

Aanbestedingsdocument

**Europese openbare
procedure**

Beveiligingsdiensten

www.senzer.nl

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Begripsbepalingen	4
1 Over Senzer, inleiding en aanleiding	6
2 Opdracht	8
2.1 Doelstellingen	8
2.2 Scope van de dienstverlening	9
2.2 Perceelindeling.....	11
2.4 Randvoorwaarden samenwerking	12
2.5 Geraamde opdrachtwaarde	13
2.6 Resultaat aanbesteding.....	14
2.7 CPV-codering.....	14
2.8 Verplichtingen opdrachtnemer.....	15
2.9 Raamovereenkomst	15
2.10 Verwerkersovereenkomst.....	15
2.13 SROI.....	16
3 Aanbestedingsprocedure.....	17
3.1 Europese openbare procedure	17
3.2 Planning.....	17
3.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform	17
3.4 Nota van Inlichtingen	18
3.5 Wijze van inschrijven en aanbestedingskader	18
3.6 Sluitingsdatum en tijdstip indiening van inschrijving	22
3.7 Eisen inschrijving.....	23
4 Geschiktheid en gunningsprocedure.....	24
4.1 Toelichting uitsluitingsgronden	24
4.2 Geschiktheidseisen	25
4.3 Gunningscriteria per perceel	27
4.3.1 Kwaliteit	28
4.4 Besluit tot gunning.....	33
4.5 Rechtsbescherming.....	33

Bijlage 1	Concept(raam)overeenkomst
Bijlage 2	Inkoopvoorwaarden VNG leveringen en diensten
Bijlage 3	Eigen verklaring (UEA)
Bijlage 4	Prijzenblad perceel 1: objectbeveiliging publieksruimte
Bijlage 5	Prijzenblad perceel 2: mobiele surveillance
Bijlage 6	Programma van eisen perceel 1: objectbeveiliging publieksruimte
Bijlage 7	Programma van eisen perceel 2: mobiele surveillance
Bijlage 8	Referentieverklaringen
Bijlage 9	Beleid SROI
Bijlage 10	Formulier beroep technische bekwaamheid

Begripsbepalingen

In dit document worden onderstaande begrippen gehanteerd.

Aanbestedende dienst:

Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, zijnde de Opdrachtgever;

Aanbestedingsdocumenten:

Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en verstrekt in het kader van onderhavige aanbestedingsprocedure;

AVG:

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is per 25 mei 2018 van toepassing. Dat betekent dat er vanaf die datum dezelfde privacywetgeving geldt in de hele Europese Unie (EU);

AW:

Aanbestedingswet 2012;

Beoordelingscommissie:

De Beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers van de Opdrachtgever en zal de inschrijvingen beoordelen. In de commissie is zowel inhoudelijke deskundigheid als procedurele en juridische deskundigheid vertegenwoordigd;

Bijlagen:

De Bijlagen 1 tot en met XX, die van deze procedure onlosmakelijk deel uitmaken;

Gunning:

Opdrachtverlening aan de inschrijver met wie een <raam>overeenkomst wordt gesloten;

Inschrijver:

De ondernemer die een inschrijving indient op basis van dit aanbestedingsdocument inclusief bijlagen al dan niet in combinatie en/of gebruikmaking van andere dienstverleners;

Europese openbare aanbestedingsprocedure:

Aanbesteding waarbij de Opdrachtgever op basis van objectieve criteria gegadigden uitnodigt om een inschrijving in te dienen op basis van vervaardigde aanbestedingsdocumenten;

Nota van Inlichtingen:

Een document dat dient als aanvulling of wijziging op het aanbestedingsdocument, waarin in ieder geval de door inschrijver gestelde vragen en de daarop gegeven antwoorden zijn opgenomen;

Aanbestedingsdocument:

Het geheel van de gevraagde informatie zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument en de daarbij behorende Bijlagen;

Opdracht:

Opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het leveren van de dienst Beveiligingsdiensten

Opdrachtgever:

Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer;

Opdrachtnemer:

De inschrijver aan wie de Opdracht in het kader van deze aanbesteding is gegund;

Partijen:

Opdrachtgever en Opdrachtnemer;

Raamovereenkomst:

De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te sluiten Raamovereenkomst waarin de voorwaarden zijn opgenomen voor de levering van de dienst beveiliging.

SROI:

Social Return On Investment.

1 Over Senzer, inleiding en aanleiding

Senzer is het werkbedrijf voor de arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Wij voeren de Participatiewet uit voor zeven gemeenten en bedienen daarmee ruim 250.000 inwoners. Via Senzer werken dagelijks meer dan 2.000 mensen bij honderden bedrijven. Daarnaast verzorgen wij inkomensondersteuning voor ongeveer 4.500 bijstandsccliënten en dragen we bij aan maatschappelijke participatie voor honderden inwoners.

Senzer speelt een centrale rol in de regio door werkzoekenden te begeleiden naar passend werk en werkgevers te ondersteunen bij het vinden van geschikt personeel. We bieden ondersteuning aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, met als doel duurzame werkgelegenheid en maatschappelijke participatie te bevorderen.

In het pand aan het Montgomeryplein in Helmond, met een extra entree aan de Churchillaan (waar ook het UWV is gevestigd), ontvangen wij dagelijks veel bezoekers met uiteenlopende hulpvragen.

De doelgroep die zich bij Senzer meldt, is divers en heeft behoefte aan begeleiding op maat. Dit kunnen werkzoekenden zijn die na lange tijd weer de arbeidsmarkt betreden, mensen die zich willen heroriënteren op hun loopbaan, of statushouders die begeleid worden bij hun integratie en deelname aan de arbeidsmarkt.

Senzer is ontstaan uit de samenwerking van drie partijen:

- Werkplein Regio Helmond (gemeentelijke sociale diensten),
- Werkgeversplein Regio Helmond (initiatief van en voor werkgevers),
- En de Atlant Groep (arbeidsintegratie en sociale werkvoorziening).

Wat ons verbindt, is de overtuiging dat iedereen een plek op de arbeidsmarkt verdient. Wij brengen werkgevers en werkzoekenden bij elkaar, met oog voor de vraag achter de vraag, en zoeken naar duurzame, inventieve en maatschappelijk verantwoorde oplossingen.

Kwaliteit, professionaliteit en veiligheid staan daarbij centraal. We streven er niet alleen naar de goede dingen te doen, maar ook de dingen goed te doen – volgens heldere afspraken, beleid en visie.

Naast mensen die op zoek zijn naar nieuwe kansen, komt Senzer ook in contact met bezoekers die onder hoge druk staan en te maken hebben met ingrijpende persoonlijke omstandigheden. Dit kunnen bijvoorbeeld mensen zijn die onverwachts hun baan zijn kwijtgeraakt, personen met financiële problemen of mensen die afhankelijk zijn van uitkeringen en hier onzekerheid over ervaren. Beslissingen en nieuwsberichten die direct invloed hebben op hun inkomen en bestaanszekerheid, kunnen emoties oproepen die zij niet altijd de baas zijn. Dit kan leiden tot stress, frustratie en in sommige gevallen tot escalatie.

Om deze reden is beveiliging binnen Senzer van groot belang. De aanwezigheid van professionele beveiliging draagt bij aan een veilige en rustige omgeving voor zowel medewerkers als bezoekers. Het waarborgt niet alleen de veiligheid van het personeel, maar ook die van cliënten, partners en gasten die zich binnen de publieksruimte bevinden.

Nieuwsgierig naar meer informatie over wie Senzer is? Bekijk de introductievideo van Senzer:

www.senzervoorjou.nl

Over deze aanbesteding

De huidige overeenkomsten voor zowel de vaste objectbeveiliging als de mobiele surveillance lopen af op 31 oktober 2025. Om de continuïteit van deze essentiële beveiligingsdiensten te waarborgen, is

het noodzakelijk om tijdig nieuwe overeenkomsten af te sluiten. Mede daarom is Senzer gestart met deze aanbestedingsprocedure. Deze procedure bestaat uit twee percelen.

Met deze aanbesteding wil Senzer daarom komen tot twee afzonderlijke overeenkomsten met twee leveranciers voor beveiligingsdienstverlening. Eén overeenkomst betreft de vaste objectbeveiliging, ook wel fysiek aanwezige manbeveiliging genoemd binnen Senzer, waarbij continuïteit en fysieke aanwezigheid tijdens kantooruren centraal staan. De andere overeenkomst betreft de mobiele surveillance, gericht op openen en sluiten, alarmopvolging en toezicht buiten kantooruren.

Het gewenste resultaat van deze aanbesteding is om betrouwbare en gespecialiseerde partners te contracteren die passen bij de organisatie en de maatschappelijke opdracht van Senzer. In dit document vindt u alle informatie over:

- De opdracht;
- De gekozen aanbestedingsprocedure;
- De voorwaarden voor inschrijving;
- En de beoordeling van de inschrijvingen.

Senzer kiest in dit geval voor een Europese openbare aanbesteding, volgens de Aanbestedingswet 2012. Publicatie en communicatie vinden plaats via TenderNed.

Wij wensen u veel succes!

2 Opdracht

2.1 Doelstellingen

Senzer heeft als doel een gespecialiseerde partner te contracteren voor de vaste objectbeveiliging en een afzonderlijke partner voor de mobiele surveillance dienstverlening. De opdracht moet resulteren in een effectieve en hoogwaardige beveiligingsstructuur die de veiligheid van medewerkers, bezoekers, cliënten en partners binnen en rondom de publieksruimte waarborgt. Dit wordt bereikt door een combinatie van fysieke beveiliging tijdens kantooruren, het openen en sluiten van het pand en adequate alarmopvolging buiten kantooruren.

De Complexiteit van Objectbeveiliging

Objectbeveiliging is een specialistische dienstverlening die vraagt om een ervaren en deskundige beveiligingspartner. De aard van de werkzaamheden binnen Senzer brengt met zich mee dat bezoekers met diverse en soms emotioneel beladen achtergronden zich melden. Dit kan leiden tot spanningen of situaties waarbij adequaat ingrijpen noodzakelijk is. Daarom moet de beveiligingspartner in staat zijn om met tact, professionaliteit en de juiste interventietechnieken om te gaan met escalaties, zonder de gastvrijheid uit het oog te verliezen.

Belang van 24/7 Veiligheid en Alarmopvolging

Naast de fysieke beveiliging binnen de publieksruimte tijdens kantooruren, is het essentieel dat de veiligheid van Senzer ook buiten deze tijden gewaarborgd blijft. Dit betekent dat er een snelle en efficiënte opvolging moet zijn bij:

- Inbraakalarmen;
- Technische storingen;
- Incidenten die buiten reguliere openingstijden plaatsvinden.
- Openen en sluiten van het pand

Voor deze mobiele surveillance dienstverlening is een gespecialiseerde partij vereist die garandeert dat binnen een vastgestelde responsetijd adequaat wordt gereageerd op meldingen. Dit vraagt om een goed georganiseerde en flexibele alarmopvolging met de juiste middelen en mankracht om situaties snel en professioneel af te handelen.

Specifieke Doelstellingen van de Aanbesteding

Om de veiligheid en continuïteit te waarborgen, stelt Senzer de volgende concrete doelstellingen:

1. **Gespecialiseerde objectbeveiliging** – De vaste objectbeveiliging moet worden uitgevoerd door een ervaren en deskundige partij die zich richt op preventieve veiligheidsmaatregelen, toegangscntrole en het beheersen van escalaties.
2. **Mobiele surveillance en alarmopvolging** – De leverancier voor de mobiele dienstverlening moet in staat zijn om binnen afgesproken responstijden meldingen en incidenten op te volgen en storingen te verhelpen.
3. **Professionele en klantvriendelijke beveiliging** – Beveiligingsmedewerkers in de publieksruimte moeten niet alleen toezichhouden en ingrijpen bij escalaties, maar ook fungeren als gastheer/gastvrouw en bijdragen aan een prettige sfeer in de publieksruimte.
4. **Flexibele en proactieve inzet** – Beveiligingsmedewerkers moeten kunnen inspelen op veranderende situaties en ad-hoc verzoeken van Senzer met betrekking tot evenementen, calamiteiten of gewijzigde openingstijden.
5. **Goede samenwerking en communicatie** – De beveiligingsdienst moet naadloos samenwerken met de interne organisatie van Senzer, waarbij heldere rapportages en evaluaties bijdragen aan een continue verbetering van de dienstverlening.

6. **Adequate alarmopvolging en storingsdiensten** – De leverancier moet garanderen dat binnen de afgesproken responsetijden wordt gehandeld bij meldingen en alarmen, om de veiligheid van het gebouw en eigendommen te waarborgen.

2.2 Scope van de dienstverlening

Scopebeschrijving Objectbeveiliging publieksruimte Senzer

De objectbeveiliging richt zich op het permanent beveiligen van de publieksruimte en andere kritieke locaties binnen Senzer. Dit omvat:

- **Toegangscontrole:** Het toezicht houden op inkomende en uitgaande bezoekers, het registreren van bezoekers en het signaleren van ongeautoriseerde toegang.
- **Gastheerschap:** Beveiligers fungeren als eerste aanspreekpunt en dragen bij aan een gastvrije en veilige sfeer binnen het pand.
- **Incidentpreventie:** Actief surveilleren binnen de publieksruimte om risicovolle situaties vroegtijdig te signaleren en te de-escaleren.
- **Interventies en conflicthantering:** Adequaat ingrijpen bij escalaties, agressief gedrag of andere bedreigende situaties.
- **Communicatie en samenwerking:** Nauw samenwerken met interne medewerkers en indien nodig escaleren naar de politie of andere hulpdiensten.
- **Nacht- en weekendbeveiliging:** Mogelijkheid tot flexibele inzet bij evenementen of uitzonderlijke situaties.
- **Dagrapportage:** Dagelijkse verslaglegging van bijzonderheden, incidenten en uitgevoerde werkzaamheden.

De vaste objectbeveiliging is gedurende de werkdagen (maandag t/m vrijdag), **met uitzondering van feestdagen**, als volgt beschikbaar:

- **Van 07.00 – 17.00 uur:** 1 beveiligiger
- **Van 08.00 – 19.00 uur:** 1 beveiligiger

Dit betekent dat er **21 uur aan beveiligingsinzet per dag** vereist is.

Jaarlijkse inzet:

- **Aantal werkdagen per jaar:** 250
- **Totaal aantal uren per jaar:** 5.250 (21 uur x 250 werkdagen)
- **Totaal aantal uren over 4 jaar:** 21.000 (5.250 uur x 4 jaar)

De objectbeveiliging vereist een ervaren en deskundige partij die niet alleen zorgt voor veiligheid, maar ook bijdraagt aan een prettige en gastvrije omgeving voor medewerkers en bezoekers.

Scopebeschrijving Mobiele Surveillance

De mobiele surveillance is gericht op het waarborgen van de veiligheid van Senzer buiten reguliere openingstijden. De dienstverlening omvat onder andere het openen en sluiten van locaties, het lopen van preventieve controlerondes, en het opvolgen van alarmmeldingen via een erkende particuliere alarmcentrale (PAC). De inzet draagt bij aan het beschermen van eigendommen, het tijdig signaleren van onregelmatigheden en het snel kunnen reageren bij incidenten of calamiteiten.

Senzer kent drie met elkaar verbonden locaties waarvoor de mobiele surveillant verantwoordelijk is:

- Montgomeryplein 6, Helmond
- Churchillaan 109, Helmond
- Zandstraat 41, Helmond

Hoewel deze locaties fysiek gescheiden adressen hebben, vormen zij één beveiligingsobject met een gezamenlijke beveiligingsstructuur.

Werkzaamheden mobiele surveillant:

- **Openen van het pand**
Iedere werkdag wordt het gebouw geopend vóór aanvang van de kantoor tijden. Dit gebeurt volgens een vaste procedure, inclusief een korte externe controle om mogelijke bijzonderheden waar te nemen. Daarna worden de beveiligingssystemen gedeactiveerd en relevante toegangsdeuren geopend. De opening duurt ongeveer 30 minuten.
- **Sluiten van het pand**
Aan het einde van de dag is de mobiele surveillant verantwoordelijk voor het veilig en volledig afsluiten van de locaties. De sluitronde vergt meer tijd dan de opening vanwege de aanvullende controlewerkzaamheden. Senzer vertrouwt hierbij op de vakkennis en ervaring van de beveiligingspartij voor het toepassen van een effectieve en zorgvuldige sluitingsmethode. Daarbij wordt onder meer de buitenschil gecontroleerd en afgesloten, gevolgd door de binnenschil en het activeren van de beveiligings- en alarmsystemen. De sluitronde neemt gemiddeld 30 tot 60 minuten in beslag, afhankelijk van de situatie ter plaatse.
- **Preventieve controlerondes**
Op alle dagen van het jaar, inclusief weekenden en feestdagen, voert de mobiele surveillant controlerondes uit. Deze vinden plaats op en rond de genoemde locaties. De rondes zijn bedoeld om afwijkingen tijdig te signaleren, zoals openstaande ramen of deuren, verdachte situaties of andere risico's. Dit draagt bij aan een veilige en gecontroleerde omgeving.
- **Alarmopvolging**
De alarmopvolging wordt verzorgd via een gecertificeerde PAC. Bij meldingen (inbraak, brand, technische storingen) wordt de mobiele surveillant direct aangestuurd voor inspectie en opvolging. Responstijden worden overeengekomen afhankelijk van het type melding.
- **Storingsafhandeling**
Bij technische meldingen of gebreken voert de surveillant een eerste beoordeling uit en schakelt indien nodig een technische dienstverlener in, conform het afgesproken proces.
- **Rapportage en communicatie**
Elke inzet wordt zorgvuldig vastgelegd. De surveillant levert digitale rapportages aan over incidenten, bevindingen tijdens rondes en de opvolging ervan, ten behoeve van analyse en optimalisatie.

Overzicht Openings-, Sluit- en Controlerondes Senzer

Voor de beveiligingsdienstverlening bij Senzer betreft het openings- en sluitrondes die worden uitgevoerd op drie verschillende adressen in Helmond: Churchillaan 109, Zandstraat 96 en Montgomeryplein. Hoewel het om drie officiële locaties gaat, worden deze operationeel beschouwd als één beveiligingsobject. Deze locaties zijn fysiek en functioneel met elkaar verbonden, waardoor de beveiliging in samenhang wordt uitgevoerd.

Per dag wordt op dit object één keer geopend en één keer gesloten. De opening neemt gemiddeld 30 minuten in beslag en de sluiting 60 minuten. De rondes worden het gehele jaar door uitgevoerd, dus 365 dagen per jaar.

Tabel: Openings- en sluitrondes

Type ronde	Frequentie per jaar	Duur per ronde
Openingsronde	250	30 minuten
Sluitronde	250	30-60 minuten

Onderstaand overzicht toont het aantal controlerondes per locatie op jaarbasis, waarbij onderscheid is gemaakt tussen werkdagen, weekenden en feestdagen. Montgomeryplein, Zandstraat 96 en Churchillaan 109 worden als één object beschouwd. De aantallen zijn indicatief, er kunnen geen rechten aan worden ontleend en deze kunnen jaarlijks fluctueren.

Tabel: Controlerondes per locatie

Locatie	Werkdagen	Weekenden	Feestdagen	Totaal
Montgomery/Zandstraat 96/Churchill	520	210	15	745
Zandstraat 41	520	210	15	745
Venbergweg Asten	260	105	15	380
TOTAAL	1300	525	45	1870

Senzer erkent dat marktpartijen over waardevolle expertise beschikken. Daarom nodigen we inschrijvers nadrukkelijk uit om in hun aanbieding – bij de kwalitatieve gunningscriteria – suggesties te doen over hoe de dienstverlening verder geoptimaliseerd kan worden, passend binnen deze context.

2.2 Perceelindeling

Bij het bepalen van de scope van deze aanbesteding heeft Senzer zorgvuldig afgewogen of samenvoeging van opdrachten (clustering) passend en doelmatig is. Daarbij zijn verschillende overwegingen meegenomen, zoals de samenstelling van de markt, de uitvoeringsrisico's en de mate van samenhang tussen de onderdelen van de opdracht.

Geen clustering van de opdracht

Senzer heeft ervoor gekozen om de opdracht niet te clusteren, omdat de aard van de dienstverlening bij vaste objectbeveiliging (manbeveiliging publieksruimte) en mobiele surveillance binnen Senzer wezenlijk verschilt.

De Twee Percelen: Concreet

1. **Perceel 1: Vaste Objectbeveiliging- manbeveiliging publieksruimte**
2. **Perceel 2: Mobiele Surveillance**

Motivering voor Twee Percelen

De keuze om deze opdrachten te splitsen in twee percelen is gebaseerd op de volgende overwegingen:

1. Verschillende Expertise en Specialisatie

De vaste objectbeveiliging binnen Senzer vereist een unieke combinatie van veiligheid, gastvrijheid en de-escalatievermogen. Het betreft hier geen reguliere objectbeveiliging, maar een specialisatie binnen de beveiligingssector die vraagt om ervaren en deskundige beveiligers die specifieke vaardigheden combineren.

Deze beveiligingsdienstverlening gaat verder dan alleen toezicht en controle. Beveiligers moeten onopvallend aanwezig zijn, zodat de dagelijkse gang van zaken niet wordt verstoord, terwijl ze tegelijkertijd direct kunnen schakelen bij incidenten. Dit vraagt om medewerkers die:

- Professioneel en klantvriendelijk zijn in de omgang met bezoekers, cliënten en medewerkers.
- Flexibel kunnen handelen wanneer situaties plotseling escaleren.
- Gastvrij en servicegericht blijven, zelfs bij potentiële dreigingen of spanningen.
- De-escalerend optreden in situaties waarin emoties hoog kunnen oplopen, zonder dat dit de toegankelijkheid van de publieksruimte belemmert.

Deze specifieke combinatie van beveiliging, gastvrijheid en de-escalatie maakt vaste objectbeveiliging binnen Senzer een andere tak van sport dan reguliere objectbeveiliging. Dit vraagt om een gespecialiseerde dienstverlening waarin beveiligers beschikken over zowel beveiligingscompetenties als sociale vaardigheden.

Daarom is het van groot belang dat de opdrachtnemer gespecialiseerd is in deze geïntegreerde aanpak van objectbeveiliging. Alleen dan kan de veiligheid, toegankelijkheid en gastvrijheid binnen de locaties van Senzer gewaarborgd worden.

- **Mobiele surveillance** richt zich voornamelijk op alarmopvolging buiten kantooruren, waarbij snelheid en flexibiliteit centraal staan. Dit vraagt om beveiligers die in korte tijd op verschillende locaties kunnen inspelen op alarmsituaties, storingen en incidenten.

Door de verschillen in inhoud, aanpak en vereiste competenties is het niet passend om deze diensten in één perceel onder te brengen.

Spelregel: Eén Inschrijving per Perceel

Om de genoemde risico's te beperken en te zorgen voor optimale kwaliteit, is het niet toegestaan om op beide percelen in te schrijven. Een inschrijver mag slechts op één perceel een aanbieding doen.

Deze keuze is gemaakt om:

1. **Kwaliteit te waarborgen:** Door in te zetten op specialisatie per perceel.
2. **Concurrentie te stimuleren:** Door meerdere aanbieders de kans te geven zich te specialiseren in één van beide diensten.
3. **Onafhankelijkheid te vergroten:** Door de dienstverlening te spreiden over twee leveranciers, zodat bij uitval van één partij altijd de andere dienstverlening is geborgd.
4. **Gelijke kansen te bieden:** Zowel grote beveiligingsbedrijven als MKB-partijen hebben zo de mogelijkheid om in te schrijven, wat de **marktwerking** bevordert.

Gevolgen bij dubbele inschrijving

Als een inschrijver toch op beide percelen inschrijft, worden beide inschrijvingen uitgesloten van deelname aan de aanbesteding. Deze spelregel is essentieel om de gewenste specialisatie, kwaliteit en marktwerking te borgen.

2.4 Randvoorwaarden samenwerking

Voor de uitvoering van de beveiligingsdiensten is het van essentieel belang dat de opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving. Dit vormt een belangrijke randvoorwaarde voor de samenwerking en is van invloed op de gunning van de opdracht.

De opdrachtnemer dient zich te houden aan de volgende wettelijke verplichtingen:

- **Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr):**
 - De opdrachtnemer moet beschikken over een geldige vergunning van het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor het uitvoeren van beveiligingsdiensten.
 - Alle beveiligingsmedewerkers moeten in het bezit zijn van een geldig Nederlands Dienstnummer (ND).
 - De beveiligers moeten voldoen aan de eisen van vakbekwaamheid, uniformering en identificatie.
- **Wet arbeid vreemdelingen (Wav):**

- De opdrachtnemer controleert actief of het ingezette personeel rechtmatig mag werken in Nederland.
- Eventuele boetes of loonvorderingen door niet-naleving komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
- **Wet aanpak schijnconstructies (WAS):**
 - De opdrachtnemer voorkomt schijnconstructies en zorgt ervoor dat alle medewerkers volgens de geldende wetgeving worden beloond.
 - De opdrachtnemer vrijwaart Senzer van claims of aansprakelijkheden die voortvloeien uit schijnconstructies.

Het niet naleven van deze wetgeving kan leiden tot sancties en aansprakelijkheid, waarbij alle risico's en gevolgen voor rekening van de opdrachtnemer komen.

Programma van Eisen

Alle overige specifieke eisen en voorwaarden ten aanzien van de dienstverlening zijn vastgelegd in het **Programma van Eisen**. Door in te schrijven op deze aanbesteding, verklaart de inschrijver zich akkoord met alle gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in het Programma van Eisen.

2.5 Geraamde opdrachtwaarde

Senzer vindt het belangrijk om transparant te zijn richting de inschrijvende partijen. Daarom geven we in dit document een indicatie van de waarde van de opdracht. Dit doen we niet alleen uit oogpunt van helderheid en voorspelbaarheid, maar ook om te voldoen aan de verplichtingen zoals gesteld in de Aanbestedingswet 2012.

Waarom vermelden we de totale waarde?

Volgens de Aanbestedingswet 2012, artikel 2.14, moeten bij het bepalen van de waarde van een opdracht alle soortgelijke diensten binnen één aanbesteding worden opgeteld. Ook al zijn vaste objectbeveiliging en mobiele surveillance afzonderlijke percelen, ze vallen onder dezelfde categorie beveiligingsdiensten en moeten dus gezamenlijk worden beschouwd voor de berekening van de totale opdrachtwaarde.

Het is gebruikelijk en wettelijk verplicht om de totale waarde van de opdracht inclusief alle mogelijke verlengingen te vermelden. Dit voorkomt misverstanden, biedt inschrijvers een realistisch beeld van de opdracht en voorkomt dat de overeenkomst voortijdig moet worden beëindigd als de waarde sneller dan verwacht wordt bereikt.

Daarnaast is het verstandig om ook de waarde van de initiële contractduur apart te noemen, zodat inschrijvers weten wat zij kunnen verwachten gedurende de eerste fase van de overeenkomst.

Indicatie Opdrachtwaarde per Perceel

Perceel 1: Vaste Objectbeveiliging

- Initiële looptijd van 2 jaar: €300.000 - €340.000 exclusief btw.
- Totale looptijd van 4 jaar (inclusief **verlengingen**): €600.000 - €680.000 exclusief btw.

Perceel 2: Mobiele Surveillance

- Initiële looptijd van 2 jaar: €140.000 - €160.000 exclusief btw.
- Totale looptijd van 4 jaar (inclusief verlengingen): €280.000 - €320.000 exclusief btw.

Toekomstige ontwikkelingen en invloed op spend

De geraamde waarde is een combinatie van historische uitgaven en verwachtingen ten aanzien van de toekomst. Mogelijke ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de opdrachtwaarde zijn:

- **Toename in veiligheidsvraag:** Door maatschappelijke veranderingen en een groeiende behoefte aan beveiliging kunnen de kosten stijgen.
- **Aanscherping van regelgeving:** Extra eisen aan beveiligingspersoneel kunnen de kosten beïnvloeden.
- **Flexibiliteit in dienstverlening:** Een toenemende vraag naar maatwerk en extra inzet buiten reguliere uren kan de uitgaven vergroten.
- **Technologische innovaties:** Investerings in digitale beveiligingsystemen kunnen eerder kostenverhogend zijn, maar op termijn mogelijk kostenbesparend werken.

Maximale opdrachtwaarde en tussentijdse beëindiging

De maximale waarde van de raamovereenkomst per perceel wordt opgenomen in de definitieve raamovereenkomst. Als deze maximale waarde vóór de einddatum van de overeenkomst wordt bereikt, behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om de overeenkomst tussentijds te beëindigen en de resterende behoefte opnieuw in de markt te zetten via een nieuwe aanbesteding.

2.6 Resultaat aanbesteding

Het resultaat van deze aanbesteding is dat per perceel een Raamovereenkomst wordt gesloten met één gespecialiseerde opdrachtnemer. Senzer streeft naar een samenwerking met twee verschillende partners die elk hun specifieke expertise inzetten om de veiligheid zowel tijdens kantooruren als buiten kantooruren optimaal te waarborgen.

Overkoepelend Resultaat:

Met deze aanbesteding realiseert Senzer een beveiligingsstructuur waarin zowel vaste objectbeveiliging als mobiele surveillance worden uitgevoerd door specialistische partners. Hierdoor is de veiligheid in en rondom de locaties van Senzer continu geborgd, met specifieke aandacht voor de diverse veiligheidsbehoeften gedurende en buiten kantooruren.

Resultaat Per Perceel:

Perceel 1: Vaste Objectbeveiliging

Het resultaat van dit perceel is een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer die zich opstelt als een proactieve, gastvrije en deskundige partner van Senzer. Deze partner verzorgt de fysieke beveiliging tijdens kantooruren en combineert beveiliging met gastheerschap, klantvriendelijkheid en de-escalierend optreden. De beveiligingsmedewerkers zijn continu onopvallend aanwezig, maar kunnen direct professioneel handelen bij incidenten, zonder de dagelijkse gang van zaken te verstoren.

Perceel 2: Mobiele Surveillance

Het resultaat van dit perceel is een Raamovereenkomst met één opdrachtnemer die als flexibele en snelle partner fungeert voor de mobiele surveillance en alarmopvolging buiten kantooruren. Deze partner is verantwoordelijk voor het snel en adequaat reageren op alarmmeldingen, storingen en incidenten, waarbij een korte responstijd gegarandeerd wordt. Daarnaast voert de opdrachtnemer openings- en sluitrondes uit en waarborgt hij de veiligheid van het pand tijdens afwezigheid van personeel.

2.7 CPV-codering

Voor deze aanbesteding is de volgende CPV-code van toepassing:

Productgroep	
Productgroep	(SAS) Dienst
Omschrijving productgroep	Beveiliging
CPV-codering	79710000-4 Beveiligingsdiensten

2.8 Verplichtingen opdrachtnemer

De Opdracht omvat alle verplichtingen die voortkomen uit het aanbestedingsdossier, te weten:

- Verplichtingen die voortkomen uit het programma van eisen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de Nota van inlichtingen;
- Verplichtingen die voortkomen uit de beantwoording van de open vragen door de winnende inschrijver;
- Verplichtingen die voortkomen uit onderdelen van de inschrijving van de winnende inschrijver die niet door Opdrachtgever gevraagd worden, maar die op eigen initiatief door de winnende inschrijver aangeboden worden.

2.9 Raamovereenkomst

De concept Raamovereenkomsten, zoals opgenomen in de bijlage, treden in werking op 1 november 2025 en worden aangegaan voor een periode van twee jaar.

Perceel 1: Vaste Objectbeveiliging

Voor dit perceel wordt een afzonderlijke Raamovereenkomst gesloten met één opdrachtnemer. Senzer heeft de mogelijkheid om deze overeenkomst eenzijdig te verlengen onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar, met een maximum van twee verlengingen (totaal maximaal vier jaar).

Perceel 2: Mobiele Surveillance

Voor dit perceel wordt eveneens een afzonderlijke Raamovereenkomst gesloten met één opdrachtnemer. Ook deze overeenkomst kan door Senzer eenzijdig worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar, met een maximum van twee verlengingen (totaal maximaal vier jaar).

Optie tot Verlenging

De optie tot verlenging wordt door Senzer minimaal zes maanden vóór de einddatum van de initiële looptijd schriftelijk kenbaar gemaakt aan de opdrachtnemer. Dit gebeurt door een aangetekend schrijven.

De Inkoopvoorwaarden van Senzer zijn van toepassing op deze Opdracht en bijgevoegd als Bijlage.

2.10 Verwerkersovereenkomst

Op dit moment is het opstellen van een verwerkersovereenkomst geen harde verplichting binnen deze aanbesteding. Mocht tijdens de uitvoering van de opdracht blijken dat de opdrachtnemer ten behoeve van de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, dan is de opdrachtnemer verplicht om op eerste verzoek van de opdrachtgever medewerking te verlenen aan het afsluiten van een verwerkersovereenkomst.

Een verwerkersovereenkomst is wettelijk verplicht indien:

1. **Persoonsgegevens worden verwerkt**, zoals het verzamelen, opslaan, raadplegen, wijzigen of verstrekken van gegevens aan derden door de opdrachtnemer namens de opdrachtgever.
2. **De opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke blijft**: Senzer blijft eigenaar van de persoonsgegevens en bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. De opdrachtnemer verwerkt uitsluitend in opdracht van Senzer.

2.13 SROI

Senzer stimuleert sociaal ondernemerschap en maatschappelijk verantwoord inkopen. In deze aanbesteding wordt daarom Social Return on Investment (SROI) opgenomen, zodat opdrachtnemers actief bijdragen aan de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan worden gerealiseerd door het aanbieden van werkplekken, stages, leerwerktrajecten of andere vormen van arbeidsparticipatie.

Beleidskader SROI

Als uitgangspunt sluit Senzer aan bij het Beleidskader SROI van de Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel. Dit beleidskader biedt richtlijnen en best practices voor het implementeren van SROI in de regio, waardoor we consistente en effectieve sociale voorwaarden kunnen stellen. De volledige richtlijnen en voorwaarden zijn opgenomen in Bijlagen van dit document.

3 Aanbestedingsprocedure

3.1 Europese openbare procedure

Deze Europese openbare aanbesteding wordt uitgevoerd overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012 en de bijbehorende Europese aanbestedingsrichtlijnen. De wet- en regelgeving bevat regels over procedures voor overheidsopdrachten en is van toepassing op aanbestedingen boven de Europese drempelwaarden. De Aanbestedingswet 2012, inclusief het Aanbestedingsbesluit en latere wijzigingen, is te raadplegen via wetten.overheid.nl.

De aanbestedingsprocedure is formeel gestart met de publicatie van de aankondiging op TenderNed.

3.2 Planning

Voor deze aanbesteding volgt Opdrachtgever onderstaande planning.

Publicatie op TenderNed	6 mei 2025
Sluitingsdatum 1e vragenronde	23 mei 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen (1)	2 juni 2025
Sluitingsdatum 2e vragenronde	13 juni 2025
Publicatie Nota van Inlichtingen (2)	20 juni 2025
Sluitingsdatum inschrijvingen	3 juli 2025 (12:00 uur)
Beoordelingsfase en opstellen gunningsbesluiten	3 juli - 17 juli 2025
Voorlopige gunning	18 juli 2025
Alcatel-termijn (20 dagen bezwaarperiode)	19 juli - 8 augustus 2025
Definitieve gunning	12 augustus 2025
Contractondertekening	16 augustus 2025
Transitie- en implementatieperiode	19 augustus - 31 oktober 2025
Start dienstverlening	1 november 2025

Inschrijvers en Opdrachtnemer kunnen geen rechten ontleen aan de tijdsplanning. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Als aan de orde worden Geïnteresseerden c.q. inschrijvers hierover tijdig geïnformeerd.

3.3 Informatie-uitwisseling Aanbestedingsplatform

De gehele aanbestedingsprocedure vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed.

Dit betekent dat alle correspondentie dient plaats te vinden via TenderNed en dus:

- Wordt dit aanbestedingsdocument en de bijbehorende Bijlagen tezamen met de aankondiging op TenderNed geplaatst;
- Dienen verzoeken om inlichtingen via TenderNed te worden ingediend;
- Zal Nota van Inlichtingen worden geplaatst op TenderNed;
- Dienen de inschrijvingen via TenderNed te worden ingediend;

- Wordt de gunningsbeslissing via TenderNed verzonden.

Het is inschrijvers verboden, op straffe van uitsluiting contact te zoeken met de Opdrachtgever en/of personeel van de Opdrachtgever, om informatie in te winnen over deze aanbesteding.

3.4 Nota van Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend. Vragen dienen duidelijk geformuleerd te zijn met de vermelding van het perceel, onderwerp en een verwijzing naar het betreffende aanbestedingsdocument met artikelnummer.

De informatie die wordt vastgelegd in de Nota van Inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de aanbesteding en de raamovereenkomsten.

3.5 Wijze van inschrijven en aanbestedingskader

Met het indienen van een inschrijving gaat de inschrijver akkoord met alle in dit hoofdstuk genoemde voorwaarden van de aanbesteding en de (verdere) inhoud van de aanbestedingsdocumenten.

Een inschrijver mag zich op verschillende manieren inschrijven voor deze aanbesteding:

- Als zelfstandige natuurlijke of rechtspersoon (bijvoorbeeld een eenmanszaak of bv)
- Samen met andere partijen, in een combinatie
- Met inzet van onderaannemers
- Met gebruik van technische of financiële capaciteiten van derden

Alle betrokken partijen geven hun rol en betrokkenheid aan in de **Eigen Verklaring (UEA)**.

Wat wordt verstaan onder 'derden'?

Onder een derde wordt iedere andere onderneming verstaan die meewerkt aan de inschrijving, maar niet zelf inschrijft. Dit kan bijvoorbeeld een zusterbedrijf, dochteronderneming of moedermaatschappij zijn.

Algemene spelregel: één inschrijving per onderneming

Om een eerlijk speelveld te behouden, mag een onderneming maar aan één inschrijving meedoen – dus:

- Óf als zelfstandig inschrijver
- Óf als lid van een combinatie
- Óf als onderaannemer of partij waarop een beroep wordt gedaan
- Óf als enige inschrijver vanuit een concern of holding

Inschrijven als zelfstandige partij

Als u zelfstandig inschrijft, hoeft u – naast de algemene eisen – geen aanvullende informatie aan te leveren over combinaties of derden. De Eigen Verklaring volstaat.

Inschrijven in combinatie (bijvoorbeeld samenwerkingsverband)

Bij inschrijving als combinatie gelden de volgende regels:

- Iedere partij binnen de combinatie levert een eigen, ingevulde en ondertekende UEA in (via de penvoerder).
- Alle leden van de combinatie tekenen samen het inschrijfbiljet dat namens de combinatie wordt ingediend.
- De combinatie geeft duidelijk aan:
 - Wie welke onderdelen van de opdracht uitvoert;
 - Wie het aanspreekpunt is voor de aanbestedende dienst (de penvoerder).
- Bij gunning zijn alle partijen binnen de combinatie hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering.
- Na inschrijving mogen er geen nieuwe combinaties worden gevormd of gewijzigd.

Inschrijven met onderaannemers of beroep op derden

Als u bij uw inschrijving gebruikmaakt van de kennis, ervaring of capaciteit van een onderaannemer of andere derde, gelden de volgende afspraken:

- Geef dit aan in uw Eigen Verklaring (Deel II C).
- Laat de betreffende onderaannemer of derde ook een Eigen Verklaring invullen en ondertekenen.
- Indien van toepassing: Geef aan of u een beroep doet op hun technische bekwaamheid en/of financiële draagkracht.

Als u bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van onderaannemers, dan dient u dit aan te geven in de **Eigen Verklaring (UEA)**. Dit geldt zowel wanneer u wel als wanneer u geen beroep doet op de technische bekwaamheid of financiële draagkracht van deze partijen.

De volgende bepalingen zijn van toepassing:

- **Eigen Verklaring onderaannemers:**
Ondertekenaars of derden waarop u een beroep doet, dienen een eigen, afzonderlijke Eigen Verklaring in te vullen en te ondertekenen. Zie hiervoor Deel II C van de Eigen Verklaring.
- **Opname bekende onderaannemers:**
Vermeld in Deel II D van de Eigen Verklaring de onderaannemers die op het moment van inschrijving al bekend zijn.
- **Beschikbaarheid van middelen:**
Als u een beroep doet op de technische bekwaamheid en/of financiële draagkracht van een derde, dan moet u kunnen aantonen dat de middelen van deze partij daadwerkelijk beschikbaar zijn gedurende de uitvoering van de opdracht.
- **Inzet onderaannemer aantonen:**
Bij een beroep op technische bekwaamheid moet blijken uit een overeenkomst of schriftelijke toezegging dat de betreffende onderaannemer – bij gunning – ook daadwerkelijk zal worden ingezet.
- **Exclusiviteit onderaannemer:**
Een onderaannemer of toeleverancier waarop een beroep wordt gedaan, mag zijn capaciteiten slechts aan één inschrijver ter beschikking stellen.

- **Beperkingen voor hoofdaannemers:**

Een inschrijver die zelfstandig (als hoofdaannemer) inschrijft, kan zijn technische bekwaamheid en/of financiële draagkracht niet ook aan een andere inschrijver beschikbaar stellen.

Als binnen een concern of holding meerdere ondernemingen inschrijven, is dit alleen toegestaan onder de volgende voorwaarde:

- De inschrijvende ondernemingen én het moederbedrijf moeten aantoonbaar volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de inschrijvingen moeten volledig zelfstandig tot stand zijn gekomen.
- Bij twijfel kan de aanbestedende dienst aanvullende informatie opvragen om deze onafhankelijkheid te verifiëren.

4.5.1 Beëindigen (tussentijds) van de aanbesteding

Opdrachtgever behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadevergoeding te zijn gehouden, tot aan het moment van ondertekening van de raamovereenkomst, in ieder geval het recht voor om met inachtneming van de vigerende wet- en regelgeving en jurisprudentie:

- De aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- De planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde termijnen);
- Het voornemen tot gunning in te trekken of te herzien, ook gedurende de bezwaarperiode;
- De Opdracht niet te gunnen;
- Onderdelen van de Opdracht te wijzigen.

Deze opsomming is niet limitatief.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schriftelijk om aanvulling of verduidelijking van een inschrijving te vragen. Inschrijver wordt hierover tijdig geïnformeerd. Opdrachtgever is daartoe op geen enkele wijze verplicht. Als Opdrachtgever van dit recht gebruik maakt, zal zij zich houden aan de geldende wet- en regelgeving.

4.5.2 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving dient een gestanddoeningstermijn te hebben van 90 dagen na de uiterste datum van indiening van de inschrijving. Gedurende de gestanddoeningstermijn heeft de inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.

Opdrachtgever kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend. Indien verlenging door de inschrijvers wordt geweigerd dan wordt zijn inschrijving terzijde gelegd.

Mocht tegen onderhavige aanbesteding een kort geding worden aangespannen dan wordt de gestanddoeningstermijn automatisch verlengd tot 8 kalenderdagen na de uitspraak van de rechtbank.

4.5.3 Taal

De voertaal is Nederlands.

Alle ingeleverde bescheiden bij de inschrijving dienen in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Gedurende de uitvoering van de Opdracht communiceren alle medewerkers en vertegenwoordigers van de inschrijver, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, in de contacten met de Opdrachtgever in de Nederlandse taal.

4.5.4 inschrijvingen onder voorwaarden

De inschrijvingen moet voldoen aan de voorschriften en voorwaarden zoals opgenomen in dit aanbestedingsdocument en Bijlagen, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen. Inschrijvingen die niet voldoen aan alle in het aanbestedingsdocument en Bijlagen vermelde eisen en voorwaarden zijn in beginsel ongeldig.

Als aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, is de inschrijving ongeldig.

4.5.5 Geheimhouding

De informatie, over het aanbestedingsdocument en de inschrijving wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers mogen de gegevens uit de Aanbestedingsdocumenten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, namelijk het indienen van een inschrijving.

De inschrijvers waarborgen dat gegevens, die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, na gebruik worden vernietigd.

4.5.6 Rechten en aansprakelijkheid

Er kunnen door de inschrijvers geen rechten aan dit aanbestedingsdocument worden ontleend. Deze aanbesteding is geen Opdracht, impliceert het niet te zijn en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.

4.5.7 Kostenvergoeding

Senzer stelt geen vergoeding ter beschikking voor het opstellen en indienen van een inschrijving in het kader van deze aanbesteding.

De keuze om geen vergoeding te bieden is gemaakt op basis van de Gids Proportionaliteit, waarin wordt gesteld dat een vergoeding alleen in uitzonderlijke situaties noodzakelijk kan zijn. In dit geval betreft het een reguliere aanbesteding zonder buitenproportionele of uitzonderlijk complexe eisen, waardoor een vergoeding niet als redelijk wordt beschouwd.

Senzer hanteert een transparant en efficiënt aanbestedingsproces waarbij de lasten voor de inschrijvers zo beperkt mogelijk worden gehouden. Daarnaast acht Senzer het redelijk dat marktpartijen zelf de kosten dragen die gepaard gaan met deelname aan deze aanbesteding, aangezien de opdracht aansluit bij de gebruikelijke dienstverlening van de sector.

Inschrijvers worden daarom in beginsel niet vergoed voor hun inspanningen. Mocht zich in de toekomst een aanbesteding voordoen waarbij de inspanningen substantieel en buitenproportioneel zijn, zal Senzer dit vooraf kenbaar maken en de voorwaarden voor eventuele vergoedingen duidelijk vastleggen.

4.5.8 Tegenstrijdigheden

Indien een inschrijver meent dat dit aanbestedingsdocument dan wel de Nota van Inlichtingen onduidelijkheden, onvolkomenheden en/of tegenstrijdigheden bevat, dan wel de geschiktheids-eisen, het programma van eisen of de gunningscriteria onduidelijk of ongeoorloofd zijn, dan wel de

wijze van beoordelen onduidelijk is, dan wel dit document geheel of ten dele strijdig zou zijn met het recht, dan dient de potentiële inschrijver Opdrachtgever daarop te attenderen door middel van het stellen van een vraag in de Nota van Inlichtingen dan wel dit uiterlijk 5 kalenderdagen na verzending van de Nota van Inlichtingen gemotiveerd aan de Opdrachtgever uiteen te zetten via het aanbestedingsplatform, bij gebreke waarvan ieder recht om in een later stadium - bijvoorbeeld in een ter zake aanhangig te maken juridische procedure - tegen dit aanbestedingsdocument te ageren vervalt. Inschrijvers kunnen niet 'meeliften' op bezwaren c.q. vragen die anderen in de inlichtingenronde(n) aan Opdrachtgever hebben gesteld.

Door het indienen van een inschrijving gaat inschrijver hiermee akkoord.

4.5.9 Europese non-discriminatiebeginsel

Als in de Aanbestedingsdocumenten een norm, merk of fabricaatnaam staat vermeld en per abuis de toevoeging of gelijkwaardig is weggelaten, dient volgens artikel 2.76 AW deze toevoeging aanwezig te worden geacht, om zodoende niet in strijd met het Europese non-discriminatie-beginsel te handelen.

4.5.10 Klachtenprocedure

Als u klachten heeft over het verloop van de aanbesteding kunt u deze richten aan de Opdrachtgever.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen. Een klacht wordt duidelijk en gemotiveerd ingediend en aangegeven op welk aspect van de aanbestedingsprocedure de klacht betrekking heeft. Een klacht wordt behandeld door ter zake deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de onderhavige aanbestedingsprocedure. Een klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld; de klager wordt daarover geïnformeerd.

Het indienen van een klacht heeft geen opschortende werking en laat onverlet dat een inschrijver tijdig bezwaar dient te maken volgens paragraaf 4.5.8 of een juridische procedure dient te starten indien en voor zover dat aan de orde is.

De klacht kan ingediend worden bij:

Senzer

t.a.v. klachtcoördinator BJZ

o.v.v. klacht aanbesteding Beveiliging

Postbus 272

5700 AG Helmond

Of digitaal via ikhebeenklacht@senzer.nl .

3.6 Sluitingsdatum en tijdstip indiening van inschrijving

Inschrijvingen inclusief alle vereiste documenten dienen uitsluitend via het aanbestedingsplatform TenderNed te worden ingediend volgens de planning op TenderNed. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor de tijdigheid en volledigheid bij het indienen van de inschrijving.

Inschrijvingen die op andere wijze of na het aangegeven tijdstip in de planning worden ontvangen zullen NIET in behandeling worden genomen.

Opdrachtgever raadt inschrijvers aan om de inschrijving ruim op tijd in te dienen. In het geval van technische problemen bestaat er dan voldoende tijd om te zoeken naar een oplossing. Het risico van systeem- of internetstoring ligt geheel bij de inschrijvers. In geval van technische vragen over TenderNed kan contact worden opgenomen met de ServiceDesk van TenderNed.

3.7 Eisen inschrijving

De inschrijving is rechtsgeldig als de Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) is ondertekend door een persoon die bevoegd en/of rechtsgeldig gemandateerd is om de inschrijver te vertegenwoordigen. Deze bevoegdheid moet aantoonbaar zijn op basis van een recent en geldig uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land van herkomst.

Als de ondertekening bevoegdheid niet rechtstreeks uit het handelsregister blijkt, dient een volmacht te worden bijgevoegd waaruit blijkt dat de ondertekenaar namens de inschrijver mag tekenen.

Let op: het wijzigen van de vaste teksten in de bijlagen is nadrukkelijk niet toegestaan en kan leiden tot uitsluiting van deelname.

Inschrijvingen die onvolledig, ongeldig of niet rechtsgeldig zijn ondertekend, worden van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure uitgesloten.

4 Geschiktheid en gunningsprocedure

Om in aanmerking te komen voor gunning van de overeenkomst, moeten inschrijvers voldoen aan de geschiktheidseisen zoals beschreven in dit aanbestedingsdocument. Deze eisen zijn van toepassing op beide percelen (Vaste Objectbeveiliging en Mobiele Surveillance).

4.1 Toelichting uitsluitingsgronden

In de bijlage van dit aanbestedingsdocument vindt u de Uniforme Eigen Verklaring (UEA). Hierin zijn de uitsluitingsgronden opgenomen die de aanbestedende dienst van toepassing acht op deze opdracht. De gronden die relevant zijn voor de aard van deze aanbesteding worden toegepast.

Om het proces zo eenvoudig mogelijk te houden, hoeft u in eerste instantie alleen de UEA volledig ingevuld en ondertekend mee te sturen met uw inschrijving. Met het ondertekend opsturen van dit document stemt u dan ook in dat u volledig instemt met de eisen en voorwaarden

Indien uw inschrijving als beste uit de beoordeling komt op basis van de **beste prijs-kwaliteitverhouding**, bent u verplicht om binnen **7 dagen na voorlopige gunning** de volgende bewijsstukken aan te leveren. Deze bewijsstukken zijn noodzakelijk om de definitieve gunning te kunnen bevestigen en de overeenkomst op te stellen.

Benodigde bewijsstukken:

1. **Uittreksel uit het beroeps- of handelsregister:**
 - Een recent uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land van vestiging, **niet ouder dan 6 maanden**.
 - Dit document dient te bevestigen dat de onderneming rechtmatig geregistreerd is en de juiste bedrijfsactiviteiten uitvoert.
2. **Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA):**
 - Een geldige GVA, afgegeven door de Justitiële Informatiedienst, niet ouder dan 2 jaar op het moment van indienen.
 - Hiermee wordt aangetoond dat er geen belemmeringen zijn om mee te doen aan aanbestedingen.
3. **Verklaring van de Belastingdienst:**
 - Een recente verklaring van de Belastingdienst waarin staat dat de onderneming voldoet aan haar fiscale verplichtingen, niet ouder dan 6 maanden.
 - Dit waarborgt dat er geen openstaande belastingschulden zijn die de uitvoering van de opdracht kunnen belemmeren.
4. **Verklaring financiële draagkracht:**
 - Een controleverklaring met goedkeurende strekking over de jaarrekening van het meest recente boekjaar, zonder continuïteitsparagraaf.
5. **Verklaring beschikbaarheid personeel:**
 - Een ondertekende verklaring waarin de inschrijver bevestigt dat de benodigde personele bezetting beschikbaar is voor de uitvoering van de opdracht.
 - Dit document dient ook inzicht te geven in de beschikbaarheid van **gekwalificeerd personeel** gedurende de looptijd van de overeenkomst.
6. **Certificaten en vergunningen:**
 - ISO 9001:2015-certificaat of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementcertificaat.

- Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of een gelijkwaardig certificaat.
- Vergunning voor beveiligingsdiensten (WPBR): Een geldige vergunning volgens de Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR).
- Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering: Een polis blad of verzekeringsbewijs waaruit blijkt dat de verzekering voldoet aan de gestelde dekkingseisen (€1.000.000 per gebeurtenis, €2.500.000 per jaar).

Let op: Het aanvragen van de GVA en/of de verklaring van de Belastingdienst kan enige tijd duren. Wij raden daarom aan om – als u deze documenten nog niet in bezit heeft – alvast tijdig een aanvraag in gang te zetten, zodat u deze direct kunt aanleveren wanneer daarom wordt gevraagd.

4.2 Geschiktheidseisen

Om te bepalen of een inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren, wordt gekeken naar een aantal kernaspecten. Het gaat hierbij om de basis om de opdracht betrouwbaar, veilig en professioneel uit te kunnen voeren.

De toetsing vindt plaats op de volgende onderdelen:

- Technische en/of beroepsmatige ervaring
- Beroepsbevoegdheid voor de uitvoering van specifieke werkzaamheden

Wat en wanneer moet u als bewijsstukken voor de geschiktheid aanleveren?

Heeft uw inschrijving de beste prijs-kwaliteitverhouding dan is het verplicht dat u binnen **7 kalenderdagen na voorlopige gunning** de referentieverklaringen aan opdrachtgever opstuurt.

Kerncompetenties: Technische en beroepsmatige bekwaamheid per perceel

Om de continuïteit en kwaliteit van de beveiligingsdienstverlening te waarborgen, moeten inschrijvers aantonen dat zij beschikken over de relevante kerncompetenties. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de eisen per perceel, aangezien de aard van de dienstverlening bij Vaste Objectbeveiliging en Mobiele Surveillance verschillend is. Senzer wil hiervoor een referentieverklaring per perceel ontvangen.

1. Referentieverklaringen

Perceel 1: Vaste Objectbeveiliging (Manbeveiliging)

Dit perceel vraagt om beveiligingsdiensten waarbij continu fysiek aanwezig zijn op locatie centraal staat. De nadruk ligt op gastvrijheid, veiligheid en het kunnen schakelen tussen gastheerschap en professioneel optreden bij incidenten, zonder de dagelijkse gang van zaken te verstoren.

De inschrijver dient aan te tonen met een referentieverklaring dat hij eerder soortgelijke beveiligingsdiensten heeft uitgevoerd voor een organisatie die vergelijkbaar is met Senzer.

Een soortgelijke organisatie betreft:

- Gemeentelijke organisaties of instellingen waar sprake is van intensief klantcontact en een diverse doelgroep, zoals werkbedrijven, sociale diensten of publieke instellingen.
- Publieksorganisaties waar bezoekers komen met uiteenlopende hulpvragen en waar sprake kan zijn van spanningen die hoog kunnen oplopen.
- Organisaties waar beveiliging niet alleen gericht is op toezicht, maar ook op gastvrijheid, klantgerichtheid en de-escalatie van spanningen.

Specifieke eisen aan de verklaring:

- De referentieverklaring moet aantonen dat de inschrijver ervaring heeft met:
 - Continu fysiek aanwezig zijn op één vaste locatie gedurende kantooruren.
 - Gastheerschap combineren met beveiligingstaken, zoals toegangscontrole, ontvangst van bezoekers en het creëren van een veilige en gastvrije omgeving.

- De-escalatie van conflictsituaties in een publieke omgeving.
- De referentieopdracht moet een omvang hebben van minimaal **€385.010** (60% van de totale geraamde waarde).

Perceel 2: Mobiele Surveillance (Pandbeveiliging)

De inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van **mobiele surveillancediensten**, waaronder:

- Alarmopvolging, waarbij snel gereageerd moet worden op meldingen en inbraakdetectie.
- Pandcontroles buiten kantooruren, waaronder het openen en sluiten van gebouwen.
- Snel reageren op incidenten, waarbij adequaat en doortastend wordt opgetreden.
- Mobiele inzet op meerdere locaties, waarbij flexibiliteit vereist is.

De inschrijver dient aan te tonen dat hij ervaring heeft met het uitvoeren van mobiele surveillancediensten met een totale minimale opdrachtwaarde van €179.660 (60% van de geraamde waarde van perceel 2).

Deze ervaring mag afkomstig zijn van één of meerdere opdrachtgevers, mits de som van de referenties de genoemde waarde bereikt. Als de ervaring afkomstig is van meerdere opdrachtgevers, dient de inschrijver per opdrachtgever een afzonderlijke referentieverklaring in te dienen.

De ervaring mag niet langer dan 4 jaar geleden zijn opgedaan, gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.

Betrouwbaarheid van de Verklaring:

Om de betrouwbaarheid en echtheid van de referentieverklaring te waarborgen, gelden de volgende eisen:

- De referentieverklaring dient te zijn ondertekend door een bevoegde functionaris van de organisatie waarvoor de werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- De ondertekenaar moet een persoon zijn die beschikt over de juiste functionele bevoegdheden, zoals:
 - Mt-lid (managementteam)
 - Leidinggevende op afdelingsniveau
 - Directeur of hoofd beveiliging/facilitaire zaken
- De verklaring moet duidelijk vermelden:
 - Naam en functie van de ondertekenaar
 - Contactgegevens
 - Korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden
 - Periode van uitvoering

Controle en Verificatie:

Senzer behoudt zich het recht voor om de juistheid van de referentie te verifiëren bij de betreffende organisatie.

- Bij twijfel zal Senzer contact opnemen met de ondertekenaar om de juistheid van de verstrekte informatie te bevestigen.
- Als blijkt dat de referentie onjuist of onvolledig is, behoudt Senzer zich het recht voor om de inschrijving ongeldig te verklaren.
- Senzer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende bewijsstukken vragen om te controleren of de opdrachtnemer blijft voldoen aan de gestelde eisen.

Controle en Verificatie

Senzer behoudt zich het recht om gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te controleren of de opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen. Bij twijfel over de juistheid van de ingediende referentieverklaringen of andere bewijsstukken zal Senzer altijd de betreffende organisatie raadplegen.

Als blijkt dat de opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan één of meerdere geschiktheidseisen, kan de overeenkomst tussentijds worden beëindigd, zonder aanspraak op schadevergoeding.

4.3 Gunningscriteria per perceel

De gunningscriteria bepalen op welke grondslag de inschrijvingen worden beoordeeld en uiteindelijk welke inschrijver de opdracht gegund krijgt. Ze zijn bedoeld om de economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) te selecteren — meestal op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

De inschrijving wordt in deze aanbesteding beoordeeld op basis van de beste prijs – kwaliteitverhouding.

Gunningsmethode: Gunnen op Waarde (GoW)

Bij deze aanbesteding wordt de inschrijving beoordeeld op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding, waarbij we gebruikmaken van de methode Gunnen op Waarde (GoW).

Deze methode kijkt niet alleen naar de prijs, maar ook naar de **meerwaarde** die u als inschrijver biedt op de kwaliteitscriteria. Hoe beter u scoort op de inhoudelijke (sub)criteria, hoe hoger de meerwaarde die daaraan wordt toegekend.

Zo werkt het in het kort:

1. U ontvangt punten voor de kwaliteit die u aanbiedt.
2. Die punten worden omgerekend naar een geldwaarde: uw meerwaarde.
3. Deze meerwaarde wordt vervolgens afgetrokken van uw inschrijfprijs.
4. Het resultaat noemen we de evaluatieprijs.
5. De inschrijver met de laagste evaluatieprijs komt als beste uit de beoordeling.

Perceel 1: vaste objectbeveiliging

Gunnings-criterium	Hoofdcriteria	Sub criteria	Max. fictieve meerwaarde
PKV	Prijs	Inschrijfprijs	n.v.t.
	Kwaliteit	Uitwerking casus 1 en 2	€ 190.000
		Plan van aanpak	€ 190.000

Perceel 2: Mobiele surveillance

Gunnings-criterium	Hoofdcriteria	Sub criteria	Max. fictieve meerwaarde
PKV	Prijs	Inschrijfprijs	n.v.t.
	Kwaliteit	Uitwerking casus 1 en 2	€ 90.000
		Plan van aanpak	€ 90.000

Het hoofdcriterium kwaliteit wordt per subcriterium beoordeeld. Per subcriterium wordt er een score toegekend tussen de 0 en de 4. Een subcriterium waarbij geen enkele meerwaarde wordt geconstateerd, wordt beoordeeld met de score 0. Bij een uitstekende beoordeling wordt een

maximale score van 4 toegekend aan het betreffende subcriterium. Een verdere toelichting op de scores 0 tot en met 4 is in onderstaande tabel weergegeven.

Score	Toekenning meerwaarde / korting en uitleg
0	0% van de maximaal te behalen meerwaarde/ korting. Een (volledige) toelichting op de minimale te beschrijven punten ontbreekt en/of er wordt geen meerwaarde geboden ten opzichte van de minimale eisen.
1	25% van de maximaal te behalen meerwaarde/ korting. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever nauwelijks meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/doelstelling.
2	50% van de maximaal te behalen meerwaarde/ korting. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever enige meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/doelstelling.
3	75% van de maximaal te behalen meerwaarde/ korting. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/doelstelling.
4	100 % van de maximaal te behalen meerwaarde/ korting. Het aanbod komt tegemoet aan de minimaal te beschrijven punten. Er wordt naar oordeel van de opdrachtgever veel extra meerwaarde geboden ten aanzien van de minimaal te beschrijven punten en/of extra aangeboden aspecten die bijdragen aan de wens/doelstelling.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen eerst afzonderlijk van elkaar de inschrijvingen met de sub criteria. Vervolgens vindt er in het collectief een beoordeling plaats om op basis van consensus tot een eensluidende definitieve waardering en beoordeling van de sub criteria op score 0-4 te komen.

4.3.1 Kwaliteit

Casus 1: Escalatie in de Publieksruimte

Situatie:

Het is maandagmorgen, druk in de publieksruimte van Senzer. Een cliënt wordt boos omdat zijn aanvraag voor inkomensondersteuning niet snel genoeg wordt afgehandeld. De spanning loopt op en de cliënt begint te schreeuwen tegen de baliemedewerker, waarbij hij zijn frustratie afreageert op het interieur. Andere bezoekers kijken geschrokken toe.

Doelstelling van de casus:

We willen inzicht krijgen in de manier waarop de inschrijver zijn beveiligers voorbereidt op situaties waarin **emoties hoog oplopen**, zodat ze kunnen **de-escaleren** zonder de situatie verder te laten escaleren.

Wat verwachten we van de inschrijver:

Een concreet plan waarin duidelijk wordt hoe beveiligers worden getraind om:

- **Op de juiste manier te communiceren** in stressvolle situaties.
- **De-escalerende technieken** toe te passen om de rust te herstellen.
- Snel en adequaat te **signaleren wanneer extra ondersteuning** van andere beveiligers of hulpdiensten nodig is.

Beoordeling:

De beoordeling richt zich op de mate waarin de inschrijver:

- **SMART-maatregelen** beschrijft voor training en incidentafhandeling.
- Concrete **praktijkvoorbeelden** geeft van vergelijkbare situaties.
- Onderbouwt hoe de maatregelen bijdragen aan een **veilig en gastvrij klimaat**.
- **Afdwingbare toezeggingen** doet die tijdens de uitvoering zijn te controleren.

Opmaakvoorwaarden

De uitwerking van deze casus mag maximaal **2 pagina's** bedragen, inclusief afbeeldingen, tabellen en andere visuele elementen. De inschrijver mag zelf het format bepalen, mits minimaal gebruik wordt gemaakt van lettergrootte 9.

Er wordt uitsluitend beoordeeld op wat er in dit document staat; verwijzingen naar artikelen, links of andere externe bronnen worden niet meegenomen. Een voorblad is niet toegestaan.

Alle inhoud boven de 2 pagina's wordt **niet beoordeeld**. De inschrijver dient zijn aanpak en maatregelen kernachtig, concreet en volledig binnen deze omvang te presenteren.

Casus 2: Onopvallende Aanwezigheid en Gastheerschap

Situatie:

Tijdens een drukke inloop dag bij Senzer moeten beveiligers zowel zichtbaar aanwezig zijn als gastheerschap tonen. Terwijl ze toezicht houden op de ruimte, komt een groep bezoekers binnen die direct vragen begint te stellen. Tegelijkertijd ontstaan er geluiden van een verhitte discussie aan de andere kant van de hal.

Doelstelling van de casus:

Senzer wil inzicht krijgen in de manier waarop beveiligers kunnen balanceren tussen gastvrijheid en toezicht, zodat ze aanwezig zijn zonder intimiderend te zijn, en snel kunnen schakelen tussen gastheerschap en interventie.

Wat verwachten we van de inschrijver:

Een helder en concreet plan waarin de volgende aspecten aan bod komen:

- Hoe uw beveiligers handelen in een dergelijke situatie
- Competenties van beveiligers op het gebied van gastvrijheid en veiligheid.
- Methoden om beveiligers professioneel en onopvallend te laten opereren.
- Omschrijving van hoe beveiligers leren situaties snel in te schatten en gepast te reageren.

Beoordeling:

De inschrijving wordt beoordeeld op:

- **Concreetheid van maatregelen** en trainingen die beveiligers voorbereiden op deze situaties.
- **Onderbouwing van werkwijzen** met praktijkvoorbeelden.

- **Afdwingbaarheid** van de voorgestelde maatregelen tijdens de uitvoering.
- **Innovatieve ideeën** om gastheerschap te combineren met veiligheid.

Opmaakvoorwaarden

De uitwerking van deze casus mag maximaal **2 pagina's** bedragen, inclusief afbeeldingen, tabellen en andere visuele elementen. De inschrijver mag zelf het format bepalen, mits minimaal gebruik wordt gemaakt van lettergrootte 9.

Er wordt uitsluitend beoordeeld op wat er in dit document staat; verwijzingen naar artikelen, links of andere externe bronnen worden niet meegenomen. Een voorblad is niet toegestaan.

Alle inhoud boven de 2 pagina's wordt **niet beoordeeld**. De inschrijver dient zijn aanpak en maatregelen kernachtig, concreet en volledig binnen deze omvang te presenteren.

Gunningscriteria: Kwaliteit - Mobiele Surveillance (Pandbeveiliging)

Casus 1: Inbraakmelding Buiten Kantooruren

Situatie:

Op een doordeweekse nacht om 02:30 uur gaat het **inbraakalarm** af bij de hoofdingang van het pand. De meldkamer ontvangt de melding en stuurt een surveillant op pad. De locatie ligt buiten de stadsring, wat de aanrijtijd beïnvloedt.

Doelstelling van de casus:

Senzer wil weten hoe de inschrijver zorgt voor een **snel en veilig optreden** bij inbraakmeldingen, inclusief de wijze van opvolging en terugkoppeling.

Wat verwachten we van de inschrijver:

Een duidelijke beschrijving van de:

- **Responstijd:** Hoe wordt de aanrijtijd gegarandeerd en bewaakt?
- **Procedure bij aankomst:** Hoe gaat de beveiliging te werk bij het benaderen van een mogelijk onveilige situatie?
- **Verslaglegging en communicatie:** Hoe en wanneer wordt de opdrachtgever geïnformeerd?

Beoordeling:

De beoordeling richt zich op:

- **Concreetheid van de aanpak**, inclusief risicobeoordeling bij aankomst.
- **SMART geformuleerde maatregelen** die waarborgen dat binnen de afgesproken tijd wordt gereageerd.
- **Realistische en goed onderbouwde voorbeelden** van incidenten en hun afhandeling.
- **Controleerbare en afdwingbare protocollen** die tijdens uitvoering getoetst kunnen worden.

Opmaakvoorwaarden

De uitwerking van deze casus mag maximaal **2 pagina's** bedragen, inclusief afbeeldingen, tabellen en andere visuele elementen. De inschrijver mag zelf het format bepalen, mits minimaal gebruik wordt gemaakt van lettergrootte 9.

Er wordt uitsluitend beoordeeld op wat er in dit document staat; verwijzingen naar artikelen, links of andere externe bronnen worden niet meegenomen. Een voorblad is niet toegestaan.

Alle inhoud boven de 2 pagina's wordt **niet beoordeeld**. De inschrijver dient zijn aanpak en maatregelen kernachtig, concreet en volledig binnen deze omvang te presenteren.

Casus 2: Technische Storing in Vitale Ruimte

Situatie:

Tijdens de nachtelijke surveillanceronde merkt de beveiligder dat er **storing** is bij de klimaatregeling in een vitale ruimte, waardoor apparatuur risico loopt op oververhitting. De beveiligder moet snel handelen om schade te voorkomen.

Doelstelling van de casus:

Senzer wil inzicht in de **proactieve handelingswijze** van mobiele surveillanten bij technische storingen en de wijze waarop zij escaleren.

Wat verwachten we van de inschrijver:

Een plan waarin staat hoe mobiele surveillanten:

- **Storing signaleren en beoordelen** op urgentie.
- **Contact opnemen met de technische dienst** of andere verantwoordelijke partijen.
- **Noodmaatregelen** treffen om directe schade te beperken.
- **Rapporteren** van het incident en de ondernomen acties.

Beoordeling:

De inschrijving wordt beoordeeld op:

- **Concreetheid van het protocol** voor storingsafhandeling.
- **Onderbouwing met praktijkvoorbeelden** van soortgelijke situaties.
- **SMART-formulering** van de stappen om snel te handelen.
- **Afdwingbare toezeggingen** over training en voorbereiding van medewerkers.

Algemene Beoordeling:

Voor beide percelen geldt dat de beoordeling afhankelijk is van:

- Hoe **SMART** de maatregelen zijn geformuleerd.
- Hoe **concreet en realistisch** de aanpak is.
- Hoe goed de plannen zijn **onderbouwd met argumenten, voorbeelden en maatregelen**.
- De **afdwingbaarheid en controleerbaarheid** van de gedane toezeggingen.

Senzer zal inschrijvingen die concreet, onderbouwd en controleerbaar zijn, hoger waarderen dan vage of onvoldoende onderbouwde plannen.

Opmaakvoorwaarden

De uitwerking van deze casus mag maximaal **2 pagina's** bedragen, inclusief afbeeldingen, tabellen en andere visuele elementen. De inschrijver mag zelf het format bepalen, mits minimaal gebruik wordt gemaakt van lettergrootte 9.

Er wordt uitsluitend beoordeeld op wat er in dit document staat; verwijzingen naar artikelen, links of andere externe bronnen worden niet meegenomen. Een voorblad is niet toegestaan.

Alle inhoud boven de 2 pagina's wordt **niet beoordeeld**. De inschrijver dient zijn aanpak en maatregelen kernachtig, concreet en volledig binnen deze omvang te presenteren.

Gunningscriteria - Plan van aanpak

Doelstelling

Met dit gunningscriterium daagt Senzer inschrijvers uit om zich te onderscheiden door proactief, concreet en creatief bij te dragen aan de verdere optimalisatie van de dienstverlening én de maatschappelijke waarde van de opdracht. Inschrijvers worden uitgenodigd om actief mee te denken over hoe de kwaliteit, veiligheid, samenwerking en maatschappelijke impact van de opdracht structureel kan worden versterkt – ook op onderdelen waar in de aanbestedingsstukken (nog) geen of beperkte kaders voor zijn opgenomen.

Wat verwachten wij van de inschrijver

In een plan van maximaal **2 A4-pagina's** (inclusief visuele elementen, lettergrootte minimaal 9) beschrijft de inschrijver:

- Welke aanvullende, concrete maatregelen hij treft om de dienstverlening voor Senzer naar een hoger niveau te tillen;
- Hoe deze maatregelen bijdragen aan de doelstellingen van Senzer, zoals veiligheid, klantvriendelijkheid, continuïteit, samenwerking en innovatie;
- Welke aanbevelingen of versterkingen de inschrijver adviseert op onderdelen van het programma van eisen of andere aanbestedingsdocumenten, waar de markt naar hun inzicht extra waarde kan toevoegen;
- Hoe deze extra maatregelen concreet, toetsbaar en afdwingbaar zijn.

Extra aandacht: Social Return on Investment (SROI)

Senzer nodigt inschrijvers nadrukkelijk uit om in dit plan ook hun visie te geven op Social Return. Geef aan:

- Op welke wijze u binnen uw organisatie of via samenwerking met partners, structureel invulling geeft aan social return;
- Hoe u aanvullende (niet verplichte) SROI-maatregelen of afspraken kunt maken die passen bij de regio, de doelgroep en de maatschappelijke missie van Senzer;
- Wat u nodig heeft van Senzer om SROI tot een duurzaam succes te maken.

Beoordeling

De beoordelingscommissie beoordeelt het plan van aanpak op de volgende aspecten:

- **Relevantie:** Sluit het voorstel aan op de context en doelstellingen van de opdracht?
- **Creativiteit en onderscheidend vermogen:** Biedt de inschrijver vernieuwende of verrassende ideeën?
- **Concretisering en afdwingbaarheid:** Zijn de maatregelen specifiek, uitvoerbaar en toetsbaar?
- **Maatschappelijke waarde (incl. SROI):** In hoeverre draagt het voorstel bij aan sociale impact en publieke waarde?
- **Pro activiteit en adviserende rol:** Laat de inschrijver zien dat hij meer doet dan gevraagd, en actief bijdraagt aan het succes van Senzer?

Let op: Herhaling van al benoemde eisen of algemene beloften leveren geen meerwaarde op. De beoordeling is uitsluitend gebaseerd op de inhoud van het ingediende plan.

Het ingediende aanbod op de sub criteria (invulling van de kwaliteitsaspecten) wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering wordt expliciet getoetst of de opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De opdrachtnemer zal hieraan meewerken.

4.4 Besluit tot gunning

Voor elke inschrijving wordt een eindscore berekend. De inschrijvers die het hoogste totaal aantal punten heeft behaald van de subgunningcriteria, heeft de economisch meest voordelige Inschrijving.

Als meerdere inschrijvers dezelfde eindscore behalen dan wordt het voornemen tot gunning vastgesteld aan die inschrijver die voor het subgunningcriterium Prijs de hoogste score heeft behaald. Als ook de scores welke behaald zijn voor het subgunningcriterium Prijs gelijk blijken, dan vindt een loting door een notaris plaats tussen de gelijk scorende inschrijvers.

Als en nadat door de Opdrachtgever een voornemen tot Gunning is vastgesteld, wordt aan alle inschrijvers gelijktijdig via elektronische post bekend gemaakt aan welke inschrijvers de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen. De Opdrachtgever is niet verplicht tot Gunning over te gaan.

Een inschrijver die tegen het voornemen tot gunning in rechte wenst op te komen, dient - op straffe van niet-ontvankelijkheid en verval van iedere aanspraak - niet later dan 20 dagen na het bekend maken van het voornemen tot gunning een juridische procedure ter zake aanhangig te hebben gemaakt door een betekende kort geding dagvaarding bij de rechtbank in het arrondissement waarin Opdrachtgever is gevestigd.

Als geen van de afgewezen inschrijvers binnen genoemde termijn van 20 dagen na bekendmaking van het voornemen tot gunning een kort geding aanhangig heeft gemaakt, gaat de Opdrachtgever ervan uit dat de afgewezen inschrijvers menen geen aanspraak te kunnen maken op gunning van de Opdracht en dat zij geen bezwaren hebben tegen uitvoering van voornoemd voornemen tot gunning.

4.5 Rechtsbescherming

Inschrijvers die niet in aanmerking komen voor gunning van de overeenkomst ontvangen een motivatie van de redenen tot afwijzing. De aanbestedende dienst hanteert een periode van twintig dagen vanaf het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de inschrijvers totdat de overeenkomst definitief wordt gegund. Als binnen die termijn een kort geding tegen de gunningsbeslissing aanhangig is gemaakt, wordt in eerste beginsel de definitieve overeenkomst, in afwachting van de uitspraak van de rechter, opgeschort. Als de inschrijver niet binnen deze termijn een kort geding aanhangig maakt, dan wordt geacht dat de inschrijver afstand heeft gedaan van dit recht en is de inschrijver niet-ontvankelijk in zijn vorderingen, wanneer de inschrijver alsnog een kort geding aanhangig maakt.

Op deze aanbesteding is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze aanbesteding worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.



lein 6
ond

Postad
Postbus
5700 AC