsstukken

Deze Opdracht wordt via www.Tenderned.nl op de Tenders Electronic Daily (TED; <http://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do>) van de Europese Commissie gepubliceerd.

De SVB stelt vervolgens de aanbestedingsstukken via www.Tenderned.nl met elektronische middelen ter beschikking, waarmee Deelnemer gelegenheid heeft tot het vrij, rechtstreeks en volledig downloaden van de aanbestedingsstukken.

3.3 Planning

In onderstaande tabel is de globale planning van deze aanbesteding weergegeven. De SVB behoudt zich het recht voor alle onderstaande en overige in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen genoemde data en tijden te wijzigen.

Mijlpaal	Datum & tijd
Publicatie Beschrijvend document op www.tenderned.nl	6 september 2022
Uiterste termijn voor aanmelden Schouw	12 september 2022
Schouw	15 september 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 1	19 september 2022

Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 1	26 september 2022
Uiterste termijn voor het stellen van vragen ronde 2	3 oktober 2022
Publicatie Nota van Inlichtingen ronde 2	7 oktober 2022
Sluitingstermijn	18 oktober 2022 om 12:00 uur
Opening kluis	18 oktober 2022 om 12:05
Gunningsbeslissing	1 december 2022
Verificatiegesprek (optioneel)	5 december 2022
Standstill termijn	2 t/m 21 december 2022
Gunning	22 december 2022
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2023
Transitie-/implementatiefase	1 januari – 31 maart 2023
Aanvang van de operationele werkzaamheden	1 april 2023

3.4 Taal

De gehele aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal. Alle door de Deelnemer aangeboden documenten dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld. Indien Deelnemer toch gebruik wenst te maken van documenten in een andere taal, dan kan dit uitsluitend met instemming van de SVB. Indien deze instemming ontbreekt, wordt het betreffende document buiten beschouwing gelaten. Hierdoor kan een Inschrijving onvolledig zijn en daardoor als ongeldig terzijde worden gelegd.

3.5 Communicatie

Alle correspondentie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure dient te verlopen via het berichtenverkeer in TenderNed, tenzij dit door het uitvallen van TenderNed niet mogelijk is en de SVB aangeeft conform het gestelde in artikel 2:109a Aanbestedingswet 2012 te gaan communiceren.

Deelnemers die op andere wijze bij de SVB informatie trachten in te winnen over deze aanbesteding, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

In afwijking hiervan dienen klachten conform paragraaf 3.9 op de voorgeschreven wijze per e-mail worden ingediend. Deelnemers dragen zelf de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de door hen verzonden correspondentie tijdig door de SVB is ontvangen.

Ten aanzien van de informatie-uitwisseling geldt expliciet dat mondelinge vragen niet in behandeling worden genomen en dus niet worden beantwoord.

3.6 Indienen van vragen en opmerkingen

Deelnemers dienen het vragenformulier (zie Bijlage A, Vragenformulier) te gebruiken voor:

1) Vragen over het Beschrijvend document.

Deelnemers hebben de mogelijkheid om vragen te stellen over het Beschrijvend document (inclusief alle Bijlagen). Zij dienen deze vragen te stellen vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. De SVB zal deze vragen beantwoorden in Nota('s) van Inlichtingen.

De tweede ronde is uitsluitend bedoeld voor het stellen van vragen naar aanleiding van de vragen en antwoorden zoals deze in de eerste Nota van Inlichtingen zijn opgenomen.

2) Vragen, tekstvoorstellen en aanvullingen met betrekking tot de Overeenkomst, inclusie de Bijlagen, zoals de SLA en DAP.

Deelnemers hebben met betrekking tot de concept Overeenkomst inclusief Bijlagen de mogelijkheid om tijdig voor de Sluitingstermijn vragen te stellen, tekstvoorstellen te doen en/of om aanvullingen te verzoeken.

De SVB zal deze tekstvoorstellen en/of –aanvullingen beoordelen en vervolgens bepalen of er naar aanleiding daarvan wijzigingen of aanvullingen in de concept Overeenkomst worden doorgevoerd. De laatst ter beschikking gestelde versie zal de definitieve concept Overeenkomst zijn.

3) Melding van onjuistheden, onduidelijkheden en/of onvolkomenheden.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake, dienen Deelnemers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding te hebben. Deelnemers dienen zo snel als mogelijk eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden aan de SVB te melden en/of hierover vragen te stellen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig tijdig kunnen worden bijgesteld. Indien een Deelnemer eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet aan de SVB meldt of hierover een vraag stelt onverwijld na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument en in ieder geval vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen, dan komt dit voor rekening en risico van de Deelnemer. Indien de Deelnemer eventuele vragen niet tijdig aan de SVB stelt en/of bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet tijdig aan de SVB meldt, verwerkt de Deelnemer daarmee immers in beginsel zijn recht om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

Het voorgaande geldt ook in het geval een Deelnemer van mening is dat een in een Nota van Inlichtingen opgenomen vraag door de SVB onvoldoende/onjuist is beantwoord. Indien een Deelnemer de SVB hiervan niet onverwijld op de hoogte stelt, dan mag de SVB erop vertrouwen dat het in de Nota van Inlichtingen opgenomen antwoord voor alle Deelnemers een aanvaardbaar antwoord op de vraag is.

4) Melding gevraagde bewijsmiddelen niet beschikbaar.

In het geval dat een Deelnemer om gegronde redenen niet in staat is de door de SVB gevraagde bewijsmiddelen te overleggen, kan hij zijn geschiktheid met andere documenten aantonen, die daartoe door de SVB geschikt worden geacht. Indien de genoemde situatie zich voordoet, dient de betreffende Deelnemer daartoe een verzoek in vóór de uiterste termijn voor het stellen van vragen. Bij dit verzoek dient een voorstel te worden gevoegd voor de bewijsmiddelen die in dat geval zullen worden overgelegd.

3.7 Contactgegevens SVB

De contactgegevens van de SVB zijn de volgende:

Adres:
Sociale Verzekeringsbank

E-mail:
inkoop@svb.nl

T.a.v. mevrouw D. Wouters / ICM, directie
Bedrijfsvoering
Van Heuven Goedhartlaan 1
1181 KJ Amstelveen
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen

In behandeling door:
D. Wouters

3.8 Schouw

Bijgaande tabel geeft de vestigingen en locaties aan met het aanvangstijdstip voor de schouw op 15 september 2022. Uw aanmelding voor deelname aan de schouw kunt u uiterlijk op 12 september 2022 indienen via: inkoop@svb.nl. Deelname aan de schouw is niet verplicht.

De SVB kan bij onvoorziene omstandigheden afwijken van de planning. In een dergelijke situatie worden Deelnemers vooraf hierover geïnformeerd.

Locatie	Tijdstip
Zaanstad (Stationsstraat 112)	09:00 uur
Amstelveen (Van Heuven Goedhartlaan 1)	11:00 uur
Utrecht (Graadt van Roggenweg 400)	14:00 uur
Utrecht DZV (Papendorpseweg 93, gebouw D)	15:30 uur

Het proces rondom de schouw van de Locaties voor de Deelnemers is als volgt:

1. Na tijdige aanmelding van uw deelname aan de schouw ontvangt u een separate bevestiging.
2. Deelname aan de schouw is mogelijk met maximaal twee personen.
3. De Deelnemers worden begeleid door twee SVB-medewerkers. De bezoekers dienen zich aan de instructies van deze medewerkers te houden.
4. De schouw zal per locatie ongeveer 30-45 minuten in beslag nemen (afhankelijk van de grootte van de locatie).
5. De schouw is uitsluitend bedoeld om de situatie ter plekke op te nemen. Er zullen geen vragen worden beantwoord of discussies over de aanbesteding worden gevoerd. De specifieke vragen dienen via het vragenformulier, Bijlage A gesteld te worden en worden beantwoord via de Nota's van Inlichtingen.
6. Indien tijdens de schouw aanvullende documenten worden toegezegd, dan worden deze beschikbaar gesteld via www.tenderned.nl.

3.9 Klachtafhandeling bij aanbesteden

Klacht over een aanbestedingsprocedure

Er kan kosteloos een klacht worden ingediend over het handelen van de SVB tijdens een aanbestedingsprocedure. De SVB heeft hiervoor een klachtenmeldpunt en een klachtenprocedure ingericht conform de Aanbestedingswet 2012. De SVB streeft naar zorgvuldige afhandeling van klachten. Op basis van een klacht kunnen eventuele aanpassingen in de aanbesteding worden doorgevoerd, zonder tussenkomst van de rechter. Eventuele bezwaren of klachten dienen daarom in een zo vroegtijdig mogelijk stadium van de aanbestedingsprocedure ingediend te worden.

De klager behoudt het recht om de kwestie in een kort geding ook aan de rechter voor te leggen. Het indienen van een klacht leidt uitsluitend tot opschorting, schorsing en/of uitstel van de aanbestedingsprocedure, indien de SVB besluit de planning aan te passen. Een beslissing van de SVB in deze klachtenprocedure is op geen enkele wijze een besluit in de zin van artikel 1:3 van de Algemene Wet Bestuursrecht.

Wie kunnen een klacht indienen?

Een klacht over een aanbesteding kan worden ingediend door:

- a. ondernemers die de Opdracht willen verwerven; *en*
- b. brancheorganisaties van ondernemers die optreden namens één ondernemer of meerdere ondernemers die de Opdracht willen verwerven.

Hoe kan een klacht worden ingediend?

Een klacht moet op de volgende wijze worden ingediend en aan de volgende vereisten voldoen:

De klager dient zijn klacht schriftelijk in bij het Klachtenmeldpunt van de SVB via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl. De SVB zal de klacht uitsluitend in behandeling nemen, indien de klacht via bovenstaand e-mailadres de SVB heeft bereikt.

De klacht bevat een beschrijving van de klacht.

De klager voegt alle relevante informatie bij die noodzakelijk is om de klacht goed te kunnen behandelen.

De klager geeft in het formulier ook aan hoe de klacht kan worden verholpen.

De klacht bevat verder:

- de dagtekening;
- de naam en het adres van de klager;
- de aanduiding van de aanbesteding.

Behandeling van de klacht

De SVB bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager.

De klager kan uitsluitend via per e-mail via het e-mailadres klachtenregelingaanbesteden@svb.nl met de SVB contact opnemen over ingediende klachten.

De SVB stelt vast of de ingediende klacht daadwerkelijk op de voorgeschreven wijze is ingediend en aan de vereisten voldoet.

De SVB heeft te allen tijde de vrijheid om de klacht niet (verder) in behandeling te nemen, indien:

De klacht niet op de juiste wijze is ingediend of aan de vereisten voldoet.

De klacht door de klager wordt voorgelegd aan de rechter en/of de Commissie van Aanbestedingsexperts.

De klacht, volgens de SVB, te laat in de procedure dan wel na Gunning wordt ingediend.

De klacht, volgens de SVB, om andere redenen niet binnen deze klachtenregeling past.

Als de SVB een klacht niet in behandeling neemt, dan laat de SVB dat zo snel mogelijk gemotiveerd aan de klager weten.

Het klachtenmeldpunt van de SVB kan een advies inwinnen bij een onafhankelijke, externe partij over de klacht. Deze externe partij neemt strikte vertrouwelijkheid in acht.

Indien de SVB ten behoeve van de afhandeling van een klacht nadere informatie wenst, zal deze door de SVB bij de klager worden opgevraagd.

Als de SVB van mening is dat de klacht van belang is voor alle Deelnemers, kan de klacht geanonimiseerd behandeld worden in de Nota van Inlichtingen. De klager wordt hiervan op de hoogte gesteld, waarna de klacht als afgehandeld wordt beschouwd.

Het oordeel van de SVB op de klacht zal aan de klager schriftelijk en gemotiveerd per post en/of per e-mail worden medegedeeld.

3.10 Nota van Inlichtingen

In de planning is de termijn opgenomen waarbinnen vragen en verzoeken kunnen worden ingediend. Alle vragen en verzoeken om nadere informatie worden schriftelijk geanonimiseerd beantwoord in een Nota van Inlichtingen. De SVB streeft er naar de Nota van Inlichtingen, inclusief mogelijk aanvullende documenten, uiterlijk op de in de planning aangegeven datum, op www.tenderned.nl te publiceren.

Vragen dienen te worden gesteld via het berichtenverkeer van TenderNed (hier is uw vragenlijst als bijlage toe te voegen).

In het geval van een tegenstrijdigheid tussen het Beschrijvend document en een Nota van Inlichtingen, gaat hetgeen vermeld is in de Nota van Inlichtingen voor. In geval van tegenstrijdigheid tussen Nota's van Inlichtingen gaat een Nota van Inlichtingen van later datum vóór een Nota van Inlichtingen van een eerdere datum. Het voorgaande laat onverlet de verplichting voor Deelnemers om eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolledigheden direct te melden aan de SVB.

Indien TenderNed een storing heeft die leidt tot vertraging bij het verzenden en/of ontvangen van vragen en antwoorden die betrekking hebben op de Nota van Inlichtingen, dan komt dat voor risico van de Deelnemer. De SVB is niet verplicht als gevolg hiervan de Sluitingstermijn aan te passen.

3.11 Kostenvergoeding

De SVB heeft getracht de kosten voor de Deelnemers in deze aanbesteding zoveel als mogelijk te beperken. De SVB is van oordeel dat tijdens dit specifieke aanbestedingsproces aan Deelnemers geen bovengemiddelde inspanning wordt gevraagd. Voorts is de SVB van oordeel dat de gevraagde inspanning aan de zijde van de Deelnemers in verhouding staat tot de te behalen omzet. Gelet daarop heeft de SVB in deze aanbesteding de afweging gemaakt om aan Deelnemers geen recht op vergoeding van kosten toe te kennen. Daarnaast kunnen Deelnemers geen aanspraak maken op vergoeding van enigerlei aanvraagkosten, gederfde winst of andere schade.

3.12 Voorbehoud

De SVB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in elke fase van de aanbesteding, de gehele aanbesteding op te schorten, tijdelijk of definitief te stoppen en/of om niet tot opdrachtverstrekking over te gaan, zonder in principe op enige wijze schadeplichtig te zijn.

De SVB behandelt alle in het kader van deze aanbesteding ontvangen informatie vertrouwelijk. Deze wordt uitsluitend getoond aan medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken. De aanbestedingsstukken van de SVB zijn in een Europese aanbestedingsprocedure in principe openbaar. In de Overeenkomst met de Opdrachtnemer (Bijlage G) zal de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode worden vastgelegd.

3.13 Mededeling Gunningsbeslissing, standstill termijn

Alle Deelnemers krijgen schriftelijk per berichtgeving in TenderNed de Gunningsbeslissing. De SVB zal de Overeenkomst niet eerder sluiten, dan nadat de Standstill termijn van 20 kalenderdagen (artikel 2.127 van de Aanbestedingswet 2012) na verzending van de Gunningsbeslissing is verstreken. Door het doen van een Inschrijving stemt de Deelnemer ermee in dat deze termijn van 20 kalenderdagen geldt als een vervalt termijn.

Een Deelnemer die tegen de Gunningsbeslissing in rechte wenst op te komen, dient op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak, niet later dan 20 kalenderdagen na de dag van het bekend maken van de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door middel van een aan het hoofdkantoor van de SVB te Amstelveen rechtmatig betekende kortgedingdagvaarding, waarbij de SVB wordt opgeroepen in kort geding te verschijnen voor de bevoegde rechtbank (rechtbank Amsterdam).

In het geval dat er bezwaren tegen de Gunningsbeslissing worden ingediend en/of daartegen een kort geding wordt aangespannen, kan de SVB de Overeenkomst niet sluiten totdat de rechter een beslissing heeft genomen. De SVB behoudt zich het recht voor om de voornoemde vervalt termijn in voorkomend geval eenzijdig te verlengen. Indien geen van de afgewezen Deelnemers binnen de genoemde termijn van 20 kalenderdagen na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de SVB ervan uit dat de afgewezen Deelnemers menen geen aanspraak te kunnen maken op Gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van de genoemde Gunningsbeslissing.

3.14 Sluiting Overeenkomst, standstill termijn

De SVB zal in principe na het verstrijken van de standstill termijn, een vervalt termijn van 20 kalenderdagen, een Overeenkomst sluiten. De eerste dag van deze termijn is de dag na verzenden van de Gunningsbeslissing. Daarvoor zal de definitieve concept Overeenkomst worden gebruikt, die met de laatste Nota van Inlichtingen beschikbaar is gesteld. De af te sluiten Overeenkomst vormt één onlosmakelijk geheel met dit Beschrijvend document en de Nota(s) van Inlichtingen. De SVB wijst de Deelnemer er dan ook op dat hij zijn Inschrijving in dat kader geacht wordt te doen. Voor het opstellen van de Inschrijving is het daarom van belang dat de Deelnemer kennisneemt van de Overeenkomst.

4. Inschrijving

4.1 Checklist Inschrijving

De Inschrijving dient volledig en rechtsgeldig ondertekend te worden ingediend via TenderNed, uiterlijk vóór de Sluitingstermijn.

De Inschrijving bestaat uit de volgende documenten:

		Omschrijving	Standaardformulier /vereist document	Bij Inschrijving	Op verzoek	Wie? Deelnemer, Combinant, Onderaannemer, Derde
Algemene verklaringen		Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Standaardformulier Bijlage D	x		Allen
Uitsluitingsgronden		U1: Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister	Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister		x	Allen
		U2: Gedragsverklaring aanbesteden	Format Justis		x	Allen
		U3: Verklaring van de Belastingdienst	Format Belastingdienst		x	Allen
Geschiktheidseisen						
	A-1	Technische- en beroepsbekwaamheid "Kerncompetentie – beveiligings- en receptiediensten"	Standaardformulier Bijlage E	x		Deelnemer/ Combinant
	A-2	Technische- en beroepsbekwaamheid "Kerncompetentie – alarmopvolging"	Standaardformulier Bijlage E	x		Deelnemer/ Combinant
	B-1	Technische- en beroepsbekwaamheid "Kwaliteitsborging (1)"	geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig		x	Deelnemer/ Combinant
	C-1	Financiële draagkracht "Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering"	Kopie polis of anderszins (zie paragraaf 5.5.4)		x	Deelnemer/ Combinant
	C-2	Financiële draagkracht "continuïteitsparagraaf"	Kopie jaarrekening of anderszins (zie paragraaf 5.5.4)		x	Deelnemer/ Combinant
	D-1	Technische- en beroepsbekwaamheid "Kwaliteitsborging (2a Vergunning/ND-nummer)"	Format Justis		x	Deelnemer/ Combinant
	D-2	Technische- en beroepsbekwaamheid "Kwaliteitsborging (2b Keurmerk)"	Format Nederlandse Veiligheidsbranche		x	Deelnemer/ Combinant
Subgunningscriteria						
	SGC-1	Kwaliteit personeel	Free format (zie bijlage B)	X		Deelnemer/ Combinant
	SGC-2	Kwaliteit dienstverlening	Free format (zie bijlage B)	X		Deelnemer/ Combinant
	SGC-3	Duurzaamheid	Free format (zie bijlage B)	X		Deelnemer/ Combinant
	SGC-P1	Prijs	Standaardformulier Bijlage K	X		Deelnemer/ Combinant

De SVB behoudt zich het recht voor om aan de Deelnemer aan wie de SVB voorlopig heeft gegund originele bewijsstukken (geen kopieën) op te vragen. Deze originele bewijsstukken moeten binnen 5 Werkdagen na dagtekening van het verzoek door de SVB zijn ontvangen. Bij een verschil tussen deze originele bewijsstukken en de digitale Inschrijving is de informatie in het originele bewijsstuk leidend.

Door het indienen van een Inschrijving stemt de Deelnemer in met de procedure en alle in het Beschrijvend document én de Nota('s) van Inlichtingen genoemde voorwaarden voor deze aanbestedingsprocedure.

4.2 Instructie inschrijven op TenderNed

Om de subgunningscriteria kwaliteit en prijs in te dienen via TenderNed gaan Deelnemers als volgt te werk:

1. Deelnemers gaan naar “Mijn inschrijving” “Gunningscriteria beantwoorden” Tabblad “Criteria”. De term “Gunningscriteria” op TenderNed correspondeert met het begrip “Subgunningscriteria” in de aanbestedingsstukken van de SVB. Bij alle criteria dient het hokje aan te worden gevinkt bij “Dit criterium is beantwoord”.
2. Let op: na het beantwoorden van alle “Gunningscriteria” dient de stap “Inschrijving op de aanbesteding” te worden doorlopen om de Inschrijving in te dienen.
3. Deelnemers zorgen ervoor dat alle documenten in een algemeen toegankelijk format (bijvoorbeeld pdf of Microsoft Office) worden ingediend.
4. Documenten die niet behoren tot bovengenoemde “Gunningscriteria” dienen te worden geüpload in het tabblad “Documenten”.
5. Voor Deelnemers die nog niet bekend zijn met TenderNed, zie <http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/zo-werkt-tenderned>.

4.3 Eisen aan Combinatie (samenwerkingsverband)

1. Indien wordt ingeschreven als Combinatie, dan dient de Combinatie bij zijn Inschrijving voor alle leden van de Combinatie het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te dienen. Ieder van de leden van de Combinatie dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.
2. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom in Combinatie wordt ingeschreven en welk lid van de Combinatie welk deel van de Opdracht uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA.
3. Daarnaast dient in deel II, onderdeel A (onder “Wijze van deelneming”) van het UEA de naam van het lid van de Combinatie te worden vermeld die als vertegenwoordiger (penvoerder) namens de Combinatie optreedt en bevoegd is de Combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen en te binden en die als enig aanspreekpunt voor de SVB dient (contactpersoon).
4. Door ondertekening van het UEA, verklaart ieder van de leden van de Combinatie afzonderlijk dat hij zich als lid van de Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Overeenkomst (inclusief Bijlagen) in al haar onderdelen.
5. Indien de Deelnemer een Combinatie is, dient de in dit Beschrijvend document gevraagde informatie met betrekking tot ieder van de Combinanten te worden verstrekt, tenzij anders vermeld.
6. Nadat een Combinatie zich heeft ingeschreven, mag de samenstelling van de Combinatie niet meer wijzigen; tenzij de Combinatie hiertoe door vennootschappelijke omstandigheden, zoals fusies, overnames of

- faillissementen, gedwongen wordt, de Combinatie na wijziging voldoet aan alle door de SVB gestelde eisen en de SVB hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.
7. Let op: een onderneming kan voor de Opdracht slechts éénmaal inschrijven: òf zelfstandig òf als onderdeel van één Combinatie. Indien een onderneming voor de Opdracht zowel zelfstandig inschrijft en als lid van een Combinatie, beoordeelt de SVB de Inschrijving die werd gedaan als lid van de Combinatie en wordt de zelfstandige Inschrijving terzijde gelegd en uitgesloten van mededinging in deze aanbesteding.

4.4 Eisen aan Onderaannemer(s)

Een Deelnemer (waaronder Combinatie) mag voor de uitvoering van de Opdracht een of meerdere Onderaannemers inzetten.

De Deelnemer dient bij zijn Inschrijving voor ieder van deze Onderaannemers een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen. Ieder van de Onderaannemers dient in het UEA onder meer te verklaren niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012. De SVB wenst uit het UEA op te maken waarom met Onderaannemers wordt ingeschreven en welk deel van de Opdracht de Onderaannemer (of Onderaannemers) precies uitvoert. Dit kan worden toegevoegd aan deel II, onderdeel D (onderaannemer) van het UEA.

Deelnemer treedt op als hoofdaannemer indien zij een of meerdere Onderaannemers inschakelt. Deelnemer is aanspreekpunt voor de SVB tijdens de aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht. Deelnemer is te allen tijde volledig aansprakelijk voor de naleving van alle uit de Overeenkomst (en Bijlagen) voortvloeiende verplichtingen.

Na Inschrijving is wijziging en/of aanvulling van Onderaannemers die worden betrokken bij de uitvoering van de Opdracht slechts mogelijk, na voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de SVB.

4.5 Eisen aan Derden

Teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, mag een Deelnemer (ongeacht of dit een zelfstandige Deelnemer is of een Combinatie) een beroep doen op de financieel en economische draagkracht en/of technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde.

Deelnemer vermeldt in Deel II, onderdeel C (beroep) van het UEA of er beroep wordt gedaan op andere entiteiten en op welke specifieke draagkracht een beroep wordt gedaan.

Deelnemer dient daarnaast een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA in van elke Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan de Geschiktheidseisen te voldoen. Hiermee verklaart de Derde dat zij de noodzakelijke middelen ten behoeve van de Opdracht aan de Deelnemer ter beschikking stelt.

Indien een beroep wordt gedaan op de technische en beroepsbekwaamheid van een Derde, dient de Derde daadwerkelijk (als Onderaannemer) te worden ingezet bij de uitvoering van de Opdracht.

4.6 Concerninschrijving

Inschrijvingen van Deelnemers bij deze aanbesteding - zelfstandig of in Combinatie -, of als Onderaannemer, moeten zelfstandig en onafhankelijk zijn en mogen niet onderling zijn afgestemd. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer dat hiervan uitdrukkelijk geen sprake is.

Als verbonden ondernemers zich als Deelnemers inschrijven of als Onderaannemer optreden, zijn zij verplicht bij hun Inschrijving te vermelden dat en met welke andere inschrijvende onderneming zij verbonden zijn. Verbonden ondernemers dienen daarbij op verzoek van de SVB te vermelden welke maatregelen zij hebben getroffen om de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving te waarborgen. Op verzoek van de SVB verschaffen Deelnemers binnen 7 Werkdagen meer informatie over de zelfstandigheid en onafhankelijkheid van de Inschrijving. Ondernemingen zijn in elk geval verbonden, indien zij deel uitmaken van één concern of groep in de zin van artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek (BW). De SVB kan Inschrijvingen uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, indien naar oordeel van de SVB niet voldoende vast is komen te staan dat de Inschrijving zelfstandig en onafhankelijk is ingediend.

4.7 Integriteit Ondernemers

Deelnemer voldoet met betrekking tot integriteit aan wat gebruikelijk en maatschappelijk aanvaard is. Dit houdt onder meer in:

- geen prijsafspraken of kartelvorming met andere Deelnemers;
- geen prijsopdrijving door vermeende of daadwerkelijke monopolie posities;
- zorgdragen voor correcte mandatering tijdens onderhavige aanbestedingsprocedure;
- dat hij alleen meedoet met de intentie om voor Gunning in aanmerking te komen.

Alle door Deelnemer in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Deelnemer naar waarheid ingevuld en kunnen te allen tijde gestand worden gedaan. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart Deelnemer hieraan te kunnen voldoen. De SVB behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Deelnemer is aangeboden.

Deelnemer erkent door Inschrijving dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de SVB kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012.

Daarnaast is Deelnemer verplicht om na gunning alle medewerkers die zijn betrokken bij de uitvoering van de Opdracht de Gedragscode van de SVB (zie Bijlage N) te laten ondertekenen.

4.8 Varianten

Er zijn geen varianten toegestaan.

4.9 Eigendomsvoorbehoud Inschrijvingen

De SVB aanvaardt geen enkel eigendomsvoorbehoud op een ingediende Inschrijving en de daarbij behorende documenten. De SVB heeft de vrijheid om de ingediende Inschrijvingen niet te retourneren naar de betreffende Deelnemer en deze stukken conform de daarvoor geldende termijnen te bewaren en voorts te vernietigen.

4.10 Auteursrechten

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de SVB niets uit dit Beschrijvend document worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel waarvoor dit Beschrijvend document is bestemd), door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins. Het (intellectueel) eigendom van de door de SVB verstrekte informatie berust bij de SVB.

4.11 Onherroepelijk en onvoorwaardelijk

De Inschrijvingen dienen onherroepelijk, niet-vrijblijvend en onvoorwaardelijk te zijn. Inschrijvingen die voor wat betreft hun geldigheid geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn gesteld van de invulling of realisatie van bepaalde voorwaarden worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

4.12 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving van de Deelnemer heeft een gestanddoeningstermijn van negentig kalenderdagen. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag van de Sluitingstermijn. Indien tegen de Gunningsbeslissing een kortgedingprocedure aanhangig is gemaakt, eindigt de gestanddoeningstermijn twintig Werkdagen na de dag waarop door de rechter in eerste aanleg uitspraak is gedaan, voor zover deze termijn later eindigt dan de gebruikelijke gestanddoeningstermijn van negentig dagen.

4.13 Rechtsgeldige ondertekening

Alle pagina's waar een handtekening wordt gevraagd, dienen een rechtsgeldige handtekening te hebben en gezet door een daartoe rechtsgeldig en tekenbevoegd persoon, op het moment van indiening van de Inschrijving, conform het handelsregister. Inschrijvingen die niet volledig rechtsgeldig zijn ondertekend, kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5. Beoordeling Inschrijvingen

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is het beoordelingsproces uitgewerkt. Tijdig ontvangen Inschrijvingen worden aan de hand van de volgende stappen beoordeeld:

- stap 1. Inschrijvingseisen;
- stap 2. Uitsluitingsgronden;
- stap 3. Geschiktheidseisen;
- stap 4. Programma van eisen;
- stap 5. Gunningscriterium Beste PKV (beste prijs-kwaliteitverhouding).

Indien een Deelnemer niet aan een bepaalde (beoordelings-)stap voldoet, zal de SVB niet verder gaan met het beoordelen van de Inschrijving.

5.2 Risico te laat ontvangen Inschrijvingen

Te laat ingediende Inschrijvingen op TenderNed kunnen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Indien TenderNed een storing heeft en als gevolg daarvan Deelnemers mogelijk niet op tijd hun Inschrijving kunnen uploaden, dan is dat voor risico van de Deelnemer.

Indien er een storing is van TenderNed, dan worden Deelnemers verzocht zo snel mogelijk met een e-mail gericht aan de afdeling inkoop van de SVB (zie paragraaf 3.6), aan te geven dat het door de storing niet mogelijk is om binnen de door de SVB gestelde Sluitingstermijn, de Inschrijving te uploaden. De SVB kan in dat geval bepalen dat de Inschrijving op andere wijze (en eventueel alsnog tijdig) en in overeenstemming met art. 2.109a Aanbestedingswet 2012 kan worden ingediend. De SVB is in geen geval (bij storingen van TenderNed) verplicht om de termijn voor het indienen van de Inschrijvingen te verlengen.

Om eventuele risico's met betrekking tot storingen op TenderNed uit te sluiten, adviseert de SVB Deelnemers ten eerste om niet te wachten tot het laatste moment met het indienen van de Inschrijving op TenderNed, maar tijdig te beginnen met uploaden.

Een Inschrijving die niet of niet volledig voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit Beschrijvend document, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

5.3 Uitsluitingsgronden

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op uitsluitingsgronden dient Deelnemer Bijlage D, het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA), zoals genoemd in artikel 1.19 van de Aanbestedingswet 2012, in te vullen. Door het indienen van het UEA verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) niet te verkeren in één van de situaties als bedoeld in artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 en te voldoen aan de gestelde Geschiktheidseisen. Vanaf het moment van indiening van de Inschrijving zal Deelnemer hieraan voldoen en zal blijven voldoen gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

Deelnemer dient alle gegevens volledig en juist in te vullen en het UEA rechtsgeldig te ondertekenen met pen, waarna het getekende document wordt gescand en ingediend bij de Inschrijving. Een Inschrijving met een

onvolledig en/of onjuist (inclusief niet rechtsgeldig ondertekend) ingevuld UEA, kan worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure.

De SVB stelt een Deelnemer waarop een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 lid 1 of 3 of artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing is in de gelegenheid te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Deelnemer zal op eerste verzoek van de SVB alle genomen maatregelen in dat kader schriftelijk melden aan de SVB uiterlijk binnen 5 Werkdagen. De SVB beslist vervolgens of de Deelnemer wel of niet zal worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het niet tijdig aanleveren van een onderbouwing, kan ook leiden tot het uitsluiten van de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Als er uitsluitingsgronden van toepassing zijn en/of als aan een of meer van de genoemde Geschiktheidseisen niet wordt voldaan, zal de Deelnemer worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure, tenzij de SVB heeft geoordeeld dat de Deelnemer haar betrouwbaarheid voldoende heeft aangetoond.

Een extra uitsluitingsgrond wordt hieraan toegevoegd in verband met de oorlog in Oekraïne. Deze recente uitsluitingsgrond is niet in het UEA opgenomen, maar door het indienen en ondertekenen van het UEA (en onder andere onder verwijzing naar en met toepassing van artikel 5 duodecies van de geconsolideerde versie van de Verordening (EU) nr. 833/2014 per 13 april 2022) verklaart Deelnemer (en betrokken onderneming(en)) tevens niet te verkeren in één van de volgende situaties:

- a. Deelnemer is een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigd natuurlijk persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
- b. Deelnemer is een rechtspersoon, entiteit of lichaam die voor meer dan 50% eigendom is van een Russische partij zoals genoemd onder a;
- c. Deelnemer is een natuurlijk persoon of rechtspersoon, entiteit of lichaam die handelt namens of op aanwijzing van een entiteit als bedoeld onder a of b; of
- d. Deelnemer besteedt meer dan 10% van de opdrachtwaarde uit aan onderaannemers, leveranciers of andere entiteiten die vallen onder a t/m c.

Deelnemers die verkeren in de situaties onder a t/m d kunnen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

5.4 Bewijsstukken ten behoeve van Uitsluitingsgronden

Deelnemer dient de volgende bewijsstukken te overleggen om aan te kunnen tonen dat op haar geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

	Bewijsstuk	Wanneer	Wie
1.	<u>Inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister</u> <i>Kopie van een uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (Kamer van Koophandel) dat een actueel beeld geeft van de organisatie en maximaal zes (6) maanden oud is, gerekend vanaf de Sluitingstermijn.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): Combinanten Onderaannemers Derden
2.	<u>Gedragverklaring aanbesteden (GVA)</u> <i>Gedragverklaring aanbesteden, afkomstig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en maximaal twee (2) Jaar oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): • Combinanten • Onderaannemers • Derden
3.	<u>Verklaring van de Belastingdienst</u> <i>Verklaring betalingsgedrag, afkomstig van de Belastingdienst en maximaal zes (6) maanden oud, gerekend vanaf de datum van het indienen van de Inschrijving.</i>	Binnen 5 Werkdagen na Gunningsbeslissing.	Deelnemer aan wie de SVB de Opdracht voorlopig gunt, inclusief (indien van toepassing): Combinanten Onderaannemers Derden

Voor een Deelnemer die gevestigd is in een andere Lidstaat geldt dat zij gelijkwaardige bewijsstukken uit het land van herkomst of vestiging moeten overleggen, conform artikel 2.89 lid 4 Aanbestedingswet 2012. De SVB kan op basis van haar discretionaire bevoegdheid bepalen of de vervangende Bewijsstukken geldig zijn.

Indien een of meerdere van deze uitsluitingsgronden van toepassing is op Deelnemer of een van diens Combinanten, Onderaannemers en/of Derden, dan kan de Deelnemer van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure worden uitgesloten.

5.5 Geschiktheidseisen en Bewijsstukken

Op basis van de hieronder gestelde Geschiktheidseisen stelt de SVB vast of de Deelnemer geschikt is om uitvoering te kunnen geven aan de in het Beschrijvend document omschreven Opdracht. Een Inschrijving die niet aan de Geschiktheidseisen voldoet, kan worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een volledig UEA verklaart de Deelnemer dat Deelnemer voldoet aan alle hiernavolgende Geschiktheidseisen.

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A: Referentie(s)	
• Referentie A.1 “Kerncompetentie – beveiligings- en receptiediensten” • Referentie A.2 “Kerncompetentie – alarmopvolging”	
Geschiktheidseis B: Kwaliteitsborging (1)	Certificering Deelnemer
• een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig	
Geschiktheidseis C: Afdekken financiële risico's	Aansprakelijkheidsverzekering en continuïteitsparagraaf
een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis, met een totale dekking van minimaal € 2.500.000,00 per jaar continuïteitsparagraaf	
Geschiktheidseis D: Kwaliteitsborging (2 a en b)	Vergunningen en keurmerken beveiliging
een vergunning (ND-nummer) van het ministerie van Justitie en Veiligheid (Justis) het Keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche	

5.5.1 Referenties

De SVB hecht grote waarde aan de aantoonbare ervaring en deskundigheid van de Deelnemer. De SVB heeft daartoe voor deze Opdracht de volgende kerncompetenties gedefinieerd:

Aan te tonen Geschiktheidseisen	
Geschiktheidseis A.1: Referentie	Kerncompetentie - beveiligings- en receptiediensten
Aantoonbare ervaring met het leveren van beveiligings- en receptiediensten aan een voor het publiek toegankelijke organisatie, verspreid over meerdere locaties (minimaal 7). Het gaat hierbij om het verzorgen van opening-, brand-/sluit en controlerondes in gebouwen met meerdere verdiepingen. De referentieopdracht heeft betrekking op de inzet van minimaal 1500 uur per locatie per jaar (gebaseerd op 6 uur per dag en 250 werkdagen per jaar).	
Geschiktheidseis A.2: Referentie	Kerncompetentie - alarmopvolging
Aantoonbare ervaring met het leveren van alarmopvolging aan een organisatie met minimaal 10 locaties, verspreid over meerdere (minimaal 6) provincies.	

Deelnemer toont aan dat deze beschikt over de genoemde kerncompetenties door het overleggen van referentie-opdrachten.

Voor de referentie-opdracht(en) gelden de volgende randvoorwaarden:

- De referentie-opdrachten hebben betrekking op een opdracht die is uitgevoerd in een periode van niet langer dan drie (3) jaren voorafgaand aan de datum van publicatie van deze aanbestedingsprocedure op TenderNed.
- Indien de Deelnemer zich aanmeldt als Combinatie, dienen de Combinanten daarvan gezamenlijk aan te tonen dat Deelnemer aan bovenstaande eisen voldoet.

- Indien de Deelnemer bij de uitvoering van de referentie-opdracht onderdeel was/is van een Combinatie van ondernemingen, dient Deelnemer te omschrijven wat zijn aandeel bij de uitvoering van de referentie-opdracht is (geweest). Slechts zijn aandeel in de referentie-opdracht telt mee bij de beoordeling of aan de Geschiktheidseis wordt voldaan.
- De SVB behoudt zich het recht voor de referentie-opdracht te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referentieorganisatie. Deelnemer vermeldt in het Referentieformulier (zie Bijlage E), de contactgegevens van de contactpersoon die de SVB rechtstreeks kan benaderen.
- Een referentie-opdracht mag ter aantoning van meerdere kerncompetenties worden ingezet.

Voor het opvoeren van een referentie-opdracht hanteert Deelnemer het Referentieformulier, dat als Bijlage E is toegevoegd.

Let op! Door in te schrijven op deze aanbestedingsprocedure gaat Deelnemer ermee akkoord dat het de SVB vrij staat contact op te nemen met de referentieorganisatie ter verificatie van de ingediende referentie-opdracht.

5.5.2 Kwaliteitsborging (1)

De kwaliteit van de onderneming van de Deelnemer en uitgevoerde dienstverlening worden onder andere bepaald door de wijze waarop dit is georganiseerd, wordt uitgevoerd en bewaakt. De Deelnemer dient op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsmanagement te doen.

Deelnemer dient het volgende certificaat of een aantoonbaar werkend vergelijkbaar systeem te bezitten:

- Een geldig ISO 9001:2015 certificaat, of gelijkwaardig, waarbij het toepassingsgebied het onderwerp van deze aanbesteding omvat.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:

1. Een geldig certificaat volgens de Europese norm ISO 9001:2015 dat is opgesteld door een onafhankelijke certificatie instelling of is uitgegeven door instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering; *of*
2. Een geldig certificaat dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015. Deze certificering of verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn door:
 - a. een onafhankelijke auditor die ingeschreven staat in het International Register of Certificated Auditors (IRCA); *of*
 - b. een certificatie instelling die geaccrediteerd is tegen de norm ISO/ICE-17021 voor het certificeren; *of*
3. Een ander (eigen) kwaliteitsborgingsysteem, in het geval Deelnemer niet over een ISO 9001:2015 certificaat beschikt, dat minimaal gelijkwaardig is aan de Europese norm ISO 9001:2015 en de hieronder omschreven aspecten, waarin in ieder geval is opgenomen:
 - a. (de inhoudsopgave van) het vigerende interne kwaliteitshandboek;
 - b. rapportages van recente en regelmatige, door een onafhankelijke derde uitgevoerde audits of andere bewijzen van het continu toetsen van het kwaliteitsborgingsysteem; *of*
4. Andere bewijzen van maatregelen ter borging van de kwaliteit gelijkwaardig aan de Europese norm ISO 9001:2015 ten grondslag liggende eisen voor de hieronder omschreven aspecten, in het geval Deelnemer niet over een ISO 9001:2015 certificaat beschikt.

Voor het kwaliteitsborgingssysteem gelden de volgende randvoorwaarden:

1. Door ondertekening van Bijlage D (het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
2. In het geval de Deelnemer niet beschikt over een ISO 9001:2015, dan dient de Deelnemer te bewijzen (met gelijkwaardige certificaten of andere bewijzen) dat haar gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking voldoen aan de kwaliteitsnormen en de redenen te geven waarom certificaten niet binnen de gestelde termijnen konden worden verworven.
3. Bewijstukken dienen in ieder geval de volgende informatie te bevatten: naam organisatie, norm, scope, datum van uitgifte en expiratedatum.
4. De SVB behoudt zich het recht voor om de bewijstukken te controleren.
5. Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
6. Bij het beoordelen of de Deelnemer beschikt over gelijkwaardige maatregelen wordt onder meer gekeken naar het volgende:

De Deelnemer beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de aanbestede Opdracht over een kwaliteitsborgingssysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn geregeld:	
Kwaliteitsmanagement	Algemene eisen ten aanzien van kwaliteit Documentatie eisen; vastlegging procedures en werkwijzen
Directieverantwoordelijkheid	Betrokkenheid directie Klantgerichtheid; bepaling behoefte en verwachtingen klanten Kwaliteitsbeleid onderneming Planning: meten voortgang doelstellingen Delegatie van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden
Management van middelen	Opleidingen Trainingen Faciliteiten
Uitvoering van de werkzaamheden	Procesbeschrijving Klanteneisen Inkoop van goederen en diensten t.b.v. uitvoering werkzaamheden Procescontrole Beheersing van controlemiddelen (kallibratie meetapparatuur)
Meting, analyse en verbeteringen	Wijze van vastlegging kwaliteitsmeting Klanttevredenheidsmeting Afwijkende producten Analyse van kwaliteitsgegevens Verbeterproces

5.5.3 Kwaliteitsborging (2)

Deelnemer dient te beschikken over:

1. een voor de uitvoering van de dienstverlening vereiste geldige vergunning (ND-nummer) van het ministerie van Justitie en Veiligheid (Justis);
2. het Keurmerk van de Nederlandse Veiligheidsbranche (indien Deelnemer niet beschikt over het genoemde keurmerk, dan dient Deelnemer aantoonbaar te voldoen aan alle basiseisen voor het verkrijgen van het kenmerk, zoals geformuleerd in het Normendocument Keurmerk Beveiliging (versie 1.1 2017).

5.5.4 Afdekken financiële risico's

A. Deelnemer dient voldoende verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

Deelnemer dient te beschikken over:

- een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimale dekking van € 1.000.000,00 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een totale dekking van minimaal € 2.500.000,00 per Jaar.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:

- een kopie van de verzekeringspolis, waarin de passages door Deelnemer zijn gemarkeerd waaruit blijkt dat hij aan de verzekeringseis voldoet;
- een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, die op de Sluitingstermijn niet ouder is dan zes (6) maanden, waaruit blijkt dat Deelnemer aan de verzekeringseis voldoet;
- een verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon, waaruit blijkt dat Deelnemer conform bovenstaande eisen verzekerd zal zijn op het moment van het sluiten van de Overeenkomst. Deze verklaring dient op de Sluitingstermijn niet ouder te zijn dan zes (6) maanden.

Voor de aansprakelijkheidsverzekering gelden de volgende randvoorwaarden:

1. Door ondertekening van Bijlage D (het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
2. De SVB behoudt zich het recht voor om de bewijsstukken te controleren.
3. Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.
4. Deze verzekering dient ten minste op de Sluitingstermijn te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, die naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn.

B. Deelnemer dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele Overeenkomst. Er mag geen signaal zijn dat de continuïteit van de onderneming in het geding is, hetgeen betekent dat er in ieder geval geen continuïteitsparagraaf in de jaarrekening is opgenomen. Bij inschrijving volstaat ondertekening van het UEA, waarmee inschrijver verklaart dat er geen continuïteitsparagraaf is opgenomen in de jaarrekening.

Om aan te tonen dat Deelnemer aan deze verplichtingen voldoet, beschikt Deelnemer over één van de volgende bewijsstukken:

- een kopie van de jaarrekening, waaruit blijkt dat dat er geen continuïteitsparagraaf is opgenomen in de jaarrekening;
- een verklaring van de accountant van Deelnemer, waaruit blijkt dat er geen continuïteitsparagraaf is opgenomen in de jaarrekening.

Voor de continuïteitsparagraaf gelden de volgende randvoorwaarden:

1. Door ondertekening van Bijlage D (het Uniform Europees Aanbestedingsdocument) geeft de Deelnemer aan, aan deze eis te voldoen.
2. De SVB behoudt zich het recht voor om de bewijsstukken te controleren.
3. Voor een Combinatie geldt dat de leden van de Combinatie die daadwerkelijk de Opdracht gaan uitvoeren, aan bovengenoemde eis moeten voldoen.

5.6 Social Return

Het sociale aspect laten meewegen in de eigen inkoopprocessen ligt logischerwijs in het verlengde van een uitvoeringsorganisatie als de SVB en haar wettelijke taken. Daarmee draagt de SVB bij aan een evenwichtigere en eerlijkere arbeidsparticipatie en geeft de SVB iets terug aan de maatschappij.

In Bijlage J is de 'Handleiding Social Return' opgenomen. Daarin wordt beschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling kan geven aan het plan van aanpak, de diverse vormen van social return en de verdiscontering van de 5% verplichting middels de bouwblokkenmethode.

Concreet verwacht de SVB van haar opdrachtnemers dat zij zich committeren aan een social returnverplichting van minimaal 5% van de waarde van de Opdracht. Deze verplichting acht de SVB proportioneel, realistisch en uitvoerbaar en zal worden opgenomen in de af te sluiten Overeenkomst.

Na Gunning vindt er contact plaats tussen SVB en Opdrachtnemer waarbij onder andere de nieuwe samenwerking gevierd wordt en een start gemaakt kan worden met betrekking tot operationele zaken. Een van de onderwerpen van gesprek zal tevens de invulling van social return zijn. Van Opdrachtnemer wordt vervolgens verwacht de uitkomsten, denkrichtingen, tips en ideeën uit dat gesprek in een voorlopig plan van aanpak te verwerken en deze binnen maximaal 2 weken, tenzij de SVB een andere termijn bepaalt, op te sturen naar socialreturn@svb.nl.

5.7 Programma van eisen

Het Programma van eisen bestaat uit zogenaamde knock-out criteria, dat wil zeggen dat het niet voldoen aan één of meer van deze criteria betekent dat de Inschrijving van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure kan worden uitgesloten.

Ten behoeve van de beoordeling van de Inschrijving op het Programma van eisen dient Deelnemer Bijlage F in te vullen en te voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.

Tevens dient Deelnemer Bijlage L (Programma van Eisen Informatiebeveiliging en privacy) voor akkoord te ondertekenen.

De SVB behoudt zich het recht voor om eisen die worden gesteld in het Programma van eisen te controleren en/of bijbehorende certificaten, documenten en/of procedures op te vragen aan de Deelnemer die de Opdracht zal gaan uitvoeren.

5.8 Gunningscriterium

De Inschrijvingen van de Deelnemers die voldoen aan de inschrijvingseisen, uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en het Programma van eisen worden beoordeeld op het Gunningscriterium 'beste prijs kwaliteitsverhouding'.

Het Gunningscriterium bestaat uit subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit en prijs.

Subgunningscriterium	Percentage
Kwaliteit	70 %
Prijs	30 %
Totaal	100%

5.8.1 Subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit (SGC-K)

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing:

Subgunningscriterium	Onderwerp	Weging per subgunningscriterium
SGC-K1	Kwaliteit personeel	50 %
SGC-K2	Kwaliteit dienstverlening	40 %
SGC-K3	Duurzaamheid	10 %
TOTAAL:		100 %

Voor een uitwerking van de subgunningscriteria kwaliteit zie Bijlage B.

5.8.2 Subgunningscriterium prijs (SGC-P)

Voor een uitwerking van het subgunningscriterium prijs zie Bijlage C.

5.9 Beoordeling subgunningscriteria kwaliteit

De beoordeling wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit materiedeskundigen. De leden van de beoordelingscommissie kennen eerst individueel aan de Inschrijvingen per subgunningscriterium een score toe. De individuele scores worden vervolgens besproken in een plenaire beoordelingssessie. De beoordelingscommissie stelt in de plenaire sessie per Deelnemer en per subgunningscriterium de definitieve scores en motiveringen vast.

Nadat de score is vastgesteld, weegt de SVB de scores aan de hand van de voornoemde wegingsfactoren om tot een gewogen totaalscore te komen, zie 5.10.

Voor de beoordeling van een subgunningscriterium wordt het volgende beoordelingskader en de volgende puntenwaardering gehanteerd.

De beoordelingscommissie beoordeelt de kwaliteit als volgt:

- de mate waarin de aangeboden maatregelen en prestaties bijdragen aan het bereiken van het doel zoals beschreven in het subgunningscriterium; *en*
- de mate waarin en de duidelijkheid en concreetheid waarmee de aangeboden maatregelen en prestaties onderbouwd zijn.

En hanteert de volgende puntenwaardering:

Score	Uitleg
10	Draagt in uitstekende mate bij aan het bereiken van de doelstelling, is op meerdere aspecten onderscheidend en biedt veel meerwaarde.
8	Draagt in goede mate bij aan het bereiken van de doelstelling, is op enkele aspecten onderscheidend en biedt op enkele aspecten meerwaarde.
6	Draagt in voldoende mate bij aan het bereiken van de doelstelling, maar is niet onderscheidend en biedt geen of nauwelijks meerwaarde.
4	Draagt in onvoldoende mate bij aan het bereiken van doelstelling.
0	Draagt slecht of in het geheel niet bij aan het bereiken van de doelstelling.

De Deelnemers dienen voor het totaal van het subgunningscriterium Kwaliteit een minimale score van 6 van de maximaal te behalen score van 10 punten te behalen (zie ook paragraaf 5.10). Een Inschrijving die hieraan niet voldoet wordt niet verder beoordeeld. De betreffende Deelnemer komt daardoor niet voor gunning in aanmerking.

De beoordelingscommissie zal nagaan of de Deelnemer op het betreffende subgunningscriterium aan alle vormvereisten zoals omschreven in Bijlage B voldoet.

Het is aan de Deelnemer om aan de beoordelingscommissie uit te leggen welke keuzes hij heeft gemaakt, en de beoordelingscommissie ervan te overtuigen dat die keuzes juist zijn en dat deze keuzes tijdig en volledig gerealiseerd worden. Onderbouwing is daarbij geen doel op zichzelf, maar een middel dat de Deelnemer kan benutten om te overtuigen dat zijn Inschrijving bijdraagt aan het doel van het subgunningscriterium.

Bij elke uitwerking op een subgunningscriterium dient Deelnemer de volledige uitwerking voor het betreffende subgunningscriterium te geven. Een verwijzing naar een uitwerking voor een ander subgunningscriterium zal niet worden meegenomen in de beoordeling van dat subgunningscriterium. Bij de beoordeling beperkt de beoordelaar zich dus tot hetgeen de Deelnemer in de beantwoording bij het betreffende subgunningscriterium heeft opgeschreven.

De beantwoording van elk subgunningscriterium wordt beoordeeld op de eigen merites. Er is dus sprake van een absolute beoordeling. Dat neemt niet weg dat de beoordelingscommissie bij de beoordeling rekening kan houden met hetgeen is waargenomen in andere Inschrijvingen.

De beoordelingscommissie kan ten behoeve van de beoordeling het advies inwinnen van (externe) deskundigen.

5.10 Beoordeling Beste PKV

De beoordeling resulteert uiteindelijk in een rangorde van de inschrijvers op basis van het totaal aantal behaalde punten. De inschrijving met de 'beste prijs-kwaliteitsverhouding' wordt vastgesteld op de totale (maar fictieve) prijs. De inschrijver met laagste fictieve prijs wordt geacht de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding te hebben ingediend. Hierbij wordt de kwaliteitsscore omgezet naar een opslag op de prijs van inschrijver.

Hieronder een (fictief) voorbeeld ter verduidelijking van de methodiek:

		Deelnemer A		Deelnemer B		Deelnemer C	
100%							
Onderwerp	Weging	Punten	Score	Punten	Score	Punten	Score
Personeel	50%	6	3	8	4	4	2
Dienstverlening	40%	8	3,2	8	3,2	4	1,6
Duurzaamheid	10%	6	0,6	8	0,8	6	0,6
Subtotaal kwaliteit			6,80		8,00		4,2
Prijs			€ 1.400.000		€ 1.700.000		
Gemiste punten op kwaliteit			3,2		2,00		
Procentuele opslag			0,7466		0,4667		
Opslag in Euro's			€ 1.045.240		€ 793.390		
Fictieve prijs inclusief opslag			€ 2.445.240		€ 2.493.390		
Ranking			1		2		

Weging kwaliteit	70%
Weging prijs	30%
Maximale score kwaliteit	10

Uitleg van het voorbeeld:

1. Deelnemer C scoort op het totaal van de gunningcriteria kwaliteit 4,2 punten en voldoet daarmee niet aan de vereiste minimumscore van 6 punten. Deze inschrijving wordt ter zijde gelegd en Deelnemer komt niet meer voor gunning in aanmerking.

2. Deelnemer A behaalt een score 6,80. De maximale score is 10,00 en daarmee mist Deelnemer A een score van 3,20 in de formule: *"maximale score kwaliteit – behaalde score kwaliteit = gemiste punten op kwaliteit"*

3. Deelnemer A krijgt een procentuele opslag van 0,7466 door de gemiste score, in de formule: *"(gemiste punten / maximale score kwaliteit) * (weging kwaliteit / weging prijs)"*

4. Deelnemer A schreef voor € 1.400.000 in, waardoor de opslag € 1.045.240 is, in de formule: *"ingediende prijs * procentuele opslag = opslag in euro"*

5. De totale (fictieve) prijs van Deelnemer A is € 2.445.240 met de formule: *"ingediende prijs + opslag in euro = prijs inclusief opslag"*

6. Ten opzichte van de andere Deelnemers heeft Deelnemer A de beste prijs-kwaliteitsverhouding geboden, in de formule: *"ingediende prijs + fictieve opslag = totale fictieve prijs"*

7. De Deelnemer met de laagste fictieve prijs komt voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Indien twee of meer Deelnemers dezelfde laagste fictieve prijs hebben, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan die Deelnemer met de hoogste totaalscore op kwaliteit. Wanneer ook deze gelijk is, dan wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer die de hoogste score op subgunningscriterium SGC-K1 heeft behaald.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K2 een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K2.

Indien ook op subgunningscriterium SGC-K2 een gelijke score is behaald, wordt de Opdracht (voorlopig) gegund aan de Deelnemer met de hoogste score heeft behaald op subgunningscriterium SGC-K3.

Indien op alle subgunningscriteria door desbetreffende Deelnemers een gelijke score is behaald, dan vindt een loting plaats tussen de desbetreffende Deelnemers onder toezicht van een door de SVB aangestelde notaris, om te bepalen aan wie de Opdracht (voorlopig) wordt gegund. De betreffende Deelnemers mogen bij de loting aanwezig zijn. Nadat de winnende Inschrijving bij loting bekend is geworden, maakt de notaris een proces-verbaal van loting op. Een kopie van dit proces-verbaal zal aan de bij de loting betrokken Deelnemers ter beschikking worden gesteld.

5.11 Tegenstrijdigheden, aanvullingen Inschrijving

Deelnemer kan de ingediende Inschrijving na de Sluitingstermijn niet meer wijzigen, aanvullen of verduidelijken, tenzij de SVB een verzoek hiertoe doet aan de Deelnemer. De SVB neemt bij een dergelijk verzoek de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht in acht, waaronder gelijke behandeling en transparantie.

Mocht de Inschrijving tegenstrijdigheden bevatten, dan zal de SVB bij de beoordeling daarvan mogen uitgaan van het voor haar meest gunstige aanbod of een onderdeel daarvan. Deelnemer is in dat geval gehouden dat aanbod of dat onderdeel onverkort en onvoorwaardelijk gestand te doen.

Mocht de Inschrijving onderdelen bevatten die strijdig zijn met het Beschrijvend document, dan kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Het Beschrijvend document gaat te allen tijde vóór de Inschrijving. Dit laat onverlet dat een Deelnemer al hetgeen hij in zijn Inschrijving aanbiedt bovenop de eisen uit het Beschrijvend document ook daadwerkelijk zal moeten leveren, indien de Opdracht aan hem wordt gegund.

De SVB behoudt zich het recht voor om, indien er sprake is van onduidelijkheden in een Inschrijving, om een verduidelijking en/of een aanvulling te verzoeken. Deelnemer dient spoedig doch uiterlijk binnen 3 Werkdagen na dit verzoek te reageren. Indien Deelnemer niet of niet tijdig reageert of gevraagde informatie, verklaringen en/of documenten ontbreekt, kan de Inschrijving worden uitgesloten van verdere deelname van deze aanbestedingsprocedure. Datzelfde geldt voor het verstrekken van informatie en/of gegevens die geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn.

Ook heeft de SVB het recht om de door Deelnemer verstrekte informatie bij Derden te controleren.

5.12 Gunningsadvies

Na de beoordeling van de Inschrijvingen op de Gunningscriteria brengt de beoordelingscommissie een gunningsadvies uit aan de verantwoordelijke binnen de Raad van Bestuur van de SVB.

Na bekrachtiging van het gunningsadvies volgt via TenderNed een Gunningsbeslissing.

5.13 Gunningsbeslissing

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 de Gunningsbeslissing over aan welke Deelnemer de SVB de Opdracht voorlopig gunt.

De mededeling van de Gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van een aanbod van een Deelnemer, als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. De SVB is steeds vrij de Gunningsbeslissing in te trekken en de aanbestedingsprocedure te beëindigen, in principe zonder enig recht op schadevergoeding voor de Deelnemers.

Alle Deelnemers ontvangen van de SVB volgens de planning in paragraaf 3.3 van dit Beschrijvend document ook een mededeling indien de SVB niet tot Gunning overgaat en de aanbesteding intrekt.

Bijlage A Vragenformulier

Het Vragenformulier is (in Word formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage A.
Het formulier is bedoeld om vragen te stellen over de inhoud van de aanbestedingsdocumenten.

Bijlage B Subgunningscriteria kwaliteit

De volgende subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit zijn van toepassing. Bij de uitwerking daarvan dient Deelnemer de omschrijving van de Opdracht en het Programma van eisen in acht te nemen. De Deelnemer dient voor deze subgunningscriteria met betrekking tot kwaliteit TenderNed in te vullen, bijbehorende documenten te uploaden en het hokje “dit criterium is beantwoord” in te vullen.

Vormvereiste

De uitwerking van de gunningcriteria (SGC-K1, SGC-K2 en SGC-K3 tezamen) mag in totaal maximaal tien (10) pagina's A4 (enkelzijdig) beslaan, inclusief eventuele afbeeldingen, diagrammen, tijdsbalken, etc, exclusief een eventuele inhoudsopgave. Deelnemer mag het aantal pagina's naar eigen inzicht verdelen over de gunningcriteria. De opmaak, indeling en visualisatie in de uitwerking staan geheel ter keuze van de Deelnemer. Voor de uitwerking dient lettertype Calibri en lettergrootte 10 pt. gebruikt te worden. Wanneer Deelnemer meer dan het gestelde maximum aantal pagina's indient voor de beantwoording van de kwalitatieve gunningcriteria, dan worden alleen de eerste tien (10) pagina's beoordeeld.

SGC-K1: Kwaliteit personeel

Inleiding

De arbeidsmarkt kenmerkt zich door enorme personeelstekorten, ook in de beveiligingsbranche. Het is lastig om kwalitatief goed personeel te vinden en te behouden. Verloop onder de vaste bezetting van beveiligingsmedewerkers is om meerdere redenen zeer onwenselijk voor de SVB. In de eerste plaats vanwege de herkenbaarheid, maar ook met het oog op (het wegvallen van) de kennis van de beveiligers voor en over de SVB-organisatie. Het is daarom van groot belang dat de Opdracht zoveel mogelijk wordt uitgevoerd door beveiligers uit een vaste pool. En als er dan toch sprake is van personeelwisselingen, dan zal een zorgvuldige overdracht moeten plaatsvinden, waarbij de bestaande kennis van de vertrekkende medewerker goed wordt overgedragen aan de nieuwe medewerker.

Ondanks dat de SVB voor deze Opdracht kiest voor een traditionele insteek (het fysiek inzetten van beveiligers zonder gebruikmaking van technische innovaties), verwacht de SVB geen traditionele houding en gedrag van de beveiliger, in die zin dat de beveiliger pas handelt nádat er een incident heeft plaatsgevonden. De SVB wenst beveiligers die er juist op gericht zijn om incidenten te voorkómen, op een gastvrije manier. Dit vraagt om andere competenties (soft skills) van de beveiligers.

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat de Deelnemer in staat is om goede medewerkers te vinden en deze ook langdurig aan zich te binden en in te zetten bij de SVB. De SVB zoekt dan ook een Opdrachtnemer die aandacht heeft voor een eerlijk en duurzaam personeelsbeleid, waarbij oog is voor aspecten als acceptabele werkdruk, persoonlijke ontwikkeling van medewerkers en gezondheidsmanagement (denk aan: duurzame inzetbaarheid van medewerkers, vitaliteit). Deelnemer dient gericht te zijn op het aantrekken van gastvrije beveiligers, die proactief en communicatief vaardig zijn en in staat zijn om ongewenst gedrag te voorkomen en de-escalerend op te treden.

In te dienen door Deelnemer

Deelnemer dient te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan de hiervoor beschreven doelstelling. Deelnemer dient daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- over welke wervingsmiddelen/tools Deelnemer beschikt om de juiste kandidaten te vinden voor de functie van beveiligers;
- hoe Deelnemer een constante bezetting van een team met vaste gezichten die volledig zijn ingewerkt borgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- welke middelen Deelnemer inzet om het verloop van personeel en het verzuim te beperken;
- hoe een nieuwe medewerker wordt ingewerkt bij aanvang van de Overeenkomst en in geval van een tussentijdse vervanging;
- wat Deelnemer doet om een proactieve gastvrije houding van de beveiligers te bewerkstelligen (en te behouden);
- hoe Deelnemer aandacht besteedt aan een eerlijk en duurzaam personeelsbeleid;
- over welk aanbod van trainingen, cursussen en opleidingen Deelnemer beschikt;
- hoe Deelnemer borgt dat de kennis en vaardigheden van de medewerkers op niveau blijven.

SGC-K2: Kwaliteit dienstverlening

Inleiding

Hoe de nabije toekomst (de komende zes jaar) voor de SVB eruit gaat zien is nog onduidelijk. De belangrijkste zaken die van invloed kunnen zijn op de (behoefte aan) beveiligingsdiensten zijn 'Bewust werken' en 'Facilities Next Steps' (en de organisatieaanpassingen die daar mogelijk uit voortvloeien). Wat exact de effecten hiervan zijn voor de behoefte aan de inzet van beveiliging kan op dit moment nog niet worden voorzien. De SVB heeft daarom behoefte aan een partij die wendbaar is en mee kan bewegen met de ontwikkelingen binnen de SVB.

Eén van de knelpunten in de huidige overeenkomst is de gebrekkige communicatie met/door de onderaannemers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht. De beveiligers zijn (telefonisch) slecht bereikbaar voor de gebouwbeheerders van de SVB en dit heeft mede tot gevolg dat er sprake is van onvoldoende uniformiteit in de dienstverlening.

Doelstelling

Het is voor de SVB van groot belang dat Deelnemer in staat is om:

- mee te denken met de SVB vanuit zijn professie om de dienstverlening te optimaliseren;
- dat hij flexibel is;
- ad-hoc diensten kan leveren;
- innovatief kan acteren bij een toekomstig veranderende werkomgeving van de SVB.

De SVB wenst bovendien een Opdrachtnemer die transparant werkt en helder en tijdig communiceert.

In te dienen door Deelnemer

Deelnemer dient een beschrijving te geven van de manier waarop zijn dienstverlening is ingericht.

Deelnemer dient daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- op welke wijze Deelnemer omgaat met veranderingen gedurende de Opdracht (denk hierbij aan wijzigingen in openingstijden, afstoten of aankopen van panden en de impact van een pandemie) en op welke wijze hij borgt dat adequaat en flexibel wordt opgeschaald (met bekende, ingewerkte en kwalitatief opgeleide medewerkers), danwel afgeschaald;
- hoe Deelnemer een stabiele dienstverlening op het gebied van opening- en brand-/sluitronde inricht en beheert alsmede daarover verantwoording aflegt aan SVB;

- op welke manier Deelnemer er voor zorgt dat alle beveiligers werken volgens de werkinstructies/processen van de SVB (ook als er sprake is van de inzet van een medewerker op incidentele basis), hoe hierop wordt gestuurd vanuit de Deelnemer en wat de rol is van de SVB hierin;
- hoe Deelnemer invulling geeft aan de relatie met de SVB;
- hoe Deelnemer invulling geeft aan de communicatie richting de SVB;
- hoe Deelnemer een continue verbetering van de dienstverlening borgt;
- hoe Deelnemer een adequate alarmopvolging borgt, waarbij een zo kort mogelijke aanrijtijd gerealiseerd wordt.

SGC-K3: Duurzaamheid

Inleiding

Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (hierna: MVI) volgt uit de ambitie van de SVB om maatschappelijk verantwoord te ondernemen (hierna: MVO). In september 2020 zijn door de Raad van Bestuur van de SVB duurzame ontwikkeldoelen vastgesteld (uit de 17 SDG's van de Verenigde Naties). Deze gelden voor de SVB als focuspunten voor duurzaamheidsambities en -doelstellingen.

Het Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen (MVOI)-beleid van SVB heeft twee speerpunten:

- 1) social return on investment en
- 2) klimaatneutraal.

Ad 1) De SVB vindt het belangrijk om actief invulling te geven aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en 'social impact' te realiseren met het geld dat wordt uitbesteed en heeft daarom social return sinds 2017 opgenomen in haar inkoopbeleid. Invulling geven aan social return is voor deze Opdracht opgenomen als uitvoeringseis (zie paragraaf 5.6 en bijlage J).

Ad 2) Het is de ambitie van de SVB om in 2030 klimaatneutraal te zijn. De opdrachtnemers van de SVB kunnen bijdragen aan de ambitie van klimaatneutraal, door zoveel als mogelijk hun CO₂-uitstoot te beperken en tevens zoveel mogelijk circulair in te kopen.

Doelstelling

De SVB wenst een Opdrachtnemer die een zo groot mogelijke bijdrage levert aan het beperken van de CO₂-uitstoot en aan circulair inkopen.

In te dienen door Deelnemer

Deelnemer dient een beschrijving te geven van de maatregelen die worden getroffen om invulling te geven aan de doelstelling.

Deelnemer dient daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

welk percentage van de voor deze Opdracht in te zetten voertuigen beschikt over een alternatieve aandrijving (niet zijnde een verbrandingsmotor), inclusief een toelichting op het type aandrijving;

welke maatregelen worden getroffen om het woon/werkverkeer te beperken en/of het openbaar vervoer te stimuleren;

of en welk percentage van de bedrijfskleding bestaat uit circulair en/of milieuvriendelijk materiaal (het aandeel aan gerecyclede of hergebruikte materialen moet verifieerbaar zijn volgens de principes gesteld in de algemene eisen "recycled content" in NEN-EN-ISO 14021).

hoe Deelnemer de ontwikkelingen op dit thema binnen zijn organisatie borgt en monitort (voor zover relevant voor deze Opdracht).

Bijlage C Subgunningscriterium prijs

De SVB hecht grote waarde aan een voor de SVB gunstige prijs-kwaliteitverhouding onder eenduidige condities en voorwaarden. Deelnemer dient met betrekking tot de Opdracht het prijzenblad in te vullen.

Het prijzenblad is separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document in Excel formaat (Bijlage K prijzenblad). De laatste ter beschikking gestelde versie van dit document is de versie die op het moment van de Sluitingstermijn van toepassing is. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Het is niet toegestaan wijzigingen in het prijzenblad aan te brengen of een ander prijzenblad toe te voegen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.

Deelnemer dient het prijzenblad van Bijlage K conform onderstaande voorschriften in:

1. Het prijzenblad Bijlage K dient volledig te worden ingevuld en te worden voorzien van een rechtsgeldige ondertekening.
2. De tarieven dienen te zijn gebaseerd op de in het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen (alle inclusief Bijlagen) opgenomen voorwaarden en eisen, alsmede op de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria door Deelnemer.
3. De tarieven dienen in euro's te zijn en exclusief BTW, met maximaal twee (2) cijfers achter de komma.
4. Het is niet toegestaan om prijzen van €0,00 of lager in te vullen.
5. Indien er volgens Deelnemer andere kosten van toepassing zijn dan de in Bijlage K (prijzenblad) aangegeven mogelijkheden (bijvoorbeeld administratiekosten, reiskosten, etc.), dan dienen die andere kosten in de aangeboden tarieven verdisconteerd te zijn. Deze komen niet apart voor vergoeding in aanmerking.
6. De door Deelnemer (later Opdrachtnemer) bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), behoudens indexering zoals beschreven in paragraaf 2.6.
7. De in Bijlage K (prijzenblad) vermelde fictieve hoeveelheden per Jaar dienen als indicaties, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
8. Indien Deelnemer in zijn Inschrijving niet aan de voornoemde voorschriften heeft voldaan, kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.

Bijlage D Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument UEA is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage D.

Deelnemer dient het UEA volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Door ondertekening van het UEA verklaart Deelnemer tevens in te stemmen met de inhoud van dit Beschrijvend document, inclusief alle bijlagen.

Bijlage E Referentieformulier

Het referentieformulier is (in Word formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage E.

Deelnemer dient het referentieformulier te hanteren voor het indienen van de referenties, met behulp waarvan Deelnemer wenst aan te tonen dat hij beschikt over de gevraagde kerncompetenties. Deelnemer dient het referentieformulier volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

In geval van een tweede referentie dient Deelnemer de tabel te kopiëren, door te nummeren en in te vullen.

Bijlage F Programma van eisen

Het Programma van eisen is (in Word formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage F. Deelnemer dient het Programma van eisen volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Bijlage G Concept Overeenkomst

De concept Overeenkomst is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage G.

De laatste ter beschikking gestelde versie van de concept Overeenkomst (op het moment van de Sluitingstermijn) is van toepassing. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Bijlage H Inkoopvoorwaarden SVB

Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing dan de Algemene Inkoopvoorwaarden van de SVB juli 2018. Algemene of andere door de Deelnemer gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.

De Algemene inkoopvoorwaarden van de SVB zijn (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage H.

Bijlage I Service Level Agreement (SLA)

Het Service Level Agreement is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage I.

De laatste ter beschikking gestelde versie van de SLA (op het moment van de Sluitingstermijn) is van toepassing. Deelnemer aanvaardt bij Inschrijving onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud het dan voorliggende document.

Bijlage J Handleiding Social Return

De Handleiding Social Return is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage J.

Bijlage K Prijzenblad

Het Prijzenblad is (in Excel formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage K.

Deelnemer dient het Prijzenblad volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen, conform de voorschriften van Bijlage C.

Bijlage L Programma van eisen Informatiebeveiliging en privacy

Het Programma van eisen Informatiebeveiliging en privacy is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage L.

Deelnemer dient het Programma van eisen Informatiebeveiliging en privacy volledig in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Bijlage M Verslag marktverkenning

Het verslag van de marktverkenning is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage M.

Bijlage N Gedragscode SVB

De Gedragscode SVB is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage N.

Bijlage O Document Afspraken en Procedures (DAP)

Het Document Afspraken en Procedures is (in pdf-formaat) separaat bijgesloten bij dit Beschrijvend document als Bijlage O.

Bijlage P Bewust werken en Facilities Next Steps

Bewust Werken

Ook het hybride werken heeft bij de SVB zijn intrede gedaan. Met andere woorden: thuiswerken wordt afgewisseld met werken op kantoor of op een andere locatie. In dit kader gaat de SVB nog een stapje verder en noemt dat Bewust Werken.

Bewust Werken bij de SVB houdt in dat de SVB-medewerker in overleg met zijn of haar team en leidinggevende altijd een professionele en bewuste afweging maakt over hoe, waar, wanneer, met wie en met welke middelen de eigen resultaten optimaal behaald kunnen worden, zowel kwalitatief als kwantitatief. Hierin staat niet alleen het klantbelang voorop, maar worden ook de belangen van de SVB, het team en de medewerker meegewogen.

Facilities Next Steps

Facilities heeft te maken met een aantal ontwikkelingen die zich momenteel of de komende tijd (zullen) voordoen. Deze vormen met name de aanleiding om te kijken met welk toekomstperspectief en met welke organisatie-inrichting Facilities de komende jaren toekomstbestendig en wendbaar kan blijven.

Uitgangspunt is dat een aantal zaken gelijk blijft en niet verandert:

- De regionale spreiding blijft. De huidige kantoren blijven ontmoetingsplek en werkplek. Vooralsnog behouden van de SVB panden.
- Het totale vloeroppervlak neemt niet of nauwelijks af, door andere ruimtes voor samenkomen, concentratiewerken en projectmatig werken.
- Het werkaanbod in de uitvoering zal niet drastisch veranderen als gevolg van wetswijzigingen, waarbij ervan uit wordt gegaan dat het personeelsbestand in de uitvoering redelijk gelijk zal blijven.

Thema's van verandering in Facilities Next Steps zijn rol, functie en positie, modernisering besturing en samenwerking met andere directies.