

BESCHRIJVEND DOCUMENT

# EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING RECEPTIE- EN BEVEILIGINGSDIENSTEN

2025-2030



Rijswijk



gemeente  
**Zoetermeer**

## Inhoudsopgave:

<b>1. INLEIDING</b>	<b>7</b>
1.1. ALGEMEEN	7
1.2. COMMUNICATIE	7
1.3. DOEL VAN HET BESCHRIJVEND DOCUMENT	7
<b>2. DE GEMEENTEN EN DE OPDRACHT</b>	<b>8</b>
2.1. INFORMATIE OVER DE GEMEENTEN	8
2.2. DOEL VAN DE AANBESTEDING	8
2.3. OMSCHRIJVING VAN DE OPDRACHT	8
A. BEVEILIGING- EN RECEPTIEDIENSTEN (SECURITY HOST).....	9
B. MOBIELE SURVEILLANCE .....	10
C. ALARMCENTRALE EN MELDKAMERDIENSTEN (PAC).....	11
D. EVENEMENTENBEVEILIGING .....	12
OVERNAMEVERPLICHTING CAO PARTICULIERE BEVEILIGING ARTIKEL 95B .....	12
2.4. HUIDIGE SITUATIE	13
2.5. OMVANG VAN DE OPDRACHT	13
2.6. DE RAAMOVEREENKOMST	13
2.7. ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	13
2.8. DE WACHTKAMEROVEREENKOMST	13
2.9. GEMAAKTE KEUZES	14
2.10. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD OPDRACHTGEVEN EN INKOPEN	15
<b>3. DE AANBESTEDINGSPROCEDURE EN PLANNING</b>	<b>16</b>
3.1. PLANNING AANBESTEDING	16
3.2. NOTA VAN INLICHTINGEN	16
3.3. INDIENEN INSCHRIJVINGEN	17
3.3.1. TENDER NED	17
3.3.2. SAMENWERKINGSVERBAND (COMBINATIE)	17
3.3.3. ONDERAANNEMING/BEROEP OP DERDEN.....	18
3.4. KLACHTEN	18
3.5. VOORBEHOUD TOT AFBREKEN/TERUGTREKKEN	19
<b>4. BEOORDELINGSPROCES</b>	<b>20</b>
4.1. STAP 1 MINIMUMVEREISTEN/VORMVEREISTEN	20
4.2. STAP 2 BEOORDELEN UITSLUITINGSGRONDEN (BIJLAGE 2)	21
4.3. STAP 3 BEOORDELING GESCHIKTHEIDSEISEN (BIJLAGE 2)	21

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

<b>4.4.</b>	<b>STAP 4 BEOORDELING PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE 3)</b>	<b>21</b>
<b>4.5.</b>	<b>STAP 5 BEOORDELING GUNNINGSCRITEIA (BIJLAGE 4 EN 5)</b>	<b>22</b>
<b>5.</b>	<b>GUNNINGSCRITEIA EN BEOORDELINGSMODEL</b>	<b>23</b>
<b>5.1.</b>	<b>BEOORDELING GUNNINGSCRITEIUM PRIJS (WEGINGSFACTOR 40%)</b>	<b>23</b>
<b>5.2.</b>	<b>BEOORDELING KWALITATIEVE GUNNINGSCRITEIA (WEGINGSFACTOR 60%)</b>	<b>24</b>
<b>5.3.</b>	<b>EINDSCORE</b>	<b>25</b>
<b>6.</b>	<b>GUNNING</b>	<b>26</b>
<b>6.1</b>	<b>VERIFICATIE</b>	<b>26</b>
<b>6.2</b>	<b>VOORGENOMEN GUNNINGSBESLISSING</b>	<b>26</b>
<b>6.3</b>	<b>GESCHILLEN</b>	<b>26</b>
<b>6.4</b>	<b>DEFINITIEVE GUNNING</b>	<b>27</b>
<b>6.5</b>	<b>ONDERTEKENING RAAMOVEREENKOMST</b>	<b>28</b>
	<b>BIJLAGE 1 INSCHRIJVINGS- EN PROCEDUREVOORSCHRIFTEN</b>	<b>29</b>
	<b>BIJLAGE 2 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN</b>	<b>32</b>
	<b>BIJLAGE 3 PROGRAMMA VAN EISEN</b>	<b>37</b>
	<b>BIJLAGE 4 PRIJSOPGAVEFORMULIER (WEGINGSFACTOR 40%)</b>	<b>54</b>
	<b>BIJLAGE 5 KWALITATIEVE GUNNINGSCRITEIA (WEGINGSFACTOR 60%)</b>	<b>55</b>
	<b>BIJLAGE 6 CONCEPT RAAMOVEREENKOMST</b>	<b>58</b>
	<b>BIJLAGE 7 CONCEPT-WACHTKAMEROVEREENKOMST</b>	<b>65</b>
	<b>BIJLAGE 8 SOCIAL RETURN BIJ AANBESTEDINGEN</b>	<b>67</b>
	<b>BIJLAGE 9 FORMAT REFERENTIEOPDRACHT</b>	<b>70</b>
	<b>BIJLAGE 10 CHECKLIST</b>	<b>72</b>

## **Begrippenlijst**

In de Aanbestedingsstukken wordt gebruik gemaakt van de navolgende begrippen. Begrippen worden met een hoofdletter geschreven. Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

### **Aanbestedingsprocedure**

Voor de onderhavige Opdracht is de Europese openbare aanbestedingsprocedure gekozen.

### **Aanbestedingsstukken**

Alle stukken die door de Gemeenten worden opgesteld of vermeld ter omschrijving of bepaling van onderdelen van deze aanbesteding of de procedure.

### **Aanbestedingswet**

De Aanbestedingswet 2012.

### **Aankondiging**

De formele aankondiging van de Opdracht in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie (<https://ted.europa.eu/TED/main/HomePage.do?action=cl&lgld=nl>) en op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)).

### **Beschrijvend document**

Dit document waarin de Gemeenten onder andere de Opdracht, het Programma van Eisen en de Gunningscriteria hebben beschreven en toegelicht.

### **Bijlage**

Een aanhangsel bij het Beschrijvend document dat volledig deel uitmaakt van de Aanbestedingsstukken.

### **Contractant**

De contractant van de Raamovereenkomst, zijnde de Inschrijver aan wie de Opdracht definitief is gegund.

### **Derde**

Elke natuurlijke of rechtspersoon die geen partij is bij de Overeenkomst.

### **EMVI-criterium**

Het gunningscriterium dat de Gemeenten hanteren bij de beoordeling en rangschikking van de Inschrijvingen voor de gunning van de Opdracht. Gunning van deze Opdracht vindt plaats op basis van de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, Beste Prijs-Kwaliteitverhouding.

### **Gemeenten**

De deelnemende Gemeenten aan deze aanbesteding zijn de Gemeenten Rijswijk en Zoetermeer.

### **Geschiktheidseisen**

De minimumeisen die betrekking hebben op de hoedanigheid van de Inschrijver en waaraan de Inschrijver moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

### **Gunningscriteria**

De inhoudelijke criteria voor de keuze van de winnende Inschrijving.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

**Inschrijver**

Een ondernemer die een Inschrijving heeft ingediend.

**Inschrijving**

De aanbidding c.q. offerte van de Inschrijver die is gebaseerd op de Aanbestedingsstukken.

**Minimumeisen**

De eisen die de Opdrachtgever stelt aan de wijze waarop de Contractant de Opdracht moet uitvoeren.

**Nota van Inlichtingen**

Het document dat nadere informatie bevat over de Aanbestedingsprocedure en/of de Aanbestedingsstukken en waarin de vragen die zijn gesteld door de Inschrijvers geanonimiseerd zijn opgenomen, tezamen met de antwoorden van de Gemeenten.

**Onderaannemer**

Een ondernemer die Inschrijver inschakelt voor uitvoering van (een deel van) de Opdracht en waarop Inschrijver eventueel een beroep doet bij het voldoen aan de Minimumeisen.

**Opdracht**

De Opdracht die onderwerp is van de Raamovereenkomst,

**Opdrachtgevers**

De Opdrachtgevers van de Raamovereenkomst, zijnde de Gemeenten.

**Opdrachtnemer**

Zie Contractant.

**Overeenkomst**

De schriftelijke overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure wordt gesloten met Contractant.

**Penvoerder**

De gemeente Delft die namens de Gemeenten is gemachtigd de Aanbestedingsprocedure uit te voeren.

**Perceel**

Het onderverdelen van een Opdracht in meerdere stukken.

**Programma van Eisen**

De beschrijving van de Minimumeisen. Deze Bijlage dient te worden ondertekend door de Inschrijver en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

**Raamovereenkomst**

Een schriftelijke overeenkomst met het doel gedurende een bepaalde periode de voorwaarden inzake toekomstige overheidsopdrachten vast te leggen.

**Samenwerkingsverband (combinatie)**

Twee of meer ondernemingen die een gezamenlijke Inschrijving indienen, waarbij de ondernemingen ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het juist en volledig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Raamovereenkomst.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

**Uitsluitingsgrond**

De gronden die tot uitsluiting van deelname aan de Aanbestedingsprocedure leiden, die - afhankelijk van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken - zien op omstandigheden betreffende de (persoon van de) Inschrijver, de (persoon van de) Derde en/of de (persoon van de) Onderaannemer.

**Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)**

De eigen verklaring voor het toetsen van Inschrijvers aan Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.

**Wachtkamervereenkomst**

De overeenkomst die op grond van de uitkomst van de Aanbestedingsprocedure kan worden gesloten tussen de Opdrachtgevers en de Inschrijver die de op één na best scorende Inschrijving heeft gedaan.

# 1. Inleiding

## 1.1. Algemeen

Er is een inkoop samenwerking opgezet tussen diverse gemeenten van de regio Haaglanden. De gemeenten Rijswijk en Zoetermeer werken in deze aanbesteding samen onder de naam 'Inkoopkracht Zuid-Holland West'.

De Aanbestedende diensten voeren op basis van de Aanbestedingswet een Europese openbare Aanbestedingsprocedure uit voor receptie- en beveiligingsdiensten. De Europese openbare procedure houdt in dat er een Aankondiging geschiedt (via TenderNed) in het EU-publicatieblad. De procedure kent één ronde, waarin alle Inschrijvers (aanbieders die inschrijven met een offerte) direct een Inschrijving kunnen indienen. Alle Aanbestedingsstukken zijn uitsluitend via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl) te downloaden.

Heeft u vragen over TenderNed, dan kunt u contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed via 0800-TenderNed (0800-8363376) of via [servicedesk@TenderNed.nl](mailto:servicedesk@TenderNed.nl).

## 1.2. Communicatie

Alle communicatie in het kader van deze aanbesteding dient uitsluitend via TenderNed te verlopen.

Tot aan het moment van (definitieve) gunning is het niet toegestaan om contact op te nemen met functionarissen die bij deze Aanbestedingsprocedure betrokken zijn of andere medewerkers dan wel collegeleden van de Gemeenten ter verkrijging van welke informatie dan ook. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, leidt tot onmiddellijke uitsluiting van (verdere) deelname aan deze aanbesteding tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

Indien in voorkomende gevallen de communicatie niet via TenderNed kan plaatsvinden, kunt u contact opnemen door te e-mailen naar [inkoopmanagement@delft.nl](mailto:inkoopmanagement@delft.nl)

## 1.3. Doel van het Beschrijvend document

Het doel van dit document is om de Inschrijvers informatie verschaffen over de Opdracht en Aanbestedingsprocedure, waaronder:

- Uitleggen op welke wijze de Inschrijver zich kan inschrijven voor de Opdracht, wat de inschrijvingsvereisten zijn en wanneer welke gegevens dienen te worden overlegd;
- Inzicht verschaffen over de wijze waarop de aanbesteding plaats zal vinden, de wijze waarop de beoordeling van de Inschrijvingen zal geschieden en de wijze waarop de procedure zal verlopen.

Naast dit Beschrijvend document zijn de volgende losse Bijlagen op TenderNed gepubliceerd:

- VNG algemene voorwaarden
- Bijlage 3 Programma van Eisen in Word;
- Bijlage 4 Prijsopgaveformulier in Excel;
- Bijlage 9 Format referentieopdracht in Word.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## 2. De Gemeenten en de Opdracht

### 2.1. Informatie over de Gemeenten

Het inkoop- en aanbestedingsbeleid van de Gemeenten is erop gericht om te komen tot een juiste leverancierskeuze door het zo objectief en transparant mogelijk benaderen van ondernemers en het optimaal gebruik maken van de marktwerking. Voor de bepaling en invulling van de Geschiktheidseisen en Gunningscriteria zijn de Europese beginselen van het aanbestedingsrecht toegepast: transparantie, objectiviteit, non-discriminatie en proportionaliteit.

Voor informatie over de samenwerkende Gemeenten kunt u terecht op de website van de desbetreffende Gemeenten, te weten:

- [www.rijswijk.nl](http://www.rijswijk.nl)
- [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl)

De Opdrachtgevers voor deze aanbesteding zijn de gemeenten Rijswijk en Zoetermeer. In de inkoop samenwerking is één van de deelnemende Gemeente van de samenwerking penvoerder voor een Europese aanbesteding. Voor deze aanbesteding is de Gemeente Delft penvoerder (De Gemeente Delft neemt niet inhoudelijk deel aan de aanbesteding) maar is wel is namens de Gemeenten gemachtigd de Aanbestedingsprocedure uit te voeren, inclusief de gunning. Na gunning sluiten de Gemeenten een geïndividualiseerde Raamovereenkomst met Inschrijver.

### 2.2. Doel van de aanbesteding

Het doel van deze Europese aanbesteding is om te komen tot een Raamovereenkomst met één Contractant, die in opdracht van de Aanbestedende dienst de zorg op zich neemt voor het leveren en op professionele en verantwoordelijke wijze uitvoeren van beveiliging-, receptiediensten, zoals nader in deze offerteaanvraag wordt omschreven. Ook dienen, na gunning, aanvullende werkafspraken te worden gemaakt met de deelnemende gemeente.

### 2.3. Omschrijving van de Opdracht

De opdracht betreft het kunnen leveren van beveiliging-, receptiediensten en daaraan gerelateerde dienstverlening zoals nader omschreven in de paragraaf 2.4 van deze offerte aanvraag en de daaraan gestelde eisen zoals omschreven in bijlage 3.

Op de (uitvoering van de) Opdracht zijn de eisen en voorwaarden van toepassing zoals vermeld in deze Offerteaanvraag, inclusief de Bijlagen.

#### Gewenste situatie korte & lange termijn

De gemeenten verwachten van Inschrijver dat deze bereid en in staat is de hieronder nader omschreven diensten volgens het bijgevoegde programma van eisen en gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst te kunnen leveren. Welke diensten daadwerkelijk en in welke omvang worden afgenomen kan per gemeente en gemeentelijke locatie verschillen.

De gemeenten verwachten van de inschrijver dat:

- Inschrijver flexibel kan inspelen op de uiteenlopende dienstverlening per gemeente en invulling kan geven aan de afzonderlijke wensen per gemeentelijke locatie van die gemeente.
- Inschrijver flexibel in kan spelen op de wisselende behoeften van de gemeenten gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

- Inschrijver beschikt over voldoende facilitair inzicht. Dat betekent dat medewerkers van inschrijver adequaat kunnen anticiperen op behoeftes van medewerkers in dienst van de gemeenten, gasten en bezoekers. Ook kunnen medewerkers van inschrijver adequaat omgaan met het afwikkelen van alarm- en storingsmeldingen.
- Inschrijver en medewerkers van de inschrijver zich proactief inspinnen voor samenwerking met opdrachtgever en in bijzonder de direct aan de werkzaamheden verbonden personen en afdelingen.
- De medewerkers van inschrijver dienst overstijgend meedenken en zorgen voor een goede, onderlinge signalering van aandachtspunten.
- Inschrijver de gemeenten op zowel strategisch als tactisch niveau, gevraagd en ongevraagd, adviseert op het gebied van beveiligingsvraagstukken in de breedste zin van het woord. Daarbij zijn onderwerpen als veiligheid maar ook efficiency, kostenbeheer en verbeterpunten aangaande de beoogde dienstverlening (operationeel, organisatorisch en/of technisch) aan de orde.

## **Omschrijving Receptie- en beveiligingsdiensten**

De gemeenten maken onderscheid in verschillende onderdelen van de receptie- en beveiligingsdiensten. In onderstaande paragrafen staat per onderdeel aangegeven wat de gemeenten hieronder verstaan. Gemeenten verwachten dat de inschrijver uitvoering kan geven aan alle onderdelen zoals hieronder omschreven. Na gunning zal iedere gemeente afzonderlijk met de inschrijver per onderdeel en per locatie de gewenste dienstverlening nader met inschrijver afstemmen en zo nodig en, voor zover dat nog niet is gebeurd, vastleggen in instructies en werkafspraken.

### **a. Beveiliging- en Receptiediensten (security host)**

Bij (object)beveiligingsdiensten en receptiediensten gaat het om het fysiek aanwezig zijn van een of meerdere, gekwalificeerde medewerker(s) die de beoogde taken volledig kunnen uitvoeren. De gemeenten verwachten dat haar medewerkers, klanten en gasten door deze medewerker(s) van inschrijver op een gastvrije, klantvriendelijk en veilige manier worden ontvangen en geholpen. De term “security host” past dan ook het best bij de invulling van deze functie.

Als voorpost signaleert de “security host” afwijkend gedrag en ontmoedigt, vanuit een gastvrijheidsgedachte, ongewenst gedrag. Waar nodig treedt de “security host” de-escalerend op waarbij de veiligheid van personen, vertrouwelijke informatie(dragers) gebouwen en goederen in elke situatie wordt gewaarborgd.

De taken van de “security host” zijn divers en verschillen per gemeente, locatie en inzet. In ieder geval wordt van de “security host” verwacht dat deze in staat is de navolgende taken uit te voeren:

1. Houden van algemeen toezicht in aangewezen ruimten;
2. Toegangsregulatie en -beheer;
3. Rol van gastheer/-vrouw, 1e contact met bezoeker, cliënt, medewerker, leverancier;
4. Ontvangen en doorverwijzen van bezoekers;
5. In ontvangst nemen en registeren van poststukken en goederen;
6. Surveilleren door en om de gebouwen;
7. Het lopen van openingsronden, controleronden en/of brand- en sluitronden;
8. Preventief toezicht en waar nodig repressief optreden;
9. Monitoren van live camerabeelden;

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

10. Adequaaf reageren op (alarm-) meldingen van technische beveiligings- en overige waarschuwingssystemen waaronder de brandmeldinstallaties, inbraakalarm en persoonlijke assistentie-/paniek- c.q. overvalknoppen;
11. Algemene receptiediensten waaronder telefoonafhandeling, bedienen van relevante systemen\*, sleutelbeheer (uitgifte/inname), opmaken van (dag-) rapportages en licht administratieve werkzaamheden;
12. Het registreren van bijzondere gebeurtenissen gedurende de dag en de tijd waarop deze gebeurtenissen plaatsvonden.
13. Het opmaken van specifieke rapportages in voorkomende gevallen (incidenten etc.).
14. Uitvoering geven aan de toebedeelde taak en rol binnen de BHV- en crisisorganisatie

\* Het betreft hier eenvoudig via vastgelegde procedure te bedienen systemen. Te denken valt aan deurintercoms, Q-matic, iProtect, oproepsystemen voor BHV en overwerk timers. Aanbestedende dienst heeft hiervan geen compleet overzicht voorhanden.

In voorkomende gevallen is naast of in plaats van de primaire “security host(s)” de inzet van een surveillant gewenst. Bij de inzet van een surveillant ligt de nadruk op een of meerdere onderstaande taken:

1. Houden van toezicht, preventief handelen en handhaven van de openbare orde en rust, voorkomen van agressie;
2. Aanwezigheid bij risicovolle gesprekken, de-escalierend (repressief) optreden in geval van (dreigende) conflictsituaties;
3. Directe interventie in geval van incidenten (bijvoorbeeld na alarmering via paniekknop door baliemedewerker);
4. Situationeel ondersteunen van de interne organisatie waar wenselijk;

In uitzonderlijke gevallen is het gewenst dat de medewerker van de inschrijver disciplinaire gesprekken voert met en/of opgelegde maatregelen overhandigd aan bezoekers of burgers.

#### Aansturing

Gedurende de uitvoering van de werkzaamheden wordt verwacht dat de “security hosts” en surveillanten zelfstandig en zelfsturend kunnen werken.

Indien gewenst (afhankelijk per gemeente) kan de inschrijver op verzoek van de gemeenten op locatie een vaste medewerker als meewerkend coördinator aanwijzen/inzetten. Deze meewerkend coördinator fungeert als aanspreekpunt van de receptiediensten en objectbeveiliging voor de gemeentelijke organisatie en begeleidt de medewerkers van inschrijver bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast is de coördinator het aanspreekpunt voor de opdrachtgever en is de coördinator goed in staat om, waar vereist, zelfstandig licht administratieve taken uit te voeren.

#### **b. Mobiele surveillance**

De werkzaamheden van de mobiele surveillance kunnen per gemeente verschillen, doch bestaan o.a. uit:

- Opening-, brand-, sluit en controleronden
- Vlaggen
- Alarmopvolging

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

- Keyholding
- Ad-hoc ondersteuning.

### Openings-, brand-, sluit- en controleronden

De openings-, brand- en sluitronden worden op structurele en/of incidentele basis uitgevoerd door de mobiele surveillance. De exacte instructies kunnen per gemeente en locatie verschillen. In het algemeen kan gesteld worden dat tijdens een openingsronde het pand wordt geopend, de verlichting wordt ingeschakeld en (eventueel) de klimaatinstallatie (GBS) wordt opgestart. Tijdens een brand- en sluitronde van een locatie wordt gecontroleerd of alle personen het pand hebben verlaten, ramen en deuren zijn gesloten, vuurbronnen zijn gedoofd en de verlichting is uitgeschakeld. Na er zeker van te zijn dat alle ongewenste situaties zijn opgeheven wordt de (inbraak)alarminstallatie ingeschakeld. Bij controleronden gaat het om regulier of incidenteel maatwerk. Bijvoorbeeld extra externe/interne controlerondes rondom oud- en nieuw en/of mogelijke risico's m.b.t. extreme weersinvloeden.

### Alarmopvolging

Bij alarmopvolging (PAC-melding) controleert de mobiele surveillant eerst de buitenkant van de locatie en voert, als de eigen veiligheid het toelaat, inpandig onderzoek uit om de oorzaak van het alarm te achterhalen. Waar nodig neemt de mobiele surveillant eerste maatregelen om vervolgschade te voorkomen en/of waarschuwt de hulpdiensten. In afstemming met de alarmcentrale (PAC) wordt, volgens afspraak met de opdrachtgever, de contactpersoon van de gemeente (sleutelhouder) geïnformeerd of onderhoudspartijen opgeroepen. De surveillant blijft ter plaatse totdat er voldoende maatregelen zijn genomen om de veiligheid van het object te garanderen.

### Keyholding

Het door inschrijver, ten behoeve van mobiele surveillance en alarmopvolging, in beheer nemen, registreren en administreren van toegangsmiddelen, toegangscodes en bijbehorende alarmcodes van een of meerdere locaties van de opdrachtgever.

### Ad-hoc ondersteuning Mobiele Surveillancedienst

De mobiele surveillance kan op afroep worden ingezet als eerste opvang in geval van extra behoefte aan objectbeveiliging en is ad-hoc beschikbaar voor ondersteuning bij incidenten en calamiteiten.

### c. Alarmcentrale en meldkamerdiensten (PAC)

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is "schemabeheerder" voor het certificatieschema voor particuliere alarmcentrales. De RvA geaccrediteerde certificatie-instellingen controleren de alarmcentrales aan de eisen en beloofde kwaliteit voldoen.

De alarmcentrale is te allen tijde (24/7, gehele jaar) bemenst en telefonisch bereikbaar. De alarmcentrale signaleert, beoordeelt en behandelt binnenkomende meldingen volgens het met opdrachtgever overeengekomen protocol. Daar waar nodig zorgt de alarmcentrale voor het aansturen van de mobiele surveillance, de zogenaamde alarmopvolging, naar betreffende locatie en/of aansturen van hulp- en/of hersteldiensten. Gedurende de behandeling van een melding staat

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

de alarmcentrale in direct contact met de mobiele surveillancedienst en is de alarmcentrale altijd op de hoogte van de actuele status van de melding. Aanbestedende dienst bedoelt hiermee dat de alarmcentrale inzicht heeft in de (gewijzigde)status en bijzonderheden van de melding.

#### [Aansluitingen technische installaties](#)

Inschrijver heeft de beschikking over een geavanceerde en gecertificeerde particuliere alarmcentrale (PAC) waarop o.a. brandmeld-, ontruimings-, inbraakalarm en eventueel (technische) gebouwbeheerinstallaties van gemeentelijke locaties kunnen worden aangesloten zodat meldingen vanuit deze systemen automatisch worden ontvangen. De binnenkomende meldingen dienen met gemeente overeengekomen protocollen door de alarmcentrale te worden afgehandeld. Tevens dient de alarmcentrale de mogelijkheid te hebben om zogenaamde bloktijden te bewaken. Bloktijden zijn vooraf afgesproken tijden waarop een alarm van een bepaalde locatie ingeschakeld dient te zijn en blijven. Wordt de inbraakinstallatie te laat ingeschakeld of wordt het alarm zonder enige melding vooraf in de bloktijd uitgeschakeld dan moet de alarmcentrale de hierop met gemeenten afgesproken actie ondernemen.

#### [Servicedienst voor \(burger\)meldingen en intercom \(TeleService\)](#)

Inschrijver heeft een uitgebreide 24 uren-servicedienst voor telefonische dienst- en serviceverlening bijvoorbeeld het aannemen en afhandelen van telefonische (burger)meldingen betreffende storingen aan gebouwen, installaties en straatmeubilair of dringende facilitaire meldingen. Inschrijver draagt binnen 24 uur na melding zorg voor een heldere, schriftelijke rapportage per melding m.b.t. aard, omvang, afhandeling etc. Tevens heeft deze servicedienst, desgewenst en gemeente afhankelijk, de mogelijkheid intercomoproepen op afstand te ontvangen, te beantwoorden en af te handelen.

#### **d. Evenementenbeveiliging**

Bij evenementenbeveiliging gaat het om de coördinatie en inzet van beveiligers tijdens kleine en grootschalige evenementen of onvoorziene omstandigheden. Evenementenbeveiligers zijn representant van de desbetreffende gemeente en zij dienen zich dan ook zo op te stellen qua representatie en houding.

#### **Overnameverplichting CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b**

Aanbestedende Partij onthoudt zich van inmenging betreffende de eventuele overgang van zittend personeel van Latende Partij naar Gegunde Partij en verwijst, waar van toepassing doch ter beoordeling aan Partijen, naar het CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b.

Opgemerkt is wel dat zowel de gemeente Rijswijk als de gemeente Zoetermeer het op prijs zouden stellen indien tussen Partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, inzake de wens van gemeenten, tot het mogelijk overnemen van een of meerdere specifiek, nader te benoemen personen op beider Stadhuislocaties.

In dat geval dienen Partijen, bij eerste gelegenheid, de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit te wisselen.

## 2.4. Huidige situatie

Receptie- en beveiligingsdienstverlening voor de gemeenten Zoetermeer en Rijswijk wordt op dit moment door één leverancier uitgevoerd. Hier geldt een gelijktijdige expiratiedatum.

De contracten voor de gemeente Rijswijk eindigen 31 augustus 2025

De contracten voor de gemeente Zoetermeer eindigen op 31 augustus 2025

## 2.5. Omvang van de Opdracht

Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting en geeft geen omzetgarantie. Wel maximeert Opdrachtgever de totale omvang van deze opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties) op de volgende bedragen per gemeente:

Gemeente Zoetermeer:

Gemeente Rijswijk:

Gemeente Zoetermeer:	€ 3.650.000,00
Gemeente Rijswijk:	€ 3.200.000,00

De Opdrachtgevers zijn de gemeenten Rijswijk en Zoetermeer. Zie het prijsopgaveformulier in **Bijlage 4** voor meer informatie betreffende de omvang.

## 2.6. De Raamovereenkomst

Iedere deelnemende gemeente is voornemens om een Raamovereenkomst af te sluiten tot en met 31 augustus 2028 met twee (2) maal een optie tot eenzijdige verlenging door de betreffende gemeente met een (1) jaar. Indien de gemeente de Raamovereenkomst niet wenst te verlengen zal de gemeente dit uiterlijk 3 (3) maanden voor het aflopen van de overeenkomst schriftelijk aan inschrijver mededelen. Na de afloop van de laatste verlengingsperiode eindigt de Raamovereenkomst van rechtswege zonder dat opzegging vereist is.

Gemeente Rijswijk : ingangsdatum 1 september 2025

Gemeente Zoetermeer : ingangsdatum 1 september 2025

De uitvoering van de dienst of levering is in volle omvang gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst.

De (concept) Raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 5.

## 2.7. Algemene Inkoopvoorwaarden

Op de Raamovereenkomst is het VNG-model inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten met addendum van toepassing. Deze voorwaarden zijn bijgesloten in een afzonderlijk PDF-bestand. Algemene levering, betaling- en andere gebruiksvoorwaarden van Contractant zijn uitdrukkelijk uitgesloten.

## 2.8. De Wachtkamerovereenkomst

De Gemeenten hebben het recht ingeval de Raamovereenkomst, met Contractant eindigt in het eerste jaar na gunning van de Opdracht met de -op basis van de definitieve gunningsbeslissing- op de tweede plaats geëindigde Inschrijver een Raamovereenkomst onder dezelfde voorwaarden uit de Aanbestedingsstukken en de desbetreffende Inschrijving af te sluiten. Hiervoor sluiten de Gemeenten met de op de tweede plaats geëindigde Inschrijver een Wachtkamerovereenkomst (**Bijlage 10**).

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

In de praktijk werkt het als volgt. In geval de Contractant niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de Overeenkomst te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kunnen de gemeenten de Overeenkomst beëindigen. In dat geval kan, naar keuze van de gemeenten, voor de resterende contractsduur gebruik gemaakt worden van de met de een-na-hoogst geëindigde Inschrijver gesloten Wachtkamerovereenkomst. Het benutten van de Wachtkamerovereenkomst kan ook worden toegepast wanneer de Overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op de aanbesteding verklaren Inschrijvers in te stemmen (1) met bovengenoemde aanpak, (2) dat ze binnen een termijn van 3 maanden na een schriftelijke verzoek daartoe van de Gemeente(n) de uitvoering van de Opdracht volledig kan overnemen tot datum van expiratie en dat (3) Inschrijver, als haar Inschrijving op de tweede plaats geëindigd is, zij haar Inschrijving gedurende de looptijd van de Wachtkamerovereenkomst gestand doet.

## **2.9. Gemaakte keuzes**

### Europese openbare aanbestedingsprocedure

Het betreft een openbare procedure, omdat:

- De Aanbestedende dienst verwacht op grond van de graad van complexiteit van de Opdracht een redelijk aantal Inschrijvers. Het beperken van het aantal marktpartijen dat een Inschrijving mag indienen acht de Aanbestedende dienst op grond daarvan niet nodig. De openbare procedure is in dit geval geschikt.
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de Inschrijvers en de Aanbestedende dienst.

De Opdracht is niet opgesplitst in Percelen. Het is niet passend om de Opdracht op te delen in meerdere (geografische) Percelen omdat:

- De activiteiten onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn qua Kernactiviteiten. De grote behoefte aan/noodzaak tot een adequate interventie en coördinatie in geval van zich, mogelijk regionaal voordoende calamiteiten (marginaal/catastrofaal), vereist een hoge dekkingsgraad v.w.b. inzet van gekwalificeerd personeel, materieel/materiaal en ondersteuning vanuit management en PAC. Ook is een zoveel als mogelijk intensief, regionaal ingezette samenwerking met ondersteunende diensten (Politie, Brandweer, Ambulance etc.) een basis voor het voorkomen van (gevolg-)schaden personen/goederen/gebouwen/informatie etc.). Verder draagt een efficiënte planning/inzet van personeel (reisbewegingen) materieel (voertuigen) bij aan zowel een economisch als ecologisch/milieutechnisch voordeel.

Raamovereenkomst langer dan vier jaar omdat:

- De omvang van mogelijk *meer dan 100 panden* in beheer nemen houdt een grote inspanningsverplichting van zowel Aanbestedende Partijen als van Inschrijvende Partijen in. Er moeten in transitie immers evenzovele panden v.w.b. technische installaties en administratief omgezet worden, daarmee gaan tevens grote investeringen gepaard. Ook de kennisoverdracht van alle (*veelal persoonsgebonden/vertrouwelijke*) informatie aan “derden” is een zeer arbeidsintensief en nauw luisterend proces. Een minimale frequentie/cycli van “overgang” draagt daarom bij ter motivatie.

Financiële draagkracht geschiktheidseis, omdat:

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

- Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht zijn gericht op het garanderen van continuïteit van de opdrachtnemer. Daarvoor vragen de gemeenten bewijzen ten einde de solvabiliteit, liquiditeit en rentabiliteit aan te tonen.  
De onderhavige opdracht is omvangrijk en vraagt van de Inschrijvende Partijen, met name in de voorbereidende-/transitiefase en eerste operationele (opstart-)fase o.a. een hoge (voor-) financiering inzake de verloning van personeel en materieel. De (continuïteits-)risico's die voortvloeien uit het mogelijk niet/niet volledig en niet tijdig kunnen starten van de Opdracht door financieel gerelateerde, kostenverhogende aspecten (voorbereidingen-inrichten organisatie-werven & selecteren nieuw personeel- training/opleiding/cursus- inwerkkosten- administratieve maatregelen/eisen waaronder VOG en legitimatiebewijzen-verzekeringen- uniformering-voorbereidende technische voorzieningen nodig voor het overzetten van PAC gerelateerde diensten-materieel waaronder dienstvoertuigen et cetera) maken het noodzakelijk om, voor zover als mogelijk, zekerheid omtrent de financiële geschiktheid van Inschrijver(s) te verkrijgen.

## **2.10. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen**

De Gemeenten hebben duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Ten aanzien van duurzaamheid hebben de Gemeenten de ambitie om 100% duurzaam in te kopen. Daar waar mogelijk, worden de door het Rijk geformuleerde eisen voor milieuvriendelijker en rechtvaardige inkopen in dit Beschrijvend document gehanteerd. Op [www.mvicriteria.nl](http://www.mvicriteria.nl) zijn voor ongeveer 47 productgroepen eisen ten aanzien van milieuaspecten beschreven. In deze aanbesteding zijn deze aspecten meegenomen in het Programma van Eisen (**Bijlage 3**)/Gunningscriteria (**Bijlage 5**).

De Gemeenten hechten belang aan het thema Maatschappelijk verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen om duurzame arbeid te realiseren. Het door de Inschrijver creëren van werkgelegenheid door arbeidsdeelname van werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV-werkbedrijf, en/of door arbeidsdeelname van mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt of mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale Werkvoorziening ziet zij als een pré. Ook ziet zij het als pré als de Inschrijver het daadwerkelijk beschikbaar stellen van stage- en/of leerling plaatsen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt als onderdeel van haar bedrijfsvoering ziet. Onder "mensen met afstand tot de arbeidsmarkt" wordt onder andere verstaan: werkzoekenden, Wsw-ers, stagiaires.

### 3. De Aanbestedingsprocedure en planning

#### 3.1. Planning aanbesteding

In onderstaande tabel is de planning weergegeven. Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit Beschrijvend document.

De termijnen voor het indienen van vragen en voor het indienen van de Inschrijvingen zijn fatale termijnen. Aan de vermelde data en aanduidingen kunnen geen rechten worden ontleend. De Gemeenten behouden zich het recht voor van genoemde data af te wijken. De overige genoemde termijnen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Planning	Data
Publicatie op TenderNed	10 april
<b>Indienen vragen t.b.v. Nota van Inlichtingen</b>	<b>Uiterlijk 30 april 2025, 12:00 uur</b>
Nota van Inlichtingen/beantwoorden vragen	14 mei 2025
<b>Indienen Inschrijving/sluitingsdatum</b>	<b>Uiterlijk 28 mei 2025, 12:00 uur</b>
Opening Inschrijvingen	28 mei 2025, 12:00 uur
Verificatiegesprek	18 juni 2025, 10:00 uur
Bekendmaken voornemen tot gunning	23 juni 2025
Bewijsstukken inleveren	<b>Uiterlijk 14 juli 2025</b>
Definitieve gunning/ondertekening Raamovereenkomst	14 juli 2025
Ingangsdatum Raamovereenkomst	Eind augustus 2025

#### 3.2. Nota van Inlichtingen

Er is ten behoeve van deze aanbesteding één vragenronde gepland. Derhalve wordt van Inschrijver een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Vragen en opmerkingen over het Beschrijvend document of de Aanbestedingsprocedure kunnen uitsluitend via TenderNed (“Vragen over de aanbesteding”) ingediend worden. Dit geldt ook voor vragen/opmerkingen over eventueel gesignaleerde onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke. Ook is het mogelijk tekstvoorstellen te doen ten aanzien van de VNG-voorwaarden voor leveringen en addendum, de concept Raamovereenkomst en de concept Wachtkamerovereenkomst. Opmerkingen met onderbouwde tekstvoorstellen dienen tegelijk met de vragen te worden ingediend. De Aanbestedende dienst heeft niet de plicht deze voorstellen over te nemen.

Er dient aangegeven te worden op welk deel van het Beschrijvend document de vraag betrekking heeft. De Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid voor een correcte en tijdige ontvangst van de vragen door de Penvoerder. Indien de Inschrijver niet tijdig bezwaar maakt tegen de door hem gesignaleerde onduidelijkheden, dubbelzinnigheden, tegenstrijdigheden en dergelijke, dan betekent dit dat hij het recht verwerkt heeft om tegen de geconstateerde gebreken in een later stadium bezwaar te maken.

De Gemeenten behouden zich het recht voor om naar aanleiding van de gestelde vragen aanpassingen te doen in het Beschrijvend document of het Beschrijvend document toe te lichten. Eventuele wijzigingen worden in de Nota van Inlichtingen kenbaar gemaakt. Het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen gaat boven het bepaalde in dit Beschrijvend document.

Geïnteresseerden krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd (door te klikken op de groene knop “Houd mij op de hoogte

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

van deze aanbesteding”) op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl). De Penvoerder zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op de internetsite.

### **3.3. Indienen Inschrijvingen**

De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende documenten. Zie de checklist (**Bijlage 10**) voor de bij de Inschrijving in te dienen documenten.

De Inschrijving, inclusief alle vereiste documenten, dient door een daartoe bevoegd persoon te zijn ondertekend (mits gevraagd) en geüpload in de digitale kluis van deze aanbesteding op TenderNed ([www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl)). Onder een bevoegd persoon wordt verstaan een functionaris die volgens het uittreksel van het handelsregister (In Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is om namens de Inschrijver verplichtingen aan te gaan zoals door de Gemeenten gevraagd is in deze aanbesteding. De functionaris moet geregistreerd zijn als vertegenwoordigingsbevoegde van de onderneming en de vertegenwoordigingsbevoegdheid dient te reiken tot minimaal de hoogte van de waarde van de Opdracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van een volmacht, dient u dit op te nemen in deel IIB van het UEA. De persoon/personen die op grond van het uittreksel uit het beroeps-/handelsregister tekeningsbevoegd is/zijn, mag/mogen een derde persoon machtigen te ondertekenen, welke machtiging moet worden bijgevoegd.

De Gemeenten wijzen de Inschrijver erop dat de Inschrijving als bindend wordt beschouwd en onderdeel van de Raamovereenkomst zal vormen, indien de Gemeenten de Opdracht aan de betreffende Inschrijver zullen gunnen.

#### **3.3.1. TenderNed**

Inschrijver wordt nadrukkelijk geadviseerd goede nota te nemen van de handleiding die TenderNed ter beschikking stelt voor het digitaal indienen van Inschrijvingen, met name voor wat betreft het plaatsen van documenten in de digitale kluis. Daarbij moet het uploaden afgesloten worden met de inschrijfwizard (autorisatie per sms-code).

**Let op:** Inschrijver wordt geadviseerd tijdig te starten met het uploaden van de documenten. Het is na het sluiten van de kluis niet meer mogelijk stukken aan te leveren en/of te wijzigen, zodat bij onvoorziene problemen of storingen de servicedesk van TenderNed Inschrijver nog kan ondersteunen om alle informatie op de juiste wijze aan te leveren. Inschrijver blijft echter zelf verantwoordelijk voor het tijdig en correct indienen van de Inschrijving. Indien een Inschrijver vanwege een storing van TenderNed problemen ondervindt met het systeem dient direct contact opgenomen te worden met de contactpersoon van de Penvoerder en met TenderNed. De Penvoerder behoudt zich de mogelijkheid voor om bij storingen de kluis gesloten te houden en de inschrijvingstermijn met medewerking van TenderNed te verlengen. Inschrijver heeft de mogelijkheid om de Inschrijving in te trekken tot de sluitingsdatum (zie planning).

De opening van de digitale kluis zal niet eerder plaatsvinden dan na afloop van de 15 minuten na het uiterste tijdstip voor ontvangst van de Inschrijvingen en er geen sprake is van een storing. Eén en ander geschiedt NIET in het openbaar. Er worden derhalve geen Inschrijvers toegelaten bij de opening. De digitale kluis wordt door twee personen namens de Penvoerder geopend.

#### **3.3.2. Samenwerkingsverband (combinatie)**

Het is mogelijk als combinatie in te schrijven. Een Samenwerkingsverband (combinatie) geldt als één Inschrijver. Met het indienen van de Inschrijving verklaren de combinanten dat alle deelnemers in het Samenwerkingsverband (combinatie) gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Aanbestedingsprocedure, alsmede uit de

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

eventuele uitvoering van de Raamovereenkomst. Na Inschrijving kunnen de deelnemers aan de Combinatie niet meer gewijzigd worden.

Bij een Inschrijving als combinatie dienen alle combinanten ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (**separate Bijlage**) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. **Let op:** Er dient in deel II-A van het UEA aangegeven te worden dat er als Combinatie wordt ingeschreven, met welke partij(en) er wordt ingeschreven en wat de rolverdeling is binnen de Combinatie.

De overige inschrijvingsdocumenten dienen ingevuld en rechtsgeldig ondertekend te worden door de penvoerder van de combinatie, tenzij uitdrukkelijk anders voorgeschreven. Elke afzonderlijke combinant dient individueel te voldoen aan de eisen ten aanzien van Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen beroepsbevoegdheid, verzekering. Combinanten worden gezamenlijk aan beoordeling van de Geschiktheidseisen referenties, kwaliteitszorg en –borging, milieubeheer en onderworpen. (**Bijlage 2**).

### **3.3.3. Onderaanneming/beroep op Derden**

Voor zowel individuele ondernemers als Samenwerkingsverbanden (combinaties) is het mogelijk dat zij zich beroepen op kwalificaties van Derden, zoals Onderaannemers. Indien dit gebeurt, moet dit expliciet in de Inschrijving worden vermeld **onder Deel II-C** van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (**separate Bijlage**). Daarnaast dient de Inschrijver bij zijn Inschrijving, een UEA in dat is ingevuld en rechtsgeldig ondertekend door een Derde op wiens technische bekwaamheid de Inschrijver zich beroept.

Indien Inschrijver zich – als individuele ondernemer of Samenwerkingsverband (combinatie) – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een Derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een Derde, waaronder een moeder-, dochter- en/of zustermaatschappij, dan dient Inschrijver bij de uitvoering van de Opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze Derde. In geval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een Derde, is deze Derde hoofdelijk aansprakelijk voor de schade die de Gemeenten lijden/hebben geleden in geval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de Raamovereenkomst.

Een samenwerking in de vorm van hoofd- en onderaanneming kan een Inschrijving indienen als één Inschrijver. De hoofdaannemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden. De hoofdaannemer is voor de gehele uitvoering van de Opdracht, inclusief hetgeen door de Onderaannemer wordt verricht, aansprakelijk. Noteer in deel II D van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in elk geval van onderaanneming welk gedeelte Inschrijver voornemens is om in onderaanneming te geven en aan welke Onderaannemers. Vermeldt de informatie die wordt gevraagd in de afdelingen A en B van deel II en deel III in te dienen bij uw Inschrijving.

Nadat de Opdracht is gegund, kan alleen na schriftelijke toestemming van de Gemeente met nieuwe Onderaannemers worden gewerkt. De Gemeente kan aan deze toestemming voorwaarden stellen.

### **3.4. Klachten**

De Aanbestedingsprocedure of dit document kan aanleiding geven tot het indienen van een klacht. Klachten moeten betrekking hebben op aspecten van deze concrete aanbesteding die binnen de werking van de Aanbestedingswet valt. Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de Gemeenten. Indien Inschrijver een klacht overweegt, kan de Inschrijver deze melden via de [website van de Gemeente Delft](#) onder vermelding van de naam van de aanbesteding en het kenmerk.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

### **3.5. Voorbehoud tot afbreken/terugtrekken**

De Gemeente behoudt zich het recht voor om op ieder moment het gehele of een gedeelte van het aanbestedingstraject tijdelijk of definitief te stoppen. Na de interne beslissing tot intrekking worden de Inschrijvers via TenderNed geïnformeerd over de intrekking van de aanbesteding.

Iedere belanghebbende die het niet met de beslissing eens is, dient - op straffe van verval van het recht daartoe - binnen maximaal 20 kalenderdagen na dagtekening van de intrekkingbeslissing een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de rechtbank Den Haag. Indien een belanghebbende nalaat binnen deze periode een voorlopige voorziening aanhangig te maken, doet de belanghebbende ook afstand van recht om naderhand een (bodem)procedure, inclusief een vordering tot schadevergoeding, te stellen. In het geval een voorlopige voorziening wordt aangevraagd, wordt belanghebbende verzocht terstond een kopie inclusief de opgevoerde producties ter beschikking te stellen aan de Gemeente, als ook verhinderdata bij de Gemeente op te vragen.

Tevens heeft de Gemeente te allen tijde het recht om niet tot (definitieve) gunning over te gaan. In ieder geval heeft zij dit recht -niet limitatief geformuleerd- in de volgende gevallen: het ontbreken van bestuurlijke goedkeuring, het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen en het ontbreken van een (formeel) positieve besluitvorming.

## 4. Beoordelingsproces

De Inschrijvingen worden volgens een vast stramien beoordeeld. Dit vindt fasegewijs plaats. Een volgende fase wordt pas gestart wanneer een eerdere fase doorlopen is. In onderstaand schema staan de fases opgesomd. De verschillende fases worden in dit hoofdstuk verder toegelicht.

Bij de beoordeling geldt: de Inschrijving voldoet wel of voldoet niet aan de gestelde eisen. Indien een Inschrijving niet voldoet, is dit een reden om de Inschrijving terzijde te leggen. Ook het ontbreken van informatie leidt tot uitsluiting van verdere beoordeling, tenzij dit disproportioneel is.

	Stap	Oordeel	Gevolg
4.1	Vormvereisten	Wel voldaan	Door naar stap 2
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.2	Controleren of er één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn.	Wel van toepassing	Uitsluiten van verdere beoordeling
		Niet van toepassing	Door naar stap 3
4.3	Controleren of is voldaan aan Geschiktheidseisen.	Wel voldaan	Door naar stap 4
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.4	Controleren van het Programma van Eisen	Wel voldaan	Door naar stap 5
		Niet voldaan	Uitsluiten van verdere beoordeling
4.5	Beoordelen van de Gunningcriteria	Inhoudelijke beoordeling	Gunningsvoornemen
5 en 6	Gunningsfase – controle bewijsmiddelen voorlopige winnaar en wachtkamercontractant	Bewijsmiddelen akkoord	Definitieve gunning, mits geen bezwaar
		Bewijsmiddelen niet akkoord	Intrekken gunningsvoornemen en herbeoordelen
	Gunningsfase – bezwaartermijn	Geen bezwaar	Definitieve gunning
		Wel bezwaar	Afwachten vonnis voorzieningenrechter

### 4.1. Stap 1 minimumvereisten/vormvereisten

Bij de beoordeling van de Inschrijvingen wordt eerst getoetst of de Inschrijver een volledige Inschrijving heeft ingediend. De toetsing van de volledigheid betreft een toetsing van het aantal documenten van de Inschrijving. Het ontbreken van documenten waar dat wel van de Inschrijver gevraagd wordt, leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is. Het ontbreken van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument leidt tot ongeldigheid van de Inschrijving. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

De toetsing van volledigheid betreft daarnaast een toetsing van de inhoud van de documenten van de Inschrijving. Het indienen van onvolledig of onjuist ingevulde documenten, die niet hersteld kunnen worden zonder het ontstaan van een wezenlijke wijziging van de Inschrijving, leiden tot

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

ongeldigheid van uw Inschrijving. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

Een Inschrijving onder voorwaarden c.q. voorbehouden dan wel een onvolledige en/of ongeldige Inschrijving zal terzijde worden gelegd en uitgesloten worden van verdere beoordeling, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is. Daarnaast dienen de standaardverklaringen in de Bijlagen op de gevraagde manier te worden ingevuld en ondertekend. Het is uitdrukkelijk niet toegestaan vaste tekst van standaardformulieren te wijzigen.

#### **4.2. Stap 2 beoordelen Uitsluitingsgronden (Bijlage 2)**

Beoordeling van de geldige en volledige Inschrijvingen geschiedt aan de hand van de Uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen (**zie stap 3**) waaraan de Inschrijvers dienen te voldoen. Indien een inschrijver voldoet aan één of meerdere van de Uitsluitingsgronden die in het UEA zijn aangevinkt, wordt de Inschrijving mogelijk terzijde gelegd. Dit is ter beoordeling van de Penvoerder.

#### ***Uniform Europees aanbestedingsdocument (UEA)***

Door volledige invulling en ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat de in het UEA aangevinkte Uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn en dat de uitvoerings- en contractvoorwaarden zoals omschreven in dit Beschrijvend document en aangevuld met of toegelicht in de Nota van Inlichtingen akkoord zijn. Het niet invullen en bijvoegen van het UEA leidt tot uitsluiting. Het niet volledig invullen van het UEA of een UEA dat niet rechtsgeldig is ondertekend kan tot uitsluiting leiden.

De toetsing van rechtsgeldige ondertekening vindt plaats door een controle van “**het Uniform Europees aanbestedingsdocument**” aan de hand van het uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel van de Inschrijver. Indien Inschrijver niet in Nederland gevestigd is, vindt de controle plaats aan de hand van een uittreksel uit het handelsregister van het betreffende land. Indien meerdere personen slechts in gezamenlijkheid tekeningsbevoegd zijn, dienen alle betreffende personen het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gezamenlijk te ondertekenen.

Indien de Inschrijver een Samenwerkingsverband is en een Uitsluitingsgrond van toepassing is op een van de deelnemers in dat Samenwerkingsverband, zal het Samenwerkingsverband als geheel worden uitgesloten.

#### **4.3. Stap 3 Beoordeling Geschiktheidseisen (Bijlage 2)**

De Inschrijver waarvan de Inschrijving geldig is bevonden op grond van de hiervoor beschreven stappen, wordt beoordeeld op de Geschiktheidseisen. De Geschiktheidseisen zien op de vereiste financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid waaraan de Inschrijver dient te voldoen om in aanmerking te komen voor gunning van de Opdracht.

Indien de Inschrijver een beroep doet op (een) Derde(n) teneinde te voldoen aan de Geschiktheidseisen, en de Derde(n) niet aan de betreffende Geschiktheidseisen voldoet, wordt de Inschrijver uitgesloten.

Bekeken wordt of de ingediende referentieprojecten voldoen aan de gestelde eisen. Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen die de Gemeenten hebben gesteld aan de referentieprojecten, zijn ongeldig en zullen terzijde worden gelegd. De betreffende Inschrijver komt dan niet meer voor gunning in aanmerking.

#### **4.4. Stap 4 beoordeling Programma van Eisen (Bijlage 3)**

De Inschrijvingen die voldoen aan de gestelde inschrijvingsvoorwaarden worden vervolgens **Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

inhoudelijk beoordeeld. Inschrijver stemt geheel en onvoorwaardelijk in met alle gestelde eisen in het Programma van Eisen (Bijlage 3), alsmede met het concept van de Raamovereenkomst (Bijlage 6), de Wachtkamerovereenkomst (Bijlage 7) en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Dit doet Inschrijver door een Inschrijving in te dienen en Bijlage 3 te ondertekenen. Deze documenten, eventueel aangepast naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen, zijn leidend en prevaleren boven eventuele Bijlagen of toelichtingen bij de Inschrijving.

#### **4.5. Stap 5 beoordeling Gunningscriteria (Bijlage 4 en 5)**

Op deze aanbesteding is het Gunningscriterium EMVI op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding van toepassing. Aangezien een hoge mate van kwaliteit en duurzaamheid geboden is bij deze aanbesteding, wegen de Gemeenten dus naast prijs ook andere kwaliteits- en duurzaamheidsaspecten mee bij de beoordeling van de inschrijving. Ten behoeve van deze Aanbestedingsprocedure is een beoordelingsteam samengesteld, welke bestaat uit een contractmanager vastgoedbedrijf, adviseur facilitaire zaken en een teammanager facilitair van de Aanbestedende dienst bijgestaan door een inkoopadviseur.

## 5. Gunningscriteria en beoordelingsmodel

Als Gunningscriterium geldt de Economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI), hierbij is gekozen om te beoordelen op basis van de "Beste prijs- Kwaliteitverhouding". de Inschrijvingen worden beoordeeld op basis van hierna beschreven gunningscriteria "Prijs" en "Kwaliteit".

Gunningscriteria	Weging	Onderverdeling score	Maximale score
<b>Prijs</b>	40%	40 punten	40 punten
<b>Kwaliteit</b>	60%		60 punten
1. Implementatie	(25%)	25 punten	
2. Klanttevredenheid/ klachtenafhandeling	(35%)	35 punten	
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100 punten</b>	<b>100 punten</b>

De nadere uitleg/uitwerking van bovenstaande kwalitatieve Gunningscriteria staat in **Bijlage 5**. Het beoordelingsmodel dat wordt gehanteerd door het beoordelingsteam wordt nader uitgewerkt in de volgende paragrafen.

### 5.1. Beoordeling Gunningscriterium prijs (wegingsfactor 40%)

Inschrijver geeft de vaste totaalprijs voor alle werkzaamheden betreffende de Raamovereenkomst in **Bijlage 4** aan. Inschrijver dient bij het berekenen van de prijzen/tarieven rekening te houden met de totale contractperiode, inclusief verlengingen.

Bij de invulling van de prijs dient de Inschrijver de volgende uitgangspunten te hanteren:

- De op te geven prijzen dienen de volledige Opdracht te dekken, zoals gespecificeerd in **Bijlage 4**.
- Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed, tenzij de Gemeenten daarop uitdrukkelijk een uitzondering maken in de Aanbestedingsstukken.
- De op te geven prijzen dienen op alle onderdelen marktconform en realistisch te zijn. Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of bedragen van 0 euro niet mogen worden gegeven. Inschrijvingen die dit bevatten kunnen door de Penvoerder worden uitgesloten;
- Manipulatief biedgedrag (het manipuleren van de beoordelingssystematiek doordat geen waarheidsgetrouwe opgave van realistische prijzen is gedaan en een resultaat wordt bewerkstelligd dat niet door de beoordelingssystematiek wordt beoogd) leidt tot ongeldigheid van uw Inschrijving, omdat de Inschrijving naar zijn aard niet past binnen het kader van wat de Gemeenten hebben vastgesteld. Hiervan kan onder meer sprake zijn als de Inschrijving een vergelijking met andere inschrijvingen onmogelijk maakt en de mededinging belemmert of wanneer op voorhand vaststaat dat Inschrijver niet voor de aangeboden prijs zal kunnen uitvoeren. Ongeldige Inschrijvingen worden door de Aanbestedende uitgesloten.
- Inschrijvingen die in de ogen van de Gemeenten in verhouding tot de uit te voeren diensten of leveringen abnormaal laag lijken, kunnen door de Penvoerder -na verificatie- terzijde worden gelegd.
- Inschrijver dient op het prijzenblad netto-prijzen aan te bieden exclusief de verschuldigde BTW.

- Alle onderdelen van de prijzenbladen dienen met bedragen te worden ingevuld. Vermeldingen en/of afkortingen zoals bijvoorbeeld 'n.v.t.', 'n.t.b.' etc. zijn dus niet toegestaan.
- Het is niet toegestaan te vermelden dat de gevraagde bedragen zijn opgenomen in andere prijsonderdelen van het prijzenblad.
- Het betreft all-in tarieven: administratie, overhead, materiaal, reis- en -verblijfkosten, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage en overleg en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.
- Het is niet toegestaan om naast de Inschrijving een korting te geven. Indien een Inschrijver toch een korting wil geven dan dient die korting verwerkt te worden in de afgegeven prijzen in zijn Inschrijving.
- Indien er sprake is van een specifieke extra opkomst, niet zijnde een uitloop van een dienst, wordt de minimale inzet van 3 uur als regulier aangemerkt. Dit dient per geval separaat bekeken te worden.

Inschrijver die de laagste netto-prijs aanbiedt, ontvangt de hoogste score.

De Inschrijver dient de prijs aan te geven in het prijsopgaveformulier (**Bijlage 4**).

De score voor dit onderdeel wordt als volgt berekend: de Inschrijver die de laagste prijs heeft aangeboden, ontvangt 40 punten. De score van de overige Inschrijvers wordt aan de hand van de volgende formule berekend:

$$\text{Score} = \frac{\text{Laagste prijs}}{\text{Prijs Inschrijver}} \times 40 \text{ punten}$$

De score voor het Gunningscriterium prijs wordt vermenigvuldigd met het wegingspercentage dat is aangegeven bij het Gunningscriterium prijs. Deze score wordt afgerond op 2 decimalen.

## 5.2. Beoordeling kwalitatieve Gunningscriteria (wegingsfactor 60%)

Van de Inschrijvers die de toets aan de inschrijving- en procedurevoorschriften, Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en Minimumeisen met goed gevolg hebben doorstaan, worden de Inschrijvingen beoordeeld aan de hand van de kwalitatieve Gunningscriteria (**Bijlage 5**). In de beantwoording van de Gunningscriteria kunnen Inschrijvers zich van elkaar onderscheiden.

De antwoorden op de kwalitatieve Gunningscriteria genoemd in **Bijlage 5** worden op hun inhoud beoordeeld. Elk lid van het beoordelingsteam kent aan de beantwoording van de Gunningscriteria van iedere Inschrijver afzonderlijk een score toe. Naarmate de Inschrijver beter voldoet aan het gevraagde zal dit met meer punten gewaardeerd worden. De antwoorden moeten naar het oordeel van het beoordelingsteam helder zijn, dat wil zeggen gestructureerd, adequaat en "to the point". Het ontbreken van gevraagde elementen, diepgang, mate van detail, adequaatheid, structuur of niet "to the point" zijn, leidt tot puntenaftrek.

Voor de scoretoekenning wordt gebruik gemaakt van onderstaande beoordelingstabel:

Beoordeling	Motivering	Score
<b>Uitstekend</b>	De gegeven informatie voldoet ruimschoots aan het gestelde in het Gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar, dragen bij aan de doelstelling van de Opdracht en bevatten bruikbare	Max. te behalen punten

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

	extra's. Dat wil zeggen dat de beantwoording de verwachtingen van de Gemeenten overtreft.	
<b>Goed</b>	De gegeven informatie voldoet ruimschoots aan het gestelde in het Gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar en dragen bij aan de doelstelling van de Opdracht. Dat wil zeggen dat de beantwoording voldoet aan de verwachtingen van de Gemeenten en deze soms overtreft.	0.8 x max. te behalen punten
<b>Voldoende</b>	De gegeven informatie voldoet aan het gestelde in het Gunningscriterium. De antwoorden zijn relevant, concreet en toepasbaar. Dat wil zeggen dat de beantwoording in overeenstemming is met de verwachtingen van de Gemeenten, maar deze niet overtreft.	0.6 x max. te behalen punten
<b>Matig</b>	De gegeven informatie voldoet nauwelijks aan het gestelde in het Gunningscriterium. Dat wil zeggen dat er bepaalde aspecten ontbreken en/of antwoorden zijn niet (volledig) relevant, en/of concreet en/of toepasbaar en de beantwoording is niet overtuigend en/of onderdelen ontbreken.	0.3 x max. te behalen punten
<b>Slecht</b>	De gegeven informatie voldoet niet aan het gestelde in het Gunningscriterium. Dat wil zeggen dat er geen antwoord is gegeven op het gevraagde, en/of antwoorden zijn niet relevant, concreet en toepasbaar en/of meerdere onderdelen ontbreken.	0.1 x max. te behalen punten
<b>Geen</b>	Er is geen antwoord gegeven op het gevraagde.	0 punten

De beoordeling van de Inschrijvingen zal in consensus geschieden door de leden van het beoordelingsteam. De leden van het beoordelingsteam komen tot een gezamenlijk oordeel en bepalen gezamenlijk het cijfer per kwaliteitswens.

Indien bij een Gunningscriterium een maximum gesteld wordt aan het aantal A4's voor de beantwoording, dient Inschrijver zich te houden aan dit maximum. Het meerdere wordt niet beoordeeld. Indien Inschrijver voor de in te dienen Bijlage verwacht meerdere pagina's nodig te hebben, dient Inschrijver dit bij de Nota van Inlichtingen aan te geven. De Gemeenten zullen dan door middel van de Nota van Inlichtingen aangeven of en, zo ja, hoeveel meer pagina's zij toestaat ter zake van een bepaald Gunningscriterium / bepaalde Gunningscriteria.

### 5.3. Eindscore

De gewogen score voor het onderdeel prijs en de gewogen score van de kwaliteit worden bij elkaar opgeteld. Deze eindscore bepaalt de rangorde van Inschrijvers. Bij gelijke eindscore geeft de hoogste score voor het onderdeel prijs de doorslag. Indien deze ook gelijk zijn en de onderlinge rangorde is van belang voor de gunning, dan wordt de rangorde van deze Inschrijvers door middel van loting bepaald.

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een volgorde (van eindtotaal) van de Inschrijvers, inclusief een voorlopige winnaar. Dit is de Inschrijver die een geldige en volledige Inschrijving heeft ingediend, op wie geen Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en geschikt is bevonden op basis van de Geschiktheidseisen, voldoet aan de Minimumeisen en het hoogste puntentotaal heeft behaald ter zake van het Gunningscriterium.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## **6. Gunning**

### **6.1 Verificatie**

De Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving komt in principe voor gunning in aanmerking. Nadat de beoordeling heeft plaatsgevonden, kan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving ter verificatie van de Inschrijving worden uitgenodigd voor een gesprek. Vooraf wordt aangegeven welke documenten de Inschrijver mee moet nemen.

Blijkt tijdens het gesprek dan wel na ontvangst van de bewijsmiddelen en verklaringen dat onjuiste informatie is verstrekt, dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan of dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen, dan zal de betrokken Inschrijver alsnog afvallen. In dit geval zal een herberekening plaatsvinden van de overige Inschrijvingen op basis van de bekendgemaakte Gunningscriteria. Vervolgens zal met de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving die alsdan op de eerste plaats (in rangorde) is geëindigd de procedure worden voortgezet. Deze partij kan worden uitgenodigd voor een verificatiegesprek. Als het verificatiegesprek naar tevredenheid is afgerond, komt deze Inschrijver voor gunning in aanmerking en wordt vervolgens een gunningvoorstel opgemaakt. Het gunningvoorstel zal worden voorgelegd aan het bevoegde bestuursorgaan van de penvoerende Gemeente.

Er wordt met klem op gewezen dat Inschrijvingen, die (al dan niet na verificatie) onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet (kunnen) worden waargemaakt, uitgesloten worden van de Aanbestedingsprocedure. Inschrijvers dienen de Inschrijvingen dan ook zeer zorgvuldig en naar waarheid in te vullen.

### **6.2 Voorgenomen gunningsbeslissing**

Na formeel akkoord van het bevoegd bestuursorgaan stelt de Penvoerder de Inschrijvers via TenderNed op de hoogte van de voorgenomen gunningsbeslissing. Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor de Opdracht krijgen ook een motivering. De datum van dagtekening van de voorgenomen gunningsbeslissing geldt als datum van voorgenomen gunning.

De mededeling over de voorgenomen gunningsbeslissing geeft de beoogde Contractant nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de aanbieding inhoudt in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Er is dan ook geen sprake van een Raamovereenkomst tussen de Gemeenten en de beoogde Contractant. Er is ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook in geval de Gemeenten besluiten niet tot definitieve gunning over te gaan.

### **6.3 Geschillen**

Door iedere Inschrijver kan nadere informatie/toelichting op de beoordeling van zijn Inschrijving worden ingewonnen bij de Penvoerder.

Indien een Inschrijver of belanghebbende bezwaar heeft tegen het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing dient hij -op straffe van verval van recht- binnen een termijn van 20 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dagtekening van het voornemen tot gunning respectievelijk afwijzing, een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter door middel van het betekenen van een dagvaarding. Voornoemde termijn wordt aangemerkt als een vervaltermijn.

Indien een Inschrijver binnen de termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig maakt tegen de voorgenomen gunningsbeslissing, staat het de overige Inschrijvers vrij om in deze

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

procedure te interveniëren. In het belang van een snelle en goede voortgang van de procedure vervalt aan een Inschrijver die niet intervenueert, het recht om in een later stadium in actie te komen tegen een gewezen vonnis met gebruikmaking van het rechtsmiddel derdenverzet.

Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, worden beslecht.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de voorgenomen gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de beoogde Contractant de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de einduitspraak van de voorzieningenrechter in een kort geding.

Een Inschrijver die een kort geding aanhangig wenst te maken, wordt verzocht voorafgaand daaraan verhoudingsdata op te vragen bij de Penvoerder.

### ***Bewijsstukken Geschiktheidseisen en Uitsluitingsgronden***

Op verzoek van de Penvoerder levert de Inschrijver die de Gemeenten op grond van de gunningsbeslissing de Opdracht beogen te gunnen – en indien sprake is van een Samenwerkingsverband, ieder lid daarvan, en indien sprake is van een beroep op (een) Derde(n), iedere Derde waarop de Inschrijver een beroep doet - binnen tien (10) kalenderdagen gerekend vanaf de datum van de gunningsbeslissing de bewijsstukken ter zake de voldoening aan de Geschiktheidseisen (**zie Bijlage 2**) en de bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden (**zie UEA**). De door de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving aan te leveren bewijsstukken staan opgesomd in de checklist in Bijlage 10.

De bewijsstukken ter voldoening aan de Geschiktheidseisen (**zie Bijlage 2**) en de bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden (**zie UEA**) dienen ook door de wachtkamercontractant aangeleverd te worden.

Inschrijver dient rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot voornoemde bewijsmiddelen. Bij het niet tijdig aanleveren van de bewijsstukken zal de Penvoerder overgaan tot het alsnog uitsluiten van de desbetreffende Inschrijver, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

## **6.4 Definitieve gunning**

De Penvoerder zal de Opdracht definitief gunnen aan de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving, indien een termijn van 20 kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt en/of er anderszins geen (nieuwe) bezwaren zijn gebleken. Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Penvoerder niet eerder tot definitieve gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg einduitspraak heeft gedaan.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten Raamovereenkomst in een eventueel hoger beroep en/ of een bodemprocedure wordt vernietigd, opengebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de Gemeenten.

In het geval dat de Inschrijving van de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving afvalt en de procedure voortgezet wordt met de partij die na herberekening van de scores als eerste in de rangorde eindigt, worden de overige Inschrijvers hiervan op de hoogte gesteld. Er zal dan een nieuwe opschortende termijn van 20 kalenderdagen in acht worden genomen alvorens over zal worden gegaan tot definitieve gunning.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## **6.5 Ondertekening Raamovereenkomst**

Na de definitieve gunning zullen afzonderlijke Raamovereenkomst ondertekend worden door de Gemeenten en de Contractant. De Wachtkamerovereenkomst wordt na definitieve gunning ondertekend door de afzonderlijke Gemeenten en de wachtkamercontractant.

## Bijlage 1 Inschrijvings- en procedurevoorschriften

Door een Inschrijving in te dienen stemt Inschrijver in met alle in deze Bijlage genoemde Inschrijvings- en procedurevoorschriften en verklaart deze conform de voorschriften te handelen. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving, tenzij dit in het specifieke geval disproportioneel is.

Nummer	Eis
1.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die met betrekking tot de Aanbestedingsprocedure mochten ontstaan, zullen door de bevoegde rechter van de rechtbank Den Haag, locatie Den Haag, worden beslecht. Deze Aanbestedingsdocumenten kunnen niet worden gezien als een aanbod in de zin van art. 6:217 BW.
2.	De Inschrijving bestaat uit de volledig ingevulde en ondertekende Bijlagen, genummerd volgens de nummering beschreven in Bijlage 10 Checklist. Inschrijver gaat ermee akkoord dat ingezonden andere informatie niet in de beoordeling wordt betrokken.
3.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat deze niet gerechtigd is de meegeleverde Bijlagen qua lay-out, dan wel qua vorm of tekst te wijzigen. Ook is het niet toegestaan deze Bijlagen te vervangen door eigen documenten.
4.	De Inschrijving en overige correspondentie en contacten zijn gesteld/vinden plaats in de Nederlandse taal.
5.	Op plaatsen waar staat aangegeven dat er bedragen/informatie ingevuld moet worden, zal Inschrijver dit invullen.
6.	Het indienen van de Inschrijving houdt in dat wordt ingestemd met de Aanbestedingsprocedure zoals omschreven in dit document.
7.	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met alle informatie die zij in het kader van deze aanbesteding, dan wel gesloten Raamovereenkomst verkrijgt en stelt zonder toestemming van de Gemeente geen informatie aan Derden beschikbaar. Inschrijver legt deze verplichting ook op aan door hem in te schakelen medewerkers, partijen en/of adviseurs.
8.	De Gemeenten behouden zich te allen tijde het recht voor om de Aanbestedingsprocedure (tussentijds), zonder opgaaf van reden, geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stop te zetten of eenzijdig in te trekken. De Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen. Inschrijver gaat ermee akkoord dat in dat geval geen recht bestaat op vergoeding van schade of welke kosten dan ook gemaakt in het kader van deze Aanbestedingsprocedure. Uitsluitend in geval van het afbreken van de aanbesteding in een vergevorderd stadium, zal onderzocht worden of en zo ja welke vergoeding proportioneel is. In dit geval zal een gegadigde aantoonbaar moeten maken welke kosten zijn gemaakt specifiek voor deze aanbesteding, welke niet vallen binnen de gangbare normen qua ondernemersrisico's.
9.	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Inschrijving geschiedt voor eigen rekening en risico van de Inschrijver. Kosten voor het opstellen en indienen van de Inschrijving komen niet voor vergoeding door de Gemeente in aanmerking.
10.	De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van 3 maanden te rekenen vanaf datum indienen Inschrijving. Tijdens deze periode heeft de Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

	Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de gestanddoeningstermijn - indien nodig - automatisch verlengd met een termijn van twee weken na de dag van de einduitspraak van de rechter.
<b>11.</b>	Opdrachtgever zal geen prijsonderhandelingen voeren. De prijs wordt derhalve volledig bepaald door het uitbrengen van de Inschrijving. De Inschrijver krijgt aan de hand van dit Beschrijvend document slechts één gelegenheid om een prijstechnisch concurrerende aanbieding uit te brengen.
<b>12.</b>	Bij opdrachtverlening zal, indien van toepassing, de eventuele verrekening plaats vinden op basis van de werkelijk gerealiseerde aantallen.
<b>13.</b>	Een onderneming kan zich slechts eenmaal aanmelden als Inschrijver, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als hoofdaannemer, hetzij als Onderaannemer, hetzij als deelnemer in een Samenwerkingsverband (combinatie). Van ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kan slechts een onderneming deelnemen aan de Aanbestedingsprocedure, tenzij de ondernemingen binnen het concern aantonen dat geen afhankelijkheidsverhouding tussen hen bestaat en/of dat geen invloed op een ander wordt uitgeoefend. Indien onafhankelijkheid en vertrouwelijkheid tussen de ondernemingen binnen een concern gewaarborgd is, mogen meer ondernemingen binnen een concern zich voor de Aanbestedingsprocedure inschrijven. De ondernemingen die het aangaat, tonen hun onafhankelijkheid ten opzichte van elkaar en de vertrouwelijke behandeling van hun Inschrijving ten genoegen van de Gemeente aan met alle middelen die zij daartoe dienstig achten. Ondernemingen die behoren tot hetzelfde concern kunnen in ieder geval wel gezamenlijk als één Inschrijver meedoen (als hoofd-/onderaanneming of in Samenwerkingsverband (combinatie)).
<b>14.</b>	De Gemeenten behouden zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Als tijdens de Aanbestedingsprocedure blijkt dat door Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt en/of Inschrijver hetgeen door Inschrijver is aangeboden niet kan nakomen, wordt Inschrijver van verdere deelname uitgesloten.  De Gemeenten behouden zich het recht voor de Raamovereenkomst te ontbinden in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.

15.

De Gemeenten willen bij deze overheidsopdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert. De Gemeenten behouden zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maken de Gemeenten gebruik van de (wettelijke) middelen die hen ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

- het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);
- het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier;
- het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob);
- het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob;
- het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB).

Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, zijn de Gemeenten gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De Gemeenten stellen gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Gemeenten dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om:

- een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen;
- een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of
- wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderopdrachtnemer.

Het bovenstaande is eveneens van toepassing op inschrijvers, de combinanten in een combinatie, opdrachtnemers en (beoogde) onderopdrachtnemers.

## Bijlage 2 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de uitsluitingsgronden en de Geschiktheidseisen wordt bekeken of uw onderneming geschikt is of uitgesloten dient te worden van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

### Attentie:

De bewijsstukken die in deze Bijlage worden gevraagd moeten **niet** worden meegezonden bij de Inschrijving. Uitzondering hierop zijn de referenties ten behoeve van het bewijzen van de technische bekwaamheid. Deze referenties dienen gelijktijdig met de Inschrijving ingediend te worden.

Slechts Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving en de wachtkamercontractant, dient/dienen (10) kalenderdagen na verzoek de bewijsstukken te overleggen.

### Uitsluitingsgronden

Nummer	Uitsluitingsgrond
1.	<p>De Gemeenten wensen uitsluitend zaken te doen met Ondernemingen waarvan de integriteit vaststaat.</p> <p><b>Eis:</b> Geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument opgenomen Uitsluitingsgronden is op de Inschrijver van toepassing.</p> <p>De Penvoerder zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning.</p> <p>Het betreft onderstaande bewijsstukken:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Een recent (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) uittreksel uit het handelsregister;</li><li>- Een recente (niet ouder dan 2 jaar op het tijdstip van indienen Inschrijving) gedragsverklaring aanbesteden;</li><li>- Een recente (niet ouder dan 6 maanden op het tijdstip van indienen Inschrijving) verklaring van de Belastingdienst inzake het betalingsgedrag van belastingen en sociale zekerheidspremies.</li></ul>

### Geschiktheidseisen

Nummer	Eis
	<b>Beroepsbevoegdheid</b>
1.	<p><b>KvK-uittreksel</b></p> <p>Inschrijver dient ingeschreven te staan in het beroeps- of handelsregister volgens de eisen van de wetgeving van het vestigingsland van de onderneming (Voor Nederland: de Kamer van Koophandel)</p> <p>De Inschrijver dient een verklaring in van niet ouder dan 6 maanden, waaruit blijkt dat de onderneming, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Binnen Nederland vervult een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel deze functie. Het uittreksel dient melding te maken van de ondertekeningsbevoegdheid van</p>

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

	<p>ondertekenaar. Als er sprake is van een volmacht dient u dit op te nemen in deel IIB van het UEA. De persoon/personen die op grond van het uittreksel uit het beroeps-/handelsregister tekeningsbevoegd is/zijn, mag/mogen een derde persoon machtigen te ondertekenen, welke machtiging moet worden bijgevoegd.</p> <p>Let op: een internetuitdraai is GEEN geldig uittreksel van de Kamer van Koophandel. Ingeval de Inschrijver uit een combinatie van ondernemingen bestaat, geldt deze eis voor elke onderneming.</p>
<b>Technische- en beroepsbekwaamheid</b>	
<p><b>2.</b></p>	<p><b>Keurmerk Beveiliging</b></p> <p>Inschrijver moet over het Keurmerk Beveiliging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een geldig Keurmerk Beveiliging of gelijkwaardig. (VEB-certificaat is <b>niet</b> gelijkwaardig)</li> </ol> <p>In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.</p> <p>De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een <u>geldig</u> (op de sluitingsdatum van de Inschrijving) keurmerk beveiliging of gelijkwaardig (<u>u volstaat met het overleggen van een kopie</u>).</li> </ol>
<p><b>3.</b></p>	<p><b>Kwaliteitszorg- en borging</b></p> <p>Inschrijver moet over een deugdelijke kwaliteitszorg- en borging beschikken. Dit houdt in dat de Inschrijver beschikt over:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een <u>geldig</u> kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig.</li> <li>2. Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op de volgende werkzaamheden: <i>Het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf.</i></li> </ol> <p><i>Indien de scope van het ISO-certificaat de gevraagde werkzaamheden niet omvat, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder inhoudelijk beoordeeld.</i></p> <p>Het Keurmerk beveiliging is niet gelijk aan NEN ISO 9001:2015</p> <p>In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.</p> <p>De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een <i>geldig</i> (op de sluitingsdatum van de Aanmelding) kwaliteitscertificaat, opgesteld door een onafhankelijke instantie, NEN ISO 9001:2015 of gelijkwaardig (<u>u volstaat met het overleggen van een kopie</u>).</li> <li>2. Het kwaliteitssysteem dient van toepassing te zijn op het verlenen van diensten op het gebied van beveiliging en de uitoefening van een particulier beveiligingsbedrijf.</li> </ol>
<p><b>4.</b></p>	<p><b>Referenties</b></p> <p>Het is van belang dat de Inschrijver door middel van referenties aantoont over voldoende deskundigheid en ervaring (kerncompetenties) te beschikken met betrekking tot de gevraagde producten/diensten.</p> <p>Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een Derde om aan het geschiktheids criterium ‘referenties’ te voldoen dan dient u –naast onderstaande gegevens- in de referentie opgave de NAW-gegevens van de Derde aan te geven.</p> <p>De ingediende referenties zijn vergelijkbaar indien zij afzonderlijk voldoen aan de onderstaande Geschiktheidseisen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De referentieopdracht is gedurende de afgelopen drie jaar verricht en is -op het moment van indienen van de Inschrijving- uitgevoerd of nog in uitvoering.</li> <li>2. De referentieopdracht heeft een omvang van minimaal 50% van omvang van onderhavige aanbesteding zoals opgenomen in het Prijsopgaveformulier in <b>bijlage 4</b>.</li> </ol> <p><b>Referentie 1</b> moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie: <i>Receptiediensten en objectbeveiliging</i> conform beschrijving</p> <p><b>Referentie 2</b> moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie: <i>Mobiele Surveillancediensten</i> conform beschrijving</p> <p><b>Referentie 3</b> moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie: <i>Alarmcentrale en Meldkamerdiensten</i> conform beschrijving</p> <p><b>Referentie 4</b> moet minimaal voldoen aan de volgende kerncompetentie: <i>Evenementen beveiliging</i> conform beschrijving. Het is toegestaan een referentie op te geven waaruit blijkt dat met deze opdracht aan meerdere kerncompetenties wordt voldaan.</p> <p>Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.</p> <p><b>LET OP:</b> De Gemeenten wijzen erop dat het gevraagde referentieproject direct bij het indienen van de Inschrijving dient te worden verstrekt conform Bijlage 9 van dit document.</p> <p>De Penvoerder behoudt zich het recht voor om de opgegeven referentie na te trekken. De Penvoerder gaat ervan uit dat Inschrijver de referenten daarvan op de hoogte heeft gebracht. Indien Inschrijver in zijn Inschrijving niet heeft aangetoond te beschikken over de vereiste ervaring met alle kerncompetenties, leidt dat tot ongeldigheid van de</p>

	Inschrijving en uitsluiting van Inschrijver van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.
	<b>Financiële draagkracht</b>
<b>5.</b>	<p>Deze opdracht maakt maximaal 40% uit van de totale bedrijf omzetwaarde van Inschrijver, dit vanuit in aard (kerncompetenties) gelijke dienstverlening over de jaren 2023-2024.</p> <p>In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument geeft Inschrijver in deel IV aan dat de Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.</p> <p>De Gemeente zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument onderzoeken en de Inschrijver met de Beste prijs-kwaliteitverhouding verzoeken om bewijsstukken aan te leveren op de datum genoemd in de planning. Het betreft onderstaande bewijsstukken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kopie van de jaarstukken van 2023-2024 met daarin de omzet.</li> </ol>
<b>6.</b>	<p><b>Beroepsaansprakelijkheidsverzekering/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering</b></p> <p>Inschrijver moet een verzekering bezitten die mogelijke schade bij beroepsfouten of bij uitvoering van de Opdracht dekt, dan wel bereid en in staat te zijn ingeval van voorgenomen gunning een dergelijke verzekering af te sluiten. De (af te sluiten) verzekering van Inschrijver dient te gelden voor ten minste de duur van de Raamovereenkomst.</p> <p>De hoogte van deze verzekering dient minimaal € 2.500.000 per schadegeval te bedragen en minimaal € 5.000.000 per jaar.</p> <p>In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) – deel IV – geeft Inschrijver aan dat zijn Onderneming voldoet aan deze Geschiktheidseis.</p> <p>De Penvoerder zal de juistheid van de inlichtingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) onderzoeken en de Inschrijver aan wie de Gemeenten voornemens zijn te gunnen verzoeken bewijsstukken aan te leveren.</p> <p><b>Het betreft onderstaande bewijsstukken:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kopie van een geldige (op het moment van indienen Inschrijving) polis van de relevante aansprakelijkheidsverzekering of een verklaring van een verzekeringsmaatschappij, waarin de dekking is aangegeven met betrekking tot deze aansprakelijkheid.</li> <li>2. Indien Inschrijver binnen de gestelde termijn (nog) niet beschikt over de polis of de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, dient hij in plaats daarvan een bereidverklaring te ondertekenen. Met die verklaring verklaart Inschrijver dat hij binnen de termijn voor het indienen van bewijsstukken, na de mededeling van de Penvoerder dat zij - op basis van de beoordeling van de reeds ingediende (bewijs)stukken - voornemens is de Raamovereenkomst met hem te sluiten onder de opschortende voorwaarde van de vereiste verzekering, hij alsnog een kopie van de</li> </ol>

polis dan wel van de toereikende verklaring van de verzekeringsmaatschappij, verstrekt. Die mededeling zal de Penvoerder pas doen nadat de bezwaartermijn is verstreken zonder dat een kortgeding aanhangig is gemaakt of – indien wel een kortgeding aanhangig is gemaakt – uit het betreffende vonnis blijkt dat de gunningsbeslissing in stand kan blijven. Eerst na ontvangst van het bewijs dat Inschrijver toereikend is verzekerd, wordt de Raamovereenkomst gesloten.

## Bijlage 3 Programma van Eisen

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving. Onderstaande Bijlage dient ondertekend te worden en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Eis	Omschrijving	Ja/ Nee
	<b>Algemeen</b>	
1.	Inschrijver is bereid en in staat de dienstverlening zoals beschreven in de offerte aanvraag en volgens de eisen beschreven in dit Programma van Eisen met bijbehorende bijlagen te leveren.	
2.	Contracten, correspondentie en besprekingen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal.	
3.	Inschrijver dient te allen tijde te voldoen aan vigerende lokale, regionale, nationale en Europese wet- en regeling en heeft in het kader van de geldende wet- en regeling de benodigde vergunning(en) om de werkzaamheden van de opdracht zoals omschreven in de offerteaanvraag uit te mogen voeren. Indien relevante wet- en regelgeving verandert stelt inschrijver opdrachtgever hiervan op de hoogte.	
4.	De werkdag c.q. diensten van de medewerkers van inschrijving zijn te allen tijde in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en CAO Particuliere Beveiliging (Nederlandse Veiligheidsbranche), niet zijnde de CAO zoals bedoeld voor de Evenementenbeveiliging, tenzij is vastgelegd dat de specifieke dienstverlening door opdrachtgever expliciet en op schriftelijke wijze als "Evenement" is aangemerkt.	
5.	Inschrijver garandeert de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen zodat het gebruik en verwerking van persoonsgegevens aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkenen is gewaarborgd.	
6.	Inschrijver en alle personen in dienst van inschrijver of diens onderaannemer zijn, voor, na en gedurende de duur van de raamovereenkomst gehouden tot geheimhouding van alle persoonsgegevens en informatie die ter kennis komt waarvan bekend dan wel aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.	
7.	Inschrijver en alle personen die namens inschrijver werkzaam zijn gebruiken de hulpmiddelen die voor uitvoering van de werkzaamheden van opdrachtgever aan inschrijver voor het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld. Bij vermissing, ontvreemding, misbruik of ander onrechtmatig gebruik wordt opdrachtgever direct in kennis gesteld.	

8.	<p>Inschrijver is in staat om op dan wel voor alle locaties de gevraagde dienstverlening uit te voeren. Een indicatie van de op moment van gunning gewenste dienstverlening per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 4. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst en/of tijdens de lopende procedure kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.</p>	
9.	<p>Na gunning stelt opdrachtgever per object een instructiepakket samen waarin staat beschreven hoe, wanneer en welke receptie- en beveiligingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd. Dit pakket wordt in overleg met de inschrijver samengesteld en wordt bij goedkeuring door de opdrachtgever definitief gemaakt.</p> <p>Inschrijver zorgt ervoor dat het instructiepakket fysiek aanwezig is op de betreffende locatie van opdrachtgever en dat medewerkers van inschrijver voor het uitvoeren van hun werkzaamheden fysiek of digitaal toegang hebben tot de voor de werkzaamheden van de medewerker noodzakelijk informatie.</p>	
10.	<p>Inschrijver zorgt ervoor dat haar medewerkers werken volgens overeengekomen instructies en procedures. Mocht aanpassing vanuit inschrijver wenselijk zijn en/of signaleert inschrijver dat niet meer volgens de gegeven instructies kan worden gewerkt dan neemt inschrijver contact op met de opdrachtgever. Opdrachtgever past indien noodzakelijk het instructiepakket aan en stelt hier de inschrijver van op de hoogte. Inschrijver is verantwoordelijk voor het bekendmaken van wijzigingen van werkinstructies bij de medewerkers van inschrijver en het aanpassen van de fysiek aanwezige instructiepakketten op de betreffende locatie(s).</p>	
11.	<p>De uitvoering van de dienst is in volle omvang gepland vanaf het moment van inwerkingtreding van de Overeenkomst. Benodigde afstemming van de werkzaamheden en inwerken van (nieuwe) medewerkers gebeurt in de implementatiefase. De implementatiefase start direct na de gunning en eindigt op de startdatum van de overeenkomst. De door inschrijver uit te voeren werkzaamheden voor implementatie en het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt plaats op kosten van inschrijver.</p>	
12.	<p>Opdrachtgever accepteert geen kosten van extra werk dat op initiatief van de inschrijver wordt uitgevoerd zonder voorgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.</p>	
13.	<p>Inschrijver voldoet aan de minimale eisen van duurzaamheid voor transport en vervoer zoals deze op moment van inschrijving als MVI-criteria wordt gesteld op de website <a href="https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen-mvi-criteria-5">https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-duurzaam-inkopen/productgroepen-mvi-criteria-5</a>.</p>	

14.	Voertuigen van inschrijver die worden ingezet voor de opdracht dienen als zodanig duidelijk herkenbaar te zijn en voorzien te zijn van een bedrijfslogo van inschrijver.	
15.	De opdrachtgever dient bij het einde van de raamovereenkomst te zorgen voor een volledige overdracht van "eigendommen opdrachtgever" waaronder sleutels, alarmsystemen, en het aanleveren/overdragen van alle, voor de uitvoer van de opdracht relevante kennis/informatie naar een nieuwe partij.	
16.	Inschrijver dient aantoonbare, volledig regionale dekking te bieden conform eisen met betrekking tot alle disciplines. Dit dient in eerste instantie in de aanbieding goed beschreven te worden én vervolgens in een, ná voorlopige gunning, te houden verificatiegesprek te worden bevestigd en te worden onderbouwd.	
<b>Personeel</b>		
17.	<p>Overnameverplichting CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b</p> <p>Aanbestedende Partij onthoudt zich van inmenging betreffende de eventuele overgang van zittend personeel van Latende Partij naar Gegunde Partij en verwijst, waar van toepassing doch ter beoordeling aan Partijen, naar het CAO Particuliere Beveiliging Artikel 95b.</p> <p>Opgemerkt is wel dat de gemeente Zoetermeer het op prijs zouden stellen indien tussen Partijen tot overeenstemming kan worden gekomen, inzake de wens van gemeenten, tot het mogelijk overnemen van een of meerdere specifiek, nader te benoemen persoon/personen op beider Stadhuislocaties.</p> <p>In dat geval dienen Partijen, bij eerste gelegenheid, de benodigde gegevens van beoogde personen onderling uit te wisselen.</p>	
18.	Inschrijver staat in voor de kwaliteit, kundigheid, kennis, ervaring en betrouwbaarheid van zijn medewerkers en leidinggevend en draagt voor eigen kosten zorg voor die hiervoor benodigde dan wel vereiste opleiding, training en/of instructie.	
19.	De tijd voor de te volgen opleidingen, trainingen en instructie door medewerkers van inschrijver vindt plaats op eigen kosten van inschrijver en buiten de dienstroosters die met opdrachtgever zijn afgesproken.	
20.	Naast de inzet van vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel is inzet van medewerkers die representatief, communicatief vaardig, proactief, integer en discreet zijn een vereiste. Voor representativiteit geldt dat het aan Opdrachtgever is om te beoordelen of in te zetten medewerkers voldoen aan de representativiteit zoals verlangd mag worden in deze omgeving.	

21.	Opdrachtnemer geeft middels een personeelsoverzicht aan welke medewerkers door opdrachtnemer voor de werkzaamheden van opdrachtgever kunnen worden ingezet. Voor het aangeven van de daadwerkelijke inzet volstaat het om, 1 week voorafgaand aan de inzetweek, een wekelijks dienstrooster met namen en inzettijden aan te leveren. Op locatie is altijd een lijst met namen van inzetbare personen, status van de opleidingen & trainingen/herhaalcurssussen en een actueel rooster aanwezig.	
22.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om met ieder nieuwe medewerker die door inschrijver voor receptie- en/of beveiligingsdiensten op locatie van opdrachtgever wordt ingezet voorafgaand aan de inzet een kennismakingsgesprek te voeren. Na een kennismakingsgesprek volgt de inwerkperiode, af te sluiten met een afrondend gesprek met opdrachtgever waarna deze na overleg met Inschrijver bepaalt of de nieuwe medewerker over voldoende parate kennis beschikt en volwaardig/zelfstandig beveiligger mag worden ingezet.	
23.	Indien opdrachtgever van mening is dat personeel van de inschrijver niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is opdrachtgever gerechtigd van inschrijver te verlangen dat dit personeelslid, na onderling overleg, niet meer wordt ingezet en zo nodig per omgaande wordt vervangen.	
24.	<p>Leerlingen/aspiranten mogen enkel "<i>boven sterkte</i>" meelopen met gekwalificeerd personeel na overleg met, én goedkeuring van opdrachtgever. Zij zijn <u>niet declarabel</u> tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.</p> <p>Leerlingen/aspiranten zijn medewerkers van inschrijvende partij die (nog) niet voldoen aan de vereisten zoals genoemd in het programma van eisen en niet en/of slechts in beperkte mate de werkzaamheden zouden kunnen uitvoeren zoals verwoord in de offerteaanvraag en bij implementatie met aanbestedende dienst is overeengekomen.</p>	
25.	De Inschrijver heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerk(st)ers van Inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Inschrijver (bijvoorbeeld verlies van sleutels), onverwijld te melden bij opdrachtgever.	
26.	Inschrijver is, <i>naast</i> de verplichte screening door Min.v. Justitie voor het verkrijgen van de grijze pas, verantwoordelijk voor het tijdig screenen en gescreend houden van al het personeel dat voor de opdracht wordt ingezet. Inschrijver overlegt voor aanvang van de eerste inzet of op eerste verzoek van opdrachtgever een recente (max. drie maanden oud) Verklaring omtrent gedrag (VOG) van betreffende medewerker waarbij blijkt dat vanuit Ministerie van Justitie en Veiligheid geen bezwaren zijn om de werkzaamheden zoals omschreven in deze opdracht uit te voeren. De kosten VOG komen ten laste van inschrijver.	

27.	<p>Het personeel van Inschrijver is gehouden tot volledige geheimhouding van alles wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden ter kennis komt.</p> <p>Medewerkers van inschrijver dienen voor start van hun werkzaamheden een geheimhoudings- c.q. integriteitsverklaring van opdrachtgever te ondertekenen.</p>	
28.	<p>Alle medewerkers die door de Inschrijver voor de Opdrachtgever worden ingezet dienen zich op ieder moment tijdens de uitvoering van de dienstverlening te kunnen legitimeren door middel van het geldige, wettelijk voorgeschreven legitimatiebewijs, als bedoeld in artikel 9.8 van de Wet Particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPB).</p>	
29.	<p>Medewerkers van de inschrijver dragen tijdens hun dienst schone, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voorzien van het verplichte V-vignet.</p>	
30.	<p>Medewerkers van de Inschrijver beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift op B2-niveau<sup>1</sup> en tenminste in de mate die nodig is voor het goed kunnen uitvoeren van de werkzaamheden.</p> <p><i>* B2-niveau: Kan in vloeiend en vlot Nederlands reageren zó dat een normale informatie-uitwisseling met moedertaalsprekers mogelijk is zonder dat dit voor één van de partijen inspanningen met zich meebrengt.</i></p>	

31. Het door Inschrijver in te zetten personeel voor receptiediensten en objectbeveiliging dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen, certificaten en diploma's. Dit moet minimaal zijn:

- MBO werk- en denkniveau;
- Basisdiploma beveiliging II;
- Basisdiploma bedrijfshulpverlening+ reanimatie + AED;
- Training klantgerichtheid;
- Training omgaan met agressie en/of conflicthantering;
- Basiskennis van het werken met Word, Excel en Outlook,
- Op verzoek van specifieke gemeente: Certificaat beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon);
- Op verzoek van specifieke gemeente: Basisdiploma EHBO + AED/Reanimatie;

**Toelichting:** Voor implementatie stemt Opdrachtnemer met de desbetreffende Opdrachtgever/Gemeenten af of een certificaat Beheerder Brandmeldinstallatie en/of EHBO-diploma vereist is voor het in te zetten personeel. Indien aanbestedende dienst een certificaat of diploma vereist dan draagt de inschrijvende partij zorg dat de betreffende medewerkers van inschrijver in het bezit zijn van het vereiste certificaat/diploma. De kosten voor het behalen van het certificaat/diploma zijn voor rekening van inschrijvende partij.

\* De aanbestedende dienst heeft in het programma van eisen een profiel opgenomen voor medewerkers van receptiediensten en objectbeveiliging. Er wordt geen onderscheid gemaakt in functionarissen voor de verschillende werkzaamheden. Achterliggende gedachten hierbij is dat een medewerker breed inzetbaar is en zich niet in bijzonder richt op receptie- of beveiligingstaken.

32.	<p>Het door Inschrijver in te zetten personeel voor mobiele surveillance dient, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, aantoonbaar te beschikken over alle relevante opleidingen en diploma's. Dit moet minimaal zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MBO werk- en denkniveau</li> <li>• Basisdiploma beveiliging II</li> <li>• Basisdiploma BHV/AED</li> <li>• <u>Op verzoek van specifieke gemeente</u>: Certificaat beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon);</li> </ul> <p><b>Toelichting:</b> Voor implementatie stemt Opdrachtnemer met de desbetreffende Opdrachtgever af of een certificaat Beheerder Brandmeldinstallatie vereist is voor het in te zetten personeel. Indien aanbestedende dienst een certificaat vereist dan draagt de inschrijvende partij zorg dat de betreffende medewerkers van inschrijver in het bezit zijn van het vereiste certificaat. De kosten voor het behalen van het certificaat zijn voor rekening van inschrijvende partij.</p>	
33.	<p>De opdracht wordt zoveel mogelijk uitgevoerd door in persoon dezelfde medewerker(s). De Inschrijver spant zich in om continuïteit in het team te borgen. In geval van tijdelijke (vakantie, ziekte) of structurele uitval (vertrek) van medewerkers vindt een adequate overdracht plaats. Bestaande kennis wordt tijdig en volledig overgedragen aan de persoon die de werkzaamheden overneemt.</p>	
34.	<p>Het inwerken van (nieuwe) medewerkers vindt kosteloos en boven sterkte plaats, parallel aan de reguliere bezetting.</p>	
35.	<p>Diensten van personeel worden door Inschrijver dusdanig ingeroosterd dat in te zetten personeel in de gelegenheid wordt gesteld om te pauzeren. Inschrijver zorgt voor adequate vervanging tijdens de pauzemomenten. Pauzes worden doorbetaald en dienen zodoende in/op locatie te worden gehouden op niet vastgestelde tijden (wanneer de dienst dat toelaat). Veiligheid prevaleert boven recht op pauzes.</p> <p>Deze eis geldt te allen tijde binnen de uitvoering van de opdracht. Indien pauzes wel worden gestructureerd met de mogelijkheid de locatie/het object te verlaten, dan dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor gekwalificeerde vervanging gedurende de pauzes.</p>	
36.	<p>Personeel van Inschrijver gebruikt voor het pauzeren en het eten en drinken de daartoe door Opdrachtgever aangewezen en ingerichte voorzieningen. Het nuttigen eten en drinken op andere plaatsen is niet toegestaan.</p>	
37.	<p>Het werken onder invloed van alcohol, drugs of andere verdovende middelen is niet toegestaan. Roken is niet toegestaan tijdens de dienstuitvoering en/of pauzemomenten (tenzij vervanging aanwezig is en roken op de daarvoor door opdrachtgever aangewezen plaatsen plaats vindt).</p>	

38.	Medewerkers van Inschrijver zijn bereid op aangeven van opdrachtgever onder roostertijd deel te nemen aan relevante cursussen of overleggen van opdrachtgever.	
<b>Receptiediensten en objectbeveiliging</b>		
39.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg de exacte invulling van de beveiliging- en of receptiediensten en bijbehorende roostertijden.	
40.	Een indicatie van de op moment van gunning gewenste inzet per locatie wordt weergegeven in het Prijsopgaveformulier in bijlage 4. Dit is echter een momentopname. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de omvang van de werkzaamheden permanent of tijdelijk aan te passen dan wel locaties toe te voegen of af te stoten.	
41.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat te allen tijde een volledige bezetting, overeenkomstig de afgesproken tijdstippen, is geborgd. Om dit te kunnen garanderen zorgt de Inschrijver voor het kwalitatief en kwantitatief op peil houden van het personeelsbestand. Deze bestaat uit a) de vaste kernpool, b) de volledig opgeleide en ingewerkte vaste reservepool, en c) de flexibel inzetbare pool van medewerkers die in geval van calamiteiten snel inzetbaar zijn. Inwerken geschiedt altijd op kosten van Opdrachtnemer.	
42.	Indien zich incidenten of calamiteiten voordoen tijdens afgesproken roostertijden zal de Inschrijver ervoor zorgen dat de personele bezetting op de locatie voortgezet wordt zolang dit voor de afhandeling van het incident of de calamiteit noodzakelijk is.	
43.	<p>Inschrijver zal bij uitval van personeel altijd garant staan voor directe vervanging door een ingewerkte medewerker (binnen 60 minuten na oproep min. 1 pers. aanwezig op locatie).</p> <p>Onder uitval wordt verstaan het niet voldoen aan de vereisten en/of niet geheel kunnen uitvoeren van de werkzaamheden zoals met opdrachtgever is overeengekomen.</p>	
44.	<p>Inschrijver dient bij calamiteiten, binnen zestig (60) minuten na ontvangst van de melding (extra) minimaal 1 geheel, én min 1 geheel/ten dele/niet ingewerkte medewerkers (afstemming per geval) in te kunnen zetten op een of meerdere van de te beveiligen objecten.</p> <p>Met <i>ingewerkte medewerker</i> wordt bedoeld dat desbetreffende medewerker voldoet aan de gestelde eisen en werkzaamheden voor die specifieke locatie kan uitvoeren zoals primair overeengekomen met opdrachtgever.</p>	

45.	<p>Naast de vaste roostertijden kan de opdrachtgever voor receptiediensten en objectbeveiliging extra opdrachten geven op afwijkende tijden en op afwijkende plaatsen. Indien Inschrijver voor deze extra opdrachten geen medewerkers beschikbaar heeft, is Opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te schakelen.</p>	
46.	<p>Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een (dag)rapportage aanleveren over de uitgevoerde werkzaamheden op locatie. Dit rapport moet minimaal de volgende aandachtspunten bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bijzondere gebeurtenissen in chronologische volgorde;</li> <li>- binnengekomen alarmmeldingen van aanwezige installaties zoals de BMI en panieksignalering;</li> <li>- registratie en handelswijze bij ongewenste bezoekers;</li> <li>- registratie en handelswijze bij incidenten en calamiteiten;</li> <li>- registratie van leveranciers.</li> </ul> <p>Inschrijver levert van iedere calamiteit/specifieke gebeurtenis, z.s.m. maar uiterlijk binnen 4 uur na aanvang calamiteit/gebeurtenis, een zgn “specifieke rapportage” aan, zonder dat Opdrachtgever daarom moet vragen (bijv.: brand, bedreiging, inbraak, diefstal, schade etc.).</p>	
<b>Mobiele surveillance</b>		
47.	<p>Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase bepalen de opdrachtgever en inschrijver in onderling overleg waar en wanneer en volgens welke instructies openings-, brand- sluitrondes en controlerondes moeten worden uitgevoerd.</p>	
48.	<p>De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dagen, tijden en locaties te wijzigen.</p>	
49.	<p>Iedere locatie kent haar eigen technische installaties. Deze zijn divers en niet op elke locatie even uitgebreid. Inschrijver heeft een dusdanige ervaring opgebouwd dat haar medewerkers voldoende kennis en inzicht hebben om deze installaties adequaat te bedienen. Bij implementatie wordt een overzicht van aanwezige installaties aangeleverd. Met betrekking tot de bediening van brandmeldinstallaties dienen medewerkers een geldig certificaat Beheerder brandmeldinstallatie (voorheen opgeleid persoon) te hebben.</p>	
50.	<p>Op verzoek van opdrachtgever verzorgt inschrijver voor eigen rekening een rondvolgsysteem wat inzichtelijk maakt wanneer welke controlepunten door Inschrijver zijn gecontroleerd. Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages van dit controlesysteem.</p>	

Alarmopvolging	
51.	<p>In geval van een alarmopvolging door mobiele surveillance gelden de volgende responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1): &lt; dertig (30) minuten</li> <li>- Voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn Prio 2 melding): &lt; vijfenveertig (45) minuten</li> </ul> <p>Onder <b>responstijd</b> wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de alarmcentrale van inschrijver en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.</p> <p>Als de bovengenoemde responstijd niet wordt gehaald dan worden voor deze uitruk geen kosten in rekening gebracht en zal de opdrachtgever de inschrijver een waarschuwing geven voor het niet nakomen van de overeengekomen responstijd.</p> <p>Na de eerste waarschuwing waarbij de genoemde responstijd niet wordt gehaald, zal er vervolgens middels een boete door inschrijver aan opdrachtgever betaald moeten worden; te weten (malus) € 35,- .</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze tijd te monitoren aan de hand van schakeltijden van de inbraakbeveiligingsinstallatie.</p>
52.	<p>De oorzaak van het alarm, de acties van de alarmcentrale, de bevindingen en handelingen van de mobiele surveillance worden genoteerd in een interventierapport. Het interventierapport wordt binnen 8 uur na een beëindiging van de alarmopvolging aangeleverd bij voor de locatie aangegeven contactpersoon of contactpersonen van opdrachtgever.</p>
53.	<p>Op een eerste verzoek van opdrachtgever draagt Inschrijver zorg voor relevante rapportages waaruit blijkt dat de openings- controle-, brand- en sluitrondes volgens afspraak zijn uitgevoerd.</p>

<b>Keyholding</b>		
54.	<p>Inschrijver krijgt voor het uitvoeren van mobiele surveillance van opdrachtgever per locatie de benodigde toegangsmiddelen (toegangsbadges, sleutels en alarm-/meldcode(s)) in beheer. Deze zijn uniek, niet overdraagbaar en mogen niet gedupliceerd worden. Bij contractbeëindiging dienen de toegangsmiddelen direct te worden ingeleverd bij opdrachtgever. Bij overdracht dient inschrijver voorontvangst van de toegangsmiddelen te tekenen.</p> <p>Voor de overdracht van toegangsmiddelen en oriëntatie op locatie worden geen kosten in rekening gebracht.</p>	
55.	<p>Inschrijver dient ervoor te zorgen dat in beheer gegeven toegangsmiddelen van opdrachtgever nooit aan onbevoegden wordt afgegeven en dat deze toegangsmiddelen nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden.</p>	
56.	<p>Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een actueel overzicht, uitgesplit naar locatie, aanleveren van alle toegangsmiddelen van opdrachtgever die in beheer zijn bij inschrijver.</p>	
57.	<p>Inschrijver kan op eerste verzoek van opdrachtgever binnen een werkdag een rapportage aanleveren waarop staat aangegeven welke toegangsmiddelen van opdrachtgever door wie en welk doel is gebruikt.</p>	
58.	<p>In geval van verdwijning, diefstal, verlies, ontvreemding en/of (vermoeden van) misbruik van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen, wordt door inschrijver direct melding gemaakt bij opdrachtgever. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende (herstel/vervanging)kosten.</p>	
<b>Alarmcentrale en meldkamerdiensten</b>		
59.	<p>De alarmcentrale is ingericht en werkzaam als Particuliere Alarm Centrale en voldoet aan alle wettelijke regelgeving en is gecertificeerd conform de EN-EN 50518 "Monitoring en Alarm ontvangstcentrale".</p>	
60.	<p>De alarmcentrale is zo ingericht dat deze alle voorkomende protocollen van de bij opdrachtgever in gebruik zijnde installaties kan ontvangen en verwerken.</p>	
61.	<p>Medewerkers van de alarmcentrale hebben, indien van toepassing, direct contact met medewerkers van cameratoezicht.</p>	
62.	<p>De alarmcentrale ontvangt alle meldingen die vanuit de door opdrachtgever aangegeven installaties worden verzonden en zorgt voor volledige registratie van de ontvangen meldingen. De melding wordt direct omgezet in een vooraf met opdrachtgever overeengekomen actie van de (alarm)opvolging.</p>	

63.	De alarmcentrale bewaakt <u>24 uur per dag</u> de verbinding met installaties van de opdrachtgever en brengt de opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte als deze verbinding niet of niet naar behoren functioneert.	
64.	<p>Medewerkers van de alarmcentrale zijn 24uur per dag / 7 dagen per week uitstekend telefonisch bereikbaar voor meldingen die niet door installaties worden verzonden en voor ondersteuning van door opdrachtgever aangewezen locatiecontactpersonen.</p> <p>Onder uitstekend bereikbaar wordt verstaan dat de telefoon, gemeten per maand, in 80% van gevallen binnen 15 seconden door een medewerker van de alarmcentrale wordt aangenomen en in 20% van de gevallen binnen 45 seconden. Telefonische meldingen worden door alarmcentrale volgens overeengekomen actie met opdrachtgever door de alarmcentrale behandeld. Inschrijver kan op verzoek bij aanbestedende partij middels rapportage aantonen dat maandelijks aan de gestelde eis is voldaan.</p>	
65.	De interventie/afhandeling van alarmmeldingen wordt 24 uur per dag / 7 dagen per week verzorgd. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequate, relevante rapportages van desbetreffende meldingen en afhandelingsproces tot aan het moment van afmelding.	
66.	Inschrijver registreert de meldingen op het in- en uitschakelen. Daarbij verifieert Inschrijver als het systeem niet op tijd is ingeschakeld of buiten de afgesproken tijdblokken wordt geschakeld en organiseert indien nodig aan de hand van vastgestelde instructies een adequate opvolging.	
<b>Servicedienst meldingen en intercom</b>		
67.	Inschrijver is in staat om, met de technische voorzieningen op de alarmcentrale, telefonische meldingen en intercom oproepen te ontvangen en volgens afgesproken instructies met opdrachtgever af te handelen.	
<b>Evenementenbeveiliging</b>		
68.	Inschrijver is in staat om, geheel zelfstandig, evenementen te beveiligen met hiervoor gekwalificeerd beveiligingspersoneel.	
<b>Financieel/commercieel</b>		
69.	<p>Inschrijver mag de in de inschrijving aangeboden tarieven één keer per jaar, voor het eerst op 1 januari 2027, en slechts na overleg en instemming van opdrachtgever aanpassen op basis van de landelijke cao Particuliere Beveiliging.</p> <p>Inschrijver dient uiterlijk twee (2) maanden voor het verstrijken van ieder jaar, aldus uiterlijk 31 oktober, de voorgenomen prijsverhogingen aan opdrachtgever schriftelijk kenbaar te maken.</p>	

70.	Inschrijver factureert naar wens van de opdrachtgever per maand of per periode van vier weken of incidenteel per specifieke opdracht.	
71.	Inschrijver factureert naar wens van opdrachtgever per locatie of verzameling van locaties (clusters).	
72.	Afrekening vindt, tenzij met opdrachtgever schriftelijk anders overeengekomen, enkel plaats op de daadwerkelijk gewerkte uren en daadwerkelijk geleverde diensten.	
73.	Inschrijver zal geen andere kosten berekenen aan opdrachtgever als overeengekomen in het aanbestedingsdocument en het prijzenblad. Andere bijkomende kosten komen niet voor verrekening in aanmerking.	
74.	Verzamelfacturen zijn gespecificeerd per locatie en alle facturen zijn voorzien van een open en transparante specificatie van gewerkte uren en geleverde diensten.	
75.	Inschrijver factureert digitaal door facturen éénmalig in PDF-formaat te mailen aan het door opdrachtgever aan te geven e-mailadres.	
76.	Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal: (af te stemmen per gemeente) <ul style="list-style-type: none"> <li>- factuuradres</li> <li>- locatie of betreffende afdeling</li> <li>- een door opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer en/of routenummer</li> <li>- een door opdrachtgever aan te geven projectnummer en/of projectomschrijving</li> <li>- de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten geleverde producten en/of diensten met bijbehorende datum van levering (specificatie)</li> <li>- afzonderlijke bedragen van geleverde diensten excl. BTW</li> <li>- het totaalbedrag van de factuur excl. BTW</li> <li>- het totaal BTW bedrag</li> <li>- BTW-nummer</li> <li>- KvK-nummer (indien van toepassing)</li> <li>- Bankrekeningnummer van inschrijver</li> </ul>	
<b>Communicatie en kwaliteit</b>		
77.	Inschrijver wijst één (1) accountmanager aan die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de gehele opdracht in het kader van de overeenkomst. Deze accountmanager is tijdens kantooruren in hoge mate telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op een verzoek van opdrachtgever binnen maximaal twee werkdagen gegeven moet zijn. In geval van urgentie dient hij of vervanger direct bereikbaar te zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.	

78.	<p>Inschrijver wijst één (1) operationeel contactpersoon aan die beslissingsbevoegd en operationeel verantwoordelijk is voor uitvoering van de werkzaamheden bij de opdracht. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de eerste communicatie met de opdrachtgever over operationele werkzaamheden. De operationele contactpersoon is dagelijks telefonisch en via email bereikbaar, hetgeen wil zeggen dat een eerste reactie op verzoek van inschrijver binnen maximaal vierentwintig (24) uur gegeven moet zijn. Bij afwezigheid (door ziekte, verlof e.d.) van deze contactpersoon dient inschrijver zorg te dragen voor gelijkwaardige vervanging.</p>	
79.	<p>Inschrijver heeft een klantenservice waar opdrachtgever dagelijks terecht kan voor allerhande operationele vragen en opdrachten. De klantenservice is gedurende kantoortijden goed telefonisch en per email bereikbaar. Met goed bereikbaar wordt bedoeld dat een medewerker van de klantenservice binnen 25 seconden de telefoon beantwoordt en binnen één (1) uur reageert op een emailbericht.</p>	
80.	<p>Opdrachtgever kent drie type contactpersonen:* per gemeente af te stemmen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contractmanager;</li> <li>- Locatiecontactpersonen;</li> <li>- Codepashouders</li> </ul> <p>De locatiecontactpersonen zijn verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van de receptiediensten en objectbeveiliging of gedeelte daarvan op locatie. Locatiecontactpersonen zijn gemachtigd voor het aanvragen van extra opdrachten binnen de werk- en prijsafspraken van de opdracht en het afmelden van alarmmeldingen in de dag situatie. Codepashouders zijn te allen tijde gemachtigd voor het afmelden van alarmen en het aanvragen van ondersteuning via de alarmcentrale.</p> <p>Alle overige zaken verlopen via de contractmanager. Bij start van de overeenkomst zal opdrachtgever inschrijver informeren over de namen van de contractmanager, de locatiecontactpersonen en codepashouders. Een persoon kan zowel contactmanager, locatiecontactpersoon en/of codepashouder zijn. Inschrijver zorgt ervoor dat contractmanager, locatiecontractpersonen en codepashouders de benodigde middelen en instructies krijgen om zich als bevoegd persoon bij de alarmcentrale te identificeren.</p>	
81.	<p>Alle werkafspraken die voortvloeien uit de overeenkomst worden door inschrijver schriftelijk vastgelegd en ter goedkeuring aan opdrachtgever voorgelegd. De afspraken zijn pas bindend zodra deze door opdrachtgever zijn bevestigd.</p>	

82.	In het eerste jaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal een gesprek plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en account-/klantmanager van inschrijver over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Na het eerste jaar vindt een dergelijk overleg minimaal eenmaal per half jaar plaats. Inschrijver neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Inschrijver maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg ter goedkeuring per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.	
83.	<p>Inschrijver zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever zal geen onnodige communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met de opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van inschrijven.</p>	
84.	<p>De inschrijver stelt minimaal eenmaal per kwartaal een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage per email beschikking aan contractmanager van opdrachtgever. In het rapport wordt, gespecificeerd naar locatie en dienst minimaal aanboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het aantal ingezette (vaste) uren voor receptie- en beveiligingsdiensten</li> <li>- Het aantal ingezette (extra) uren voor receptie- en beveiligingsdiensten</li> <li>- Het aantal openings-, brand- en sluitronden</li> <li>- Het aantal contacten met de alarmcentrale</li> <li>- Het aantal alarmopvolgingen</li> <li>- Het aantal klachten</li> </ul>	
85.	De managementrapportage dient aangeboden te worden in MS-Excel format. De exacte vorm in inhoud wordt in overleg met opdrachtgever vastgesteld (eventueel gebruik Portal is optie).	
86.	De managementrapportage dient uiterlijk 3 weken na afloop van ieder kwartaal te worden toegestuurd de aan opdrachtgever.	
87.	Inschrijver is bereid en in staat om samen met Opdrachtgever te onderzoeken op welke wijze de administratieve beheerlast verminderd kan worden. Hierbij heeft het de voorkeur dit proces zoveel mogelijk via een nader te bepalen beveiligde portal of omgeving plaats te laten vinden.	
<b>SROI</b>		

88.	Contractant zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. <b>(zie Bijlage 9)</b> . Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in de offerte-aanvraag posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.	
89.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep plaatsvindt wordt in nader overleg tussen Contractant en de “accountmanager social return” van het Werkgeversservicepunt van de betreffende gemeente vastgesteld.	
90.	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van gunning treedt Contractant in overleg met de accountmanager social return van de betreffende gemeente.	
91.	Contractant verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting.	

#### Eisen ten aanzien van social return

101.	Contractant zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal. <b>(zie Bijlage 8)</b> . Contractant is verplicht minimaal 5% van de opdrachtwaarde aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in het Beschrijvend document posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.
102.	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Contractant en de “accountmanager social return” van het Werkgeversservicepunt Delft vastgesteld.
103.	Uiterlijk zeven kalenderdagen na de dag van gunning treedt Inschrijver in overleg met de accountmanager social return.  Contactgegevens: Accountmanager social return Werkgeversservicepunt Delft De Gantel 23 2635 DP Den Hoorn Postbus 500 2600 AM Delft  Email: <a href="mailto:info@wspdelft.nl">info@wspdelft.nl</a> Direct tel. 06 23026034 Alg. 015 2151400

104.	Contractant verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting
------	---

#### Eis ten aanzien van Russische betrokkenheid

105.	<p>Inschrijver verklaart het volgende:</p> <p>Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt.</p> <p>Ik verklaar in het bijzonder dat:</p> <p>a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland;</p> <p>b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd;</p> <p>c) noch ik noch de onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b);</p> <p>d) er geen onderaannemers, leveranciers of ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.</p>
------	--

<b>Inschrijver:</b>	
<b>Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:</b>	
<b>Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:</b>	
<b>Rechtsgeldige ondertekening:</b>	
<b>Datum:</b>	

## **Bijlage 4 Prijsopgaveformulier (wegingsfactor 40%)**

In deze Bijlage werkt Inschrijver zijn aanbieding uit.

Zie separaat bijgevoegde Excel sheet.

## Bijlage 5 Kwalitatieve Gunningscriteria (wegingsfactor 60%)

Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van elk van de Gunningscriteria aan te geven in welke mate en op welke wijze Inschrijver eraan voldoet.

Indien Inschrijver Onderaannemers inzet voor het uitvoeren van (een gedeelte van) de Opdracht, dan dient in het beantwoorden van de Gunningscriteria de rol van de Onderaannemer meegenomen te worden.

### Implementatie (maximaal te behalen punten: 25)

De gemeenten wensen inzicht te krijgen in uw visie en de implementatie van de dienstverlening. Het doel is om deze zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Beschrijf in hoofdlijnen hoe u de dienstverlening gaat inrichten vanaf het moment van voorlopige gunning van de raamovereenkomst. Bij de beoordeling spelen de volgende aspecten een rol:

- 1. Implementatie:** Hoe ziet inschrijver de taakverdeling van zowel inschrijver als de gemeente bij de implementatie en hoe zorgt inschrijver voor een minimale verstoring van het primaire proces?
- 2. Proces:** Beschrijf de te nemen activiteiten en verwoord deze per fase inclusief tijdstermijn.
- 3. Communicatie:** Beschrijf hoe inschrijver tijdens de implementatie communiceert met de gemeente.
- 4. Overgang:** Hoe waarborgt de inschrijver de overgang van huidige overeenkomst/dienstverlening naar deze overeenkomst voortkomend uit onderhavige aanbestedingsprocedure?
- 5. Risico's:** Beschrijf welke mogelijke risico's inschrijver ziet tijdens de implementatie en welke beheersmaatregelen inschrijver hiervoor neemt.

De inschrijver omschrijft zijn/haar visie op maximaal **vier (4)** A4 pagina's, in een goed, duidelijk en leesbaar lettertype (niet kleiner dan tekengrootte 10). Indien er meer dan vier (4) pagina's ingediend worden, zullen enkel de eerste vier (4) pagina's beoordeeld worden. Dat wil zeggen: pagina vijf (5) en verder, vallen af! Met de definitie pagina A4 bedoelt de opdrachtgever één pagina, enkelzijdig beschreven.

U dient de volgorde aan te houden zoals in dit sub-sub gunningcriterium is omschreven (1-2-3-4-5).

De beoordelingscommissie kent voor het sub-sub gunningcriterium 'Implementatie' in consensus punten toe. Ieder beschreven aspect wordt beoordeeld volgens onderstaand tabel:

Aspecten	Onvoldoende	Voldoende	Goed
<b>1. Implementatie</b>	0	3	5
<b>2. Proces</b>	0	3	5
<b>3. Communicatie</b>	0	3	5
<b>4. Overgang</b>	0	3	5
<b>5. Risico's</b>	0	3	5
<b>Maximaal te behalen punten</b>			<b>25</b>

**Note:** Het behalen van nul punten (0 punten) op een of meerdere aspecten (implementatie en/of proces en/of communicatie en/of overgang en/of risico's) zal leiden tot een directe uitsluiting op deze aanbestedingsprocedure. Het is van essentieel belang voor de gemeenten, met betrekking tot deze specifieke dienstverlening, dat alle aspecten op minimaal een voldoende wijze dient te worden beschreven.

**Klanttevredenheid/ klachtenafhandeling (maximaal te behalen punten: 35)**

Beschrijf uw visie op het proces van klanttevredenheid/ klachtenafhandeling van de Inschrijver naar de gemeenten. Specifiek worden de volgende elementen beoordeeld:

- 6. Inspanning:** Op welke wijze spant inschrijver zich in om de klanttevredenheid gedurende de raamovereenkomst te waarborgen? Welke inspanning kunnen de gemeente verwachten op gebied van beveiligingsadvies en kostenreductie.
- 7. Monitoring:** Hoe 'monitort' inschrijver dat de klanttevredenheid van de gemeente op een hoog niveau blijft?
- 8. Borging:** Beschrijf welke voorzorgsmaatregelen inschrijver hanteert zodat de geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie tegenover derden nooit in gevaar komt.
- 9. Klachten:** Hoe zorgt en borgt de inschrijver dat klachten worden voorkomen en eerdere klachten zich niet zullen herhalen?
- 10. Methodiek:** Welke afhandelingsmethodiek hanteert de inschrijver met betrekking tot (de behandeling van) mogelijke klachten van de gemeente en op welke wijze hierover gecommuniceerd zal worden met de opdrachtgever?

De inschrijver omschrijft zijn/haar visie op maximaal **vier (4)** A4 pagina's, in een goed, duidelijk en leesbaar lettertype (niet kleiner dan tekengrootte 10). Indien er meer dan vier (4) pagina's ingediend worden, zullen enkel de eerste vier (4) pagina's beoordeeld worden. Dat wil zeggen: pagina vijf (5) en verder, vallen af! Met de definitie pagina A4 bedoelt de opdrachtgever één pagina, enkelzijdig beschreven.

U dient de volgorde aan te houden zoals in dit sub-sub gunningcriterium is omschreven (6-7-8-9-10).

De beoordelingscommissie kent voor het sub-sub gunningcriterium 'klanttevredenheid/ klachtenafhandeling' in consensus punten toe. Ieder beschreven aspect wordt beoordeeld volgens onderstaand tabel:

Aspecten	Onvoldoende	Voldoende	Goed
<b>6. Inspanning</b>	0	4	7
<b>7. Monitoring</b>	0	4	7
<b>8. Borging</b>	0	4	7
<b>9. Klachten</b>	0	4	7
<b>10. Methodiek</b>	0	4	7
<b>Maximaal te behalen punten</b>			<b>35</b>

**Note:** Het behalen van nul punten (0 punten) op een of meerdere aspecten (inspanning en/of monitoring en/of borging en/of methodiek en/of borging klachten) zal leiden tot een directe uitsluiting op deze aanbestedingsprocedure. Het is van essentieel belang voor de gemeenten, met

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

betrekking tot deze specifieke dienstverlening, dat alle aspecten op minimaal een voldoende wijze dient te worden beschreven.

### **Beoordeling kwalitatieve criteria**

De gemeenten zullen op basis van elk van de sub-sub gunningscriteria implementatie en klanttevredenheid/klachtenafhandeling de kwaliteit van de aanbidding beoordelen.

Aan elk van de sub-sub gunningcriteria wordt een punt toegekend, zoals in de sub-sub gunningcriteria weergegeven.

De beoordelingscommissie maakt per onderwerp, op basis van de consensusmethode, een keuze uit 'onvoldoende', 'voldoende' en 'goed'.

**Indien geen enkele beschrijving, of geen enkele beschrijving betrekking hebbende tot deze aanbesteding/onderhavige opdracht wordt ingediend, zal deze beoordeeld worden met nul (0) punten.**

### **Onvoldoende beschreven**

- Antwoord sluit wel aan maar is niet compleet en/of onvoldoende op essentiële punten.
- Is niet volledig beschreven. De inschrijver beschrijft niet een of meerdere gevraagde aspecten.
- De beschrijving geeft geen goed en duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.

### **Voldoende beschreven**

- Antwoord sluit aan en is voldoende en compleet maar biedt geen extra meerwaarde.
- Is volledig beschreven.
- De beschrijving geeft een duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.
- De beschrijving is duidelijk en relevant voor de opdracht.

### **Goed beschreven**

- Antwoord is ruim voldoende, zeer compleet en biedt extra meerwaarde.
- Is volledig beschreven en bevat eventueel extra relevante informatie op het genoemde.
- De beschrijving geeft een zeer goed en duidelijk beeld van de invulling die inschrijver voorstelt.
- De beschrijving geeft aan dat de inschrijver een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening heeft.

Mocht op enig moment tijdens de aanbesteding, implementatie of ingebruikname blijken, dat uw weergave van beantwoording op het sub-gunningscriterium kwaliteit (implementatie en klanttevredenheid/klachtenafhandeling) in het aanbestedingsproces, niet overeenkomt met de werkelijkheid (de uitvoering), dan behoudt de opdrachtgever zich alle rechtsmaatregelen voor.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## Bijlage 6 Concept Raamovereenkomst

**Concept-Raamovereenkomst inzake**

**Receptie- en beveiligingsdiensten**

**tussen**

**[REDACTED]**

**en**

**Gemeente [REDACTED]**

**Kenmerk: <[REDACTED]>**

Ondergetekenden:

De gemeente <naam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, namens deze <voorletters + achternaam>, <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

en

<naam Contractant + rechtsvorm>, statutair gevestigd te <plaatsnaam> aan <adres>, met KVK-nummer <nummer>, te dezen statutair vertegenwoordigd door <voorletters + achternaam>, in de functie van <functie>, hierna te noemen 'Contractant';

Gezamenlijk: 'Partijen'

overwegende:

- dat Opdrachtgever een aanbesteding inzake Receptie- en beveiligingsdiensten gepubliceerd op 10 april jl. onder nummer <kenmerk> heeft uitgeschreven;
- dat Opdrachtgever daarbij de Europese openbare procedure heeft doorlopen;
- dat onder meer Contractant de Aanbestedingsstukken heeft gedownload;
- dat onder meer Contractant daarop 28 mei jl. heeft ingeschreven;
- dat na beoordeling van de Inschrijvingen is gebleken dat Contractant de Inschrijving heeft gedaan met de beste prijs-kwaliteitsverhouding;
- dat Opdrachtgever op 18 juni een verificatiegesprek met Contractant heeft belegd;
- dat Opdrachtgever op basis van de beoordeling en het verificatiegesprek heeft besloten de Raamovereenkomst aan Contractant te gunnen;
- dat Opdrachtgever Contractant bij brief van 23 juni, op de hoogte heeft gebracht van voorgenomen gunning;
- dat de voorgenomen gunning is omgezet naar een definitieve gunning.
- Partijen hun afspraken met betrekking tot Receptie- en beveiligingsdiensten in deze Raamovereenkomst wensen vast te leggen.

komen het volgende overeen:

#### **Artikel 1: Aard van de Raamovereenkomst**

1. Van deze Raamovereenkomst maken de volgende documenten integraal onderdeel uit:
  - a. het Beschrijvend document van Opdrachtgever van 10 april, met nummer <kenmerk> en de vragen en antwoorden uit de informatiefase van 14 mei
  - b. de Inschrijving van Contractant van, ingekomen op 28 mei jl.;
  - c. het verslag van het verificatiegesprek en eventueel overlegde stukken van <datum>.

Deze documenten zijn reeds in het bezit van partijen, daarom wordt volstaan met het vernoemen van de documenten en wordt korthedshalve verwezen naar de inhoud van deze documenten.

#### **Artikel 2: Uitvoering van de Raamovereenkomst**

1. Opdrachtgever verleent aan Contractant opdracht tot het verrichten van receptie- en beveiligingsdiensten overeenkomstig de op basis van het Beschrijvend document van de Opdrachtgever d.d. 10 april jl. door Contractant uitgebrachte Inschrijving d.d. 28 mei jl. welke Opdracht Contractant bij deze aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze Raamovereenkomst wordt afgeweken.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

2. Op de Raamovereenkomst zijn de VNG Model Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, opgenomen in het Beschrijvend document als genoemd in artikel 1.1 onder a) van toepassing. Algemene leverings-, betalings- en andere gebruiksvoorwaarden van Contractant zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Voor zover de Raamovereenkomst, de uniforme aanbestedingsvoorwaarden, en/of de overige Bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, geldt bij de interpretatie van de Raamovereenkomst de navolgende rangorde, waarbij de inhoud van het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
  - onderhavige Raamovereenkomst;
  - het verslag van het verificatiegesprek als genoemd in artikel 1.1, onder c;
  - de vragen en antwoorden uit de informatiefase als genoemd in artikel 1 lid 1 onder a;
  - het Beschrijvend document als genoemd in artikel 1.1 onder a;
  - de bevestiging op de eisen uit het Beschrijvend document door Contractant middels de ingevulde en ondertekende eisenlijsten Bijlage <...> tot en met <...> uit de in artikel 1.1 onder b genoemde Inschrijving;
  - de door de Opdrachtgever van toepassing verklaarde Algemene Inkoopvoorwaarden;
  - de, door de Contractant bij de in artikel 1.1 onder b genoemde Inschrijving gevoegde Bijlagen bij de eisen en de aanvullingen op de Inschrijving.

### **Artikel 3: Toepasselijk recht**

Op deze Raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 4: Duur van de Raamovereenkomst**

1. De Raamovereenkomst is aangegaan voor de duur van drie jaar, ingaande op 1 september 2025 De Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op 31 augustus 2028 zonder dat één der partijen tot schriftelijke opzegging is verplicht.
2. In afwijking van artikel 4.1 kan deze Raamovereenkomst tweemaal voor een periode van één jaar onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig door Opdrachtgever worden verlengd. Hiertoe volstaat dat Opdrachtgever uiterlijk 6 (zes) maanden voor het verstrijken van de initiële / dan geldende looptijd van de Raamovereenkomst Contractant schriftelijk in kennis stelt dat van de verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt en dat Contractant dit schriftelijk bevestigt.
3. Opdrachtgever maximaliseert de totale omvang van deze Opdracht (initiële looptijd incl. verlengingsopties), zie 2.5 beschrijvingsdocument.
4. Deze Raamovereenkomst eindigt van rechtswege op <datum>, dan wel eerder indien de maximale waarde van de Opdracht is bereikt.
5. Een beëindiging van deze Raamovereenkomst heeft geen gevolgen voor de afwikkeling van de op het moment van het eindigen van deze Raamovereenkomst nog niet (geheel) uitgevoerde dienstverlening.

### **Artikel 5: Prijs**

1. Zie het Prijsopgaveformulier van de Inschrijving.
2. Indexering zal plaatsvinden conform de landelijke CAO Particuliere Beveiliging

### **Artikel 6: Opdrachten onder de Raamovereenkomst**

De Opdrachten onder de Raamovereenkomst worden verstrekt volgens de voorwaarden zoals die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst c.q. de Nadere overeenkomst bij deze Raamovereenkomst.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## **Artikel 7: Facturering**

1. Facturen die voldoen aan de contractuele voorwaarden, hebben een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur die voldoet aan artikel 7 lid 3.
2. Facturen worden digitaal in PDF-formaat verzonden aan het door opdrachtgever aan te geven e-mailadres.
3. Facturen voldoen aan de eisen die de Belastingdienst aan de facturen stelt.
4. Facturen vermelden minimaal de volgende gegevens:
  - factuuradres
  - locatie of betreffende afdeling
  - een door opdrachtgever aan te geven inkoopordernummer en/of routenummer
  - een door opdrachtgever aan te geven projectnummer en/of projectomschrijving
  - de daadwerkelijk geleverde aantallen en soorten geleverde producten en/of diensten met bijbehorende datum van levering
  - afzonderlijke bedragen van geleverde diensten excl. BTW
  - het totaalbedrag van de factuur excl. BTW
  - het totaal BTW bedrag
  - BTW-nummer
  - KvK-nummer (indien van toepassing)
  - Bankrekeningnummer van inschrijver
5. Contractant factureert naar wens van de opdrachtgever per maand of per periode van vier weken of incidenteel per specifieke opdracht.
6. Contractant factureert naar wens van opdrachtgever per locatie of verzameling van locaties.
7. Overschrijding van een of meer betalingstermijnen door de Gemeente of niet-betaling door de Gemeente van een of meer facturen op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties geeft Contractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

## **Artikel 8: Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen**

1. Contractant heeft in de inschrijving verklaard 5% van de aanneemsom, bij de uitvoering van deze Opdracht, in te zetten voor werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV-werkbedrijf.
2. Indien Contractant de invulling zoals genoemd in het vorige lid niet realiseert, is Opdrachtgever gerechtigd een bedrag op zijn betaling in te houden dan wel terug te vorderen ter grootte van het deel van de aannemingssom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

## **Artikel 9: Verwerking persoonsgegevens**

1. Contractant is voor zover hij persoonsgegevens verwerkt uit hoofde van deze Raamovereenkomst verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4, achtste lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Contractant is verplicht te werken overeenkomstig alle relevante wet- en regelgeving aangaande de verwerking van persoonsgegevens en te voldoen aan algemeen aanvaarde normen binnen de eigen branche ten aanzien van de beveiliging van (persoons)gegevens.
2. Indien blijkt dat de Contractant onvoldoende of niet voldoet aan de eisen die vanuit de wet aan de verwerking van persoonsgegevens worden gesteld, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

3. Wanneer zich bij Contractant een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4, twaalfde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens zijn betrokken die in het kader van deze Raamovereenkomst tussen Contractant en Opdrachtgever zijn uitgewisseld, stelt Contractant Opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte en staat Contractant Opdrachtgever bij in eventueel noodzakelijke activiteiten om de gevolgen van de inbreuk zoveel als mogelijk te beperken.

#### **Artikel 10: Tijden en plaats werkzaamheden**

1. De werkzaamheden, verband houdend met de Diensten, zullen in beginsel worden verricht op de in het Beschrijvend document aan te geven plaats, tenzij schriftelijk anders is of wordt overeengekomen.
2. Opdrachtgever verplicht zich het personeel van de Opdrachtnemer toegang te verlenen tot de plaats waar de werkzaamheden, verband houdend met de Diensten, dienen te worden verricht, alsmede dit personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij Opdrachtgever gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten. Opdrachtnemer verplicht zich haar personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

#### **Artikel 11: Rapportage, verantwoording en evaluatie**

1. De Gemeente is gerechtigd om te allen tijde te controleren of de Contractant zich aan de op zijn ingevolge deze Raamovereenkomst rustende verplichtingen houdt. Hiertoe verleent Contractant zijn medewerking.
2. Contractant stelt eenmaal per kwartaal een overzichtelijk en eenduidige managementrapportage per email beschikbaar aan contractmanager van opdrachtgever. In het rapport wordt, gespecificeerd naar locatie en dienst minimaal aangeboden:
  - Het aantal ingezette uren voor receptie- en beveiligingsdiensten;
  - Het aantal openings-, brand- en sluitronden
  - Het aantal contacten met de alarmcentrale;
  - Het aantal alarmopvolgingen
  - Het aantal klachten
3. In eerste jaar vindt minimaal eenmaal per kwartaal een gesprek plaats tussen contractmanager van opdrachtgever en accountmanager van inschrijver over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Na het eerste jaar vindt een dergelijk overleg minimaal eenmaal per half jaar plaats. Inschrijver neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Inschrijver maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg ter goedkeuring per e-mail aan opdrachtgever wordt toegestuurd.
4. De resultaten van de evaluatie zullen door Partijen zoveel en zo snel als mogelijk worden ingevoerd dan wel, indien daartoe aanleiding bestaat, in een wijziging van of aanvulling op deze Raamovereenkomst, conform artikel 12, worden vastgelegd.

#### **Artikel 12: Aanpassen of aanvullen Raamovereenkomst**

1. Indien op grond van veranderde beleidsinzichten en/of gewijzigde of onvoorziene omstandigheden de Raamovereenkomst naar mening van één of beide Partijen aanvulling of wijziging behoeft, treden partijen met elkaar in overleg om hieraan invulling te geven en deze Raamovereenkomst, waar nodig, hierop aan te vullen of te wijzigen.
2. Aanvullingen of wijzigingen van deze Raamovereenkomst waarover tussen Partijen overeenstemming is bereikt, worden schriftelijk vastgelegd in een door Partijen geaccordeerd voorstel, dat als addendum aan deze Raamovereenkomst dient te worden gehecht.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

### **Artikel 13: Nakoming**

1. In alle gevallen van voortijdige beëindiging van deze Raamovereenkomst zal Contractant de opdracht op een zodanige wijze afronden en de resultaten zodanig overdragen aan de Gemeente of een door hem aan te wijzen derde, dat onbelemmerde voortzetting van de opdracht mogelijk is.
2. Indien uitvoering van de opdracht zich uitstrekt tot na het einde van deze Raamovereenkomst zal de opdracht door Contractant, tenzij de Gemeente anders besluit, conform het bepaalde in deze Raamovereenkomst worden afgewikkeld.

### **Artikel 14: Corrigerende actie**

Indien Contractant niet, of niet binnen de overeengekomen tijdsduur de afspraken met betrekking tot de dienstverlening nakomt, is Opdrachtgever gemachtigd en gerechtigd van Contractant te eisen dat deze voor eigen kosten onmiddellijk corrigerende actie onderneemt, waarbij spoeddienstverlening is inbegrepen. Indien Contractant hieraan niet voldoet, zal Opdrachtgever de gemaakte extra kosten in rekening brengen voor het elders noodzakelijk verwerven van de dienstverlening.

### **Artikel 15: Ontbinding van de Raamovereenkomst**

Opdrachtgever behoudt zich het recht op ontbinding van de Raamovereenkomst voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Contractant is aangeboden. Vindt ontbinding plaats dan kan door Contractant geen aanspraak worden gemaakt op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referentie, gederfde winst of andere schade in het kader van deze aanbesteding.

### **Artikel 16: Boete**

In geval van een alarmopvolging door mobiele surveillance gelden de volgende responstijden: Voor inbraak-, sabotage-, brand-, paniek- en overvalmeldingen (zgn. prio 1): < twintig (20) minuten. Voor technische meldingen zoals van herstelde schakelfouten, overschrijden bloktijden, niet ontvangen testmeldingen (zgn Prio 2 melding): < vijfenvestig (45) minuten

Onder responstijd wordt verstaan: de tussenliggende tijd tussen het moment dat de melding binnenkomt bij de alarmcentrale van inschrijver en het tijdstip dat de mobiele surveillant ter plaatse is.

Als de bovengenoemde responstijd niet wordt gehaald dan worden voor deze uitruk geen kosten in rekening gebracht en geldt een boetecausule door inschrijver aan opdrachtgever te betalen (malus) van € 35,- per keer dat de mobiele surveillance te laat is. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om deze tijd te monitoren aan de hand van schakeltijden van de inbraakbeveiligingsinstallatie.

### **Artikel 17: Overgang naar nieuwe Contractant**

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst werkt Contractant te allen tijde mee met Opdrachtgever om een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang te realiseren naar de nieuwe Contractant. Contractant stemt ermee in dat Contractant hiervoor geen kosten in rekening kan brengen.

### **Artikel 18: Overige bepalingen**

1. Indien één of meer bepalingen uit deze Raamovereenkomst nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van de Raamovereenkomst van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of vernietigd worden overleg plegen teneinde een

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

vervangende bepaling overeen te komen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

2. Contractant vrijwaart Opdrachtgever voor het verhaal van belastingen, premies, enzovoorts in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid en verbindt zich eventueel op Opdrachtgever verhaalde bedragen volledig te vergoeden.

#### Artikel 19: Contactpersoon

1. Partijen zullen contactperso(o)n(en) aanwijzen, die de contacten over de uitvoering van deze Raamovereenkomst zal/zullen onderhouden. Deze contactpersonen zijn bevoegd de Partij die hen heeft aangewezen in het kader van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te vertegenwoordigen.
2. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd door beide partijen.
3. Contractant stelt de volgende contactperso(o)n(en) aan voor deze Raamovereenkomst:

Naam	Bereikbaar via	Functie
Erwin kapitein	E-mailadres: k.kolewijn@zoetermeer.nl Tel:	Facilitair adviseur
Moska Lodin	E-mailadres: mlodin@rijswijk.nl Tel: 06 18417477	Teammanager facilitair
Theo Gobes	E-mailadres: t.e.gobes@zoetermeer.nl Tel: 06 48354975	Contractmanager

4. Opdrachtgever stelt de volgende contactperso(o)n(en) aan voor deze Raamovereenkomst:

Naam	Bereikbaar via	Functie
	E-mailadres: Tel:	
	E-mailadres: Tel:	

Overeengekomen, in tweevoud opgesteld en ondertekend:

Datum: .....

Datum: .....

De burgemeester van de gemeente <naam>,  
namens deze

<naam Contractant>  
namens deze

<naam>  
<functie>

<naam>  
<functie>

## Bijlage 7 Concept-Wachtkamerovereenkomst

### DE ONDERGETEKENDEN:

De gemeente <naam>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester, namens deze <voorletters + achternaam>, <functie>, hierna te noemen 'Opdrachtgever';

En

<naam wachtkamercontractant + rechtsvorm>, statutair gevestigd te <plaatsnaam> aan <adres>, met KVK-nummer <nummer>, te dezen statutair vertegenwoordigd door <voorletters + achternaam>, in de functie van <functie>, hierna te noemen "Wachtkamercontractant",

Bovenstaande partijen hierna gezamenlijk te noemen "Partijen",

### IN AANMERKING NEMENDE:

1. dat de Opdrachtgever voor de uitvoering van Receptie- en beveiligingsdiensten een Europese Aanbestedingsprocedure conform de Aanbestedingswet gevolgd heeft. Het Beschrijvend document d.d. 10 april jl. is reeds in het bezit van Partijen;
2. dat de Wachtkamercontractant op grond van zijn Inschrijving d.d. 28 mei jl. als tweede in rang is geëindigd;
3. dat Opdrachtgever de Opdracht heeft gegund aan <naam contractant I> (hierna: Contractant I) voor de duur van 3 jaar met een optie tot verlenging van 2 maal 1 jaar. De startdatum is 1 september 2025.
4. dat Partijen tegen deze achtergrond onderhavige overeenkomst met elkaar aangaan, onder de navolgende voorwaarden en bedingen.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

### Artikel 1: Definities

In deze Wachtkamerovereenkomst wordt verstaan onder:

1. Overeenkomst: de met Contractant I gesloten Raamovereenkomst inclusief Bijlagen.
2. Contractant I: de Inschrijver die als nummer één in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Raamovereenkomst wordt gesloten.
3. Wachtkamercontractant: de Inschrijver die als nummer twee in rang is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten.
4. Wachtkamerovereenkomst: de onderhavige Overeenkomst op grond waarvan Wachtkamercontractant, in het geval van artikel 2, eerste lid, (mogelijk) in aanmerking komt voor de Opdracht.

**Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.**

## Artikel 2: Inwerkingtreding

1. Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst met Contractant I tussentijds te beëindigen indien Contractant I niet in staat is de gevraagde dienstverlening overeenkomstig de Aanbestedingsstukken, de gesloten Overeenkomst en de uitgebrachte Inschrijving te leveren dan wel niet (deugdelijk) nakomt. In dat geval kan, nadat Contractant I in verzuim is, gebruik worden gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst.
2. Wachtkamercontractant doet zijn Inschrijving gedurende 1 jaar na het sluiten van de Overeenkomst gestand. De in de Overeenkomst toegestane indexeringen mogen in overleg en na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
3. Wachtkamercontractant is bereid om, in het geval van het eerste lid, de Wachtkamerovereenkomst uit te voeren.
4. Indien conform het vorige lid gebruik wordt gemaakt van de Wachtkamerovereenkomst, dan wordt een Overeenkomst afgesloten zoals aangehecht aan het Beschrijvend document, voor de resterende duur van de contractperiode.

Overeengekomen, in tweevoud opgesteld en ondertekend:

Datum: .....

Datum: .....

De burgemeester van de gemeente <naam>,  
namens deze

<naam wachtkamercontractant>  
namens deze

<naam>  
<functie>

<naam>  
<functie>

## **Bijlage 8 Social Return bij aanbestedingen**

**Door MVO (Social Return) helpt u als Contractant van de Gemeente werkzoekenden en leerlingen aan een baan of stageplek. U gebruikt hiervoor een percentage van de inschrijfsom van uw opdracht. Het percentage bij deze aanbesteding is 5% van de aanneemsom.**

### **Artikel 1. De verplichting**

De Contractant creëert werk, leer- en/of stageplekken en vult deze plekken tijdens

de uitvoering in met werkzoekenden, arbeid beperkten, Wsw-ers en/of stagiairs. De Contractant is verplicht minimaal 5% van de aanneemsom aan te wenden voor de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

De Contractant aan wie de opdracht is opgedragen, dient in het kader van de MVO (SROI) regeling binnen 7 dagen na opdrachtverstrekking, in overleg te treden met de projectleider SROI van de betreffende Gemeente.

### **Artikel 2. Het personeel**

De projectleider SROI van de Gemeente kan behulpzaam zijn bij het vinden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar het staat de Contractant vrij om via iedere erkende bemiddelings- en Uitzendonderneming, bijvoorbeeld blijkend uit aansluiting bij NBBU of ABU, personeel in de definities genoemde doelgroep te leveren.

*NBBU: Nederlandse bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen, heeft als doel de belangen van midden- en kleinbedrijven in de uitzendbranche een hart onder de riem te steken. Dit doen zij op het gebied van sociaal, economisch en arbeidsvoorwaarden.*

*ABU: Algemene Bond Uitzendondernemingen, is de grootste werkgeversorganisatie binnen de uitzendbranche. Ze beschikken over ongeveer over 60% van de markt. Hiermee behoren ook de grotere uitzendbedrijven tot de ABU.*

### **Artikel 3. De aanbieding en verplichting, de bouwblokkenmethode**

De invulling van SROI is een verplichting. De Gemeente heeft de wens om werkzoekenden op een duurzame manier te laten uitstromen naar de reguliere arbeidsmarkt.

Bij de invulling van Social Return past de Gemeente de zgn. 'bouwblokkenmethode' toe. De kern van de bouwblokkenmethode is dat de Contractant meer vrijheid heeft bij de invulling van Social Return. Als Contractant kunt u zelf een pakket samenstellen met Social Return bouwblokken, die uiteindelijk een waarde moet representeren van minstens 5% van de aanneemsom.

## BOUWBLOKKENMETHODE

	<b>Bouwblok</b>	<b>Invulling</b>	<b>Waardering</b>	
1. Plaatsen van kandidaten	Zonder uitkering	Werkzoekend zonder uitkering	€5.000,-	
		Jongeren zonder startkwalificatie	€10.000,-	
	Leerling / student / stage		Stagiaire Mbo, Hbo	€5.000,-
			Stagiaire VSO / PrO	€7.500,-
			Leerwerkbaan mbo BBL maximaal niveau 2 (dienstverband maximaal 24 maanden)	€25.000,-
			Leerwerkbaan mbo BBL niveau 3 en hoger (dienstverband maximaal 36 maanden)	€15.000,-
	Met uitkering		WW	€10.000,-
			WIA	€20.000,-
			Participatiewet	€30.000,-
			Banenafpraak (ook: Wajong, Wsw, doelgroepregistratie)	€50.000,-
	Bonus*  *extra waarde voor individuele kandidaten		55+	€10.000,-
			Opleidingskosten en bijzondere begeleidingskosten	Gemaakte kosten
			Dienstverband VSO / Praktijkonderwijs (na een stage voor minimaal 6 maanden)	€25.000,-
			Arbeidsbeperking (inclusief IPS) (bij dienstverband en niet van toepassing bij banenafpraak)	€10.000,-
2. Alt. participatie-activiteit	Social returnproject	Co-creatief project (in overleg) met het Werkgeversservicepunt	Waarde traject	
	Sociaal inkopen	Bij het SW-bedrijf of een erkende sociaal ondernemer	Betaalde factuur	
3. Maatschappelijke invulling	Maatschappelijke activiteit	Op basis van een plan van aanpak, opgesteld in overleg met het Werkgeversservicepunt	€1.000,- per dag of waarde van het traject	

Voor informatie over de Participatiewet: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0015703/2016-07-01>

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

### **Toelichting fictieve waarde bouwblokken**

Iedere doelgroep heeft in het bouwblokkenmodel een fictieve waarde. De Contractant maakt zijn eigen keuze uit één of meer van deze doelgroepen. Bij het opstellen van de fictieve waarden is onderscheid gemaakt in waardering tussen gemeentelijke (hoge waarde) en niet gemeentelijke (lage waarde) doelgroepen. Ook is rekening gehouden met de mate van inspanning voor de begeleiding van de doelgroep (de afstand op de arbeidsmarkt). Personen uit het doelgroepregister (ook PrO/VSO leerlingen) krijgen een hogere waarde om Contractanten extra te stimuleren aan de slag te gaan met deze doelgroepen.

Voor overige informatie en toelichting op de zgn. Bouwblokkenmethode wordt verwezen naar de site: [http://www.zoetermeer.nl/ondernemers/inkoop-aanbesteding\\_46638/item/social-return-of-investment-sroi\\_95830.html](http://www.zoetermeer.nl/ondernemers/inkoop-aanbesteding_46638/item/social-return-of-investment-sroi_95830.html).

### **Artikel 4. Boeteclausule**

Indien de Contractant niet voldoet aan het gestelde in artikel 1 zal een bedrag op zijn betaling worden ingehouden of worden teruggevorderd ter grootte van het deel van de aanneemsom dat ten onrechte niet is besteed aan de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals bedoeld in artikel 1.

### **Artikel 5. Rapportage**

De Contractant ontvangt tijdens het kennismakinggesprek met de projectleider SROI informatie over op welke wijze u kunt rapporteren over de invulling van de SROI verplichting. Zoals aangegeven in punt 1 dient u zelf contact op te nemen met de projectleider SROI van de Gemeente.

## Bijlage 9 Format referentieopdracht

Vul het volgende formulier in voor het indienen van referenties.

Per referentieopdracht dient een formulier ingevuld te vullen.

Naam Inschrijver		
Perceelnummer (indien van toepassing)		
Gegevens referentieopdracht	Naam organisatie voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd	
	Contactpersoon	
	Telefoonnummer	
	Naam van de referentieopdracht	
Financiële omvang van de referentieopdracht	Daadwerkelijk behaalde omzet	
Looptijd van de referentieopdracht	Datum aanvang referentieopdracht	
	Datum afronding referentieopdracht	
Kerncompetentie	Deze referentie ziet op de volgende kerncompetenties  1. <i>Receptiediensten- en objectbeveiliging</i> conform beschrijving  2. <i>Mobiele Surveillancediensten</i> conform beschrijving  3. <i>Alarmcentrale en Meldkamerdiensten</i> conform beschrijving  4. <i>Evenementen beveiliging</i> conform	

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

	beschrijving (oudjaarsavond/nacht een totale inzet van 125 beveiligers gedurende 4 uren).	
Werkzaamheden referentieopdracht	Korte beschrijving referentieopdracht waaruit blijkt dat Inschrijver ervaring heeft met de kerncompetentie(s) waarop de referentieopdracht betrekking heeft.	
Indien gebruik wordt gemaakt van referenties van een derde (zie § 5.10)	NAW-gegevens van de Derde	

Indien gebruik wordt gemaakt van een nog niet (geheel) afgeronde referentieopdracht mogen alleen de daadwerkelijk behaalde resultaten van het lopende contract worden opgegeven en kan niet worden volstaan met een prognose van de resultaten.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de opgegeven referent ter verificatie van de gegevens.

<b>Inschrijver:</b>	
<b>Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:</b>	
<b>Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:</b>	
<b>Datum:</b>	

## Bijlage 10 Checklist

De Inschrijving bevat alle gevraagde Bijlagen en documenten en dient in TenderNed als volgt te worden opgebouwd:

Bijlage	Documenten
Separate Bijlage	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) - digitaal
	Inclusief, indien van toepassing: - Door combinant en/of Derde ingevuld Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
	Een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden en indien nodig aangevuld met een machtiging. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit uittreksel door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd en indien nodig aangevuld met een machtiging;
3	Programma van Eisen (ondertekend)
9	Format referentieopdracht

Gunningscriterium Prijs	
	Documenten
4	Prijsopgaveformulier

Kwalitatieve Gunningscriteria	
	Documenten
5	Uitwerking Gunningscriteria, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kwaliteitsplan</li> <li>- Plan van aanpak</li> </ul>

### Checklist bij voorgenomen gunning

Indien Inschrijver een voornemen tot gunning krijgt, dient Inschrijver onderstaande bewijsstukken op eerste verzoek van de Penvoerder in te dienen **binnen 10 kalenderdagen**. Onderstaande Checklist is in deze fase van de aanbesteding bedoeld als geheugensteun voor de Inschrijver. Onderstaande bewijsstukken dienen ook door de wachtkamercontractant op verzoek aangeleverd te worden.

Nr.	Omschrijving	Bewijsstukken ter verificatie van het UEA en de Geschiktheidseisen zoals genoemd in het Beschrijvend document ( <u>alleen in te dienen door de Inschrijver met de Economisch Meest Voordelige Inschrijving</u> )
1.	<b>Een gedragsverklaring aanbesteden</b> die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Voor het aanvragen van een gedragsverklaring aanbesteden dient de Inschrijver de website van Justis ( <a href="http://www.justis.nl">www.justis.nl</a> ) te raadplegen en de instructies op te volgen die daarin vermeld staan ten aanzien van de aanvraag van een gedragsverklaring. In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;	
2.	<b>Een verklaring van de Belastingdienst</b> die op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden ten bewijze van het feit dat de Inschrijver heeft voldaan aan zijn verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. In geval er wordt	

Beschrijvend document receptie- en beveiligingsdiensten def.

	ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;
3.	<b>Bewijs aansprakelijkheidsverzekering</b> In geval er wordt ingeschreven als combinatie, dient dit document door elke combinant afzonderlijk te worden aangeleverd;
4.	<b>Kopie van geldig ISO 9001 of gelijkwaardig certificaat of een eigen kwaliteitshandboek;</b>
5.	<b>Kopie van geldig ISO 14001 of gelijkwaardig certificaat of een eigen milieuhandboek;</b>
6.	<b>Kopie van geldig ISO 27001 of gelijkwaardig certificaat of een eigen managementsysteem voor informatiebeveiliging.</b>