

Aanbestedingsdocument
Europese openbare aanbesteding Beveiligingsdiensten



Aanbestedende dienst:	Stichting DOK
Datum:	18 november 2025
Versie	Definitief

Voorwoord

Dit aanbestedingsdocument bevat informatie over de Europese openbare aanbesteding Beveiligingsdiensten van Stichting DOK. In dit document leest u over aanbestedende dienst, de opdracht, de procedure, de eisen ten aanzien van inschrijvers, de eisen en vragen ten aanzien van de opdracht en de wijze van beoordeling. Alle beslissingen zijn in dit document beschreven en gemotiveerd.

Inhoud

1.	Aan te besteden opdracht.....	5
1.1	Aanbestedende dienst	5
1.2	Aan te besteden opdracht	5
1.2.1	Doelstelling van de opdracht	6
1.2.2	Omvang van de aan te besteden opdracht	6
1.2.3	Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht	6
1.2.4	Samenvoeging van opdrachten.....	6
1.2.5	Verdeling in percelen.....	6
1.2.6	Te sluiten overeenkomst	6
1.2.7	Toepasselijke Algemene Voorwaarden.....	7
1.2.8	Kritische Prestatie Indicatoren.....	7
2.	Procedure	8
2.1	Toepasselijke wetgeving.....	8
2.2	Toepasselijke procedure	8
2.3	Gunningscriterium	8
2.4	Planning	8
2.4.1	Schouw	9
2.5	Contactpersoon.....	9
2.6	Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken	9
2.7	Vragen.....	9
2.8	Niet-Nederlandse inschrijvers	10
2.9	Voorbehoud.....	10
2.10	Vertrouwelijkheid	10
2.11	Vormvereisten	10
2.12.1	Taal	10
2.12.2	Indeling van inschrijving.....	10
2.12.3	Maximaal aantal pagina's	11
2.12	Inschrijving samen met andere partij	11
2.13	Gestanddoening	11
2.14	Klachten	11
2.16	Bijlagen	12
3.	Eisen ten aanzien van inschrijvers	13
3.1	Uitsluitingsgronden.....	13
3.2	Geschiktheidseisen	13
3.2.1	Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid	13
3.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument.....	13
4.	Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht.....	15

4.1	Eisen ten aanzien van de opdracht.....	15
4.2	Vragen ten aanzien van de opdracht	18
4.3	Prijs.....	19
4.4	Presentatie	20
4.5	Varianten.....	21
5.	Beoordeling van inschrijvingen.....	22
5.1	Toetsing aan de vormvereisten	22
5.2	Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers	22
5.3	Beoordeling van antwoorden op vragen	22
5.4	Beoordeling van de presentatie	23
5.5	Beoordeling van de prijs	24
5.6	Rangschikking.....	24
6.	Vervolg.....	25

1. Aan te besteden opdracht

In dit hoofdstuk leest u informatie over de aanbestedende dienst en de aan te besteden opdracht.

1.1 Aanbestedende dienst

Wij zijn DOK, de bibliotheek van Delft. Waar iedereen welkom is en iedereen zich op zijn gemak voelt. Waar je gratis naar binnen loopt en waar altijd wat leuks te doen is. Bij ons kom je elkaar tegen en ontdek je altijd iets nieuws. En dat op verschillende plekken in Delft.

Bij DOK is lezen leuk. Maar DOK doet véél meer dan je denkt. Bij ons kun je niet alleen boeken lenen over bijna alles; we helpen je ook graag een stapje verder. Door kunst en cultuur laten we kinderen de wereld ontdekken. Volwassenen helpen we met de Nederlandse taal en digitale vragen.

Wij geloven dat iedereen er plezier in heeft om zichzelf te ontwikkelen. Alles wat we doen, doen we samen: met jou en met allerlei partners in Delft. Zo zorgen we er met elkaar voor dat iedereen kan groeien.

Onze kernwaarden zijn: inspirerend, plezier, daadkracht, samen en nieuwsgierig.

Ook (de ruimtes van) De VAK, centrum voor De Kunsten is onderdeel van deze opdracht. Deze ruimtes zijn ook in het gebouw van de bibliotheek gevestigd.

Kijk voor meer informatie op: <https://www.dok.info/>

Kijk voor meer informatie op: <https://vak-delft.nl/>

1.2 Aan te besteden opdracht

De aan te besteden opdracht wordt als volgt gedefinieerd: Het leveren van beveiligingsdiensten voor Stichting DOK (het gebouw van OPEN Delft). De opdracht omvat het uitvoeren van zowel preventieve als repressieve beveiligingstaken, gericht op het waarborgen van de veiligheid van personen, het gebouw, het terrein en eigendommen van Opdrachtgever.

De dienstverlening bestaat onder andere uit, maar is niet beperkt tot:

- het uitvoeren van surveillancerondes (mobiel en statisch);
- toegangscontrole en bezoekersregistratie;
- het signaleren, rapporteren en opvolgen van (veiligheids)incidenten;
- het beveiligen van het gebouw en adequaat optreden bij incidenten;
- het openen en sluiten van gebouwen;
- het toezicht houden tijdens events en/of piekmomenten;
- het verlenen van service en informatie aan medewerkers en bezoekers, met betrekking tot veiligheid.

Daarnaast wenst Stichting DOK dat een beveiligder tijdens zijn shift nog een aantal interne taken oppakt. Dit overzicht wordt toegevoegd als bijlage.

1.2.1 Doelstelling van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een gecertificeerde en betrouwbare beveiligingsdienstverlener voor de uitvoering van beveiligingswerkzaamheden ten behoeve van Stichting DOK. De opdracht omvat zowel preventieve als repressieve beveiligingstaken, gericht op de veiligheid van personen, eigendommen en informatie.

1.2.2 Omvang van de aan te besteden opdracht

De geschatte omvang van de opdracht is ongeveer €180.000 per jaar.

Aan dit bedrag kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.3 Vereiste kerncompetenties bij de aan te besteden opdracht

Voor de uitvoering van de opdracht is een competentie relevant waarover inschrijvers dienen te beschikken. De vereiste kerncompetentie is:

- Ervaring met het structureel inzetten van beveiligers binnen een organisatie met maatschappelijke, culturele of sociale functie over een looptijd van minimaal een jaar.

1.2.4 Samenvoeging van opdrachten

Er is geen sprake van samenvoeging van opdrachten.

1.2.5 Verdeling in percelen

De opdracht is niet verdeeld in percelen.

1.2.6 Te sluiten overeenkomst

De aanbesteding leidt tot een overeenkomst, met een looptijd van 10 jaar.

De overeenkomst is door de aanbestedende dienst na twee jaar looptijd tussentijds te beëindigen met een opzegtermijn van zes maanden. Van rechtswege eindigt de overeenkomst op 31 maart 2036.

In de bijlagen is deze conceptovereenkomst opgenomen. Inschrijvers kunnen via de vragenronde tekstsuggesties doen. De aanbestedende dienst beoordeelt de suggesties en overweegt om deze over te nemen. Niet overgenomen tekstsuggesties worden gemotiveerd afgewezen in de Nota van Inlichtingen.

De aanbestedingsstukken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde van documenten:

1. Overeenkomst
2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde)
3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen
4. Algemene Voorwaarden
5. Inschrijving van opdrachtnemer

1.2.7 Toepasselijke Algemene Voorwaarden

Op de opdracht zijn de Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI2025) van toepassing. Algemene (verkoop) voorwaarden van inschrijver of derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.

1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren

Gedurende de contractperiode beoordeelt opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening vier maal per jaar aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens het overleg de bevindingen met opdrachtnemer.

1. Certificeringen BHV Ploegleider

KPI: Ingezette beveiligers beschikken over geldig BHV ploegleider certificaat

- Norm: 100% van de ingezette beveiligers.
- Frequentie: aanleveren kwartaalrapportage door Opdrachtnemer.

2. (dag)rapportages

KPI: Dagrapportages worden uiterlijk 24 uur na de dienst volledig en correct ingediend bij de contactpersoon van Stichting DOK, volgens het systeem van Stichting DOK.

- Norm: 98% op tijd en volledig
- Frequentie: dagelijks aanleveren van dagrapportage. Deze informatie wordt ook benoemd in de kwartaalrapportage.

3. Incidentmeldingen

KPI: Incidenten worden direct na het incident, maar uiterlijk binnen één uur gemeld bij de contactpersoon van Stichting DOK.

- Norm: minimaal 96% gemeld binnen één uur.
- Frequentie: aanleveren kwartaalrapportage door Opdrachtnemer.

4. Overzicht aangenomen pakketten, tags/sleutels, bezoekersregistratie, etc.

KPI: Alle ontvangen en afgegeven pakketten, tags/sleutels, bezoekersregistratie worden geregistreerd in het logboek/systeem van Opdrachtgever.

- Norm: 100% registratie
- Frequentie: aanleveren kwartaalrapportage door Opdrachtnemer.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn.

2. Procedure

In dit hoofdstuk wordt de te volgen aanbestedingsprocedure beschreven.

2.1 Toepasselijke wetgeving

Op deze aanbesteding is de Richtlijn 2014/24/EU van 26 februari 2014 van toepassing, die in Nederland geïmplementeerd is via de gewijzigde Aanbestedingswet 2012, inwerkingtreding op 1 juli 2016. Daarnaast is het Aanbestedingsbesluit van 30 september 2021 en daarmee de herziene Gids Proportionaliteit, inwerkingtreding op 1 januari 2022, van toepassing op deze aanbesteding.

2.2 Toepasselijke procedure

De toe te passen aanbestedingsprocedure is Europees openbare aanbesteding.

2.3 Gunningscriterium

Het gunningscriterium bij deze opdracht is de beste Prijs/Kwaliteit verhouding. Het criterium wordt in het hoofdstuk over beoordeling van de inschrijvingen nader uitgewerkt.

2.4 Planning

De aanbesteding verloopt volgens de planning in onderstaande tabel:

Fase	(Eind-) datum
Publicatie opdracht	18-11-2025
Schouw	02-12-2025, 14:00 uur
Sluitingstermijn vragen eerste Nota van Inlichtingen	05-12-2025, 17:00 uur
Publicatie eerste Nota van Inlichtingen	11-12-2025
Sluitingstermijn verduidelijkingsvragen	16-12-2025, 17:00 uur
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	18-12-2025
Sluiting inschrijftermijn	20-01-2026, 17:00 uur
Presentatie	03-02-2026
Publiceren gunningsbeslissing	10-02-2026
Laatste dag standstill periode	03-03-2026
Implementatieperiode	04-03-2026 t/m 31-03-2026
Ingangsdatum overeenkomst	01-04-2026

Het is aanbestedende dienst toegestaan wijzigingen aan te brengen in de planning. Wijzigingen zullen met inschrijvers worden gecommuniceerd.

2.4.1 Schouw

Geïnteresseerde inschrijvers krijgen de mogelijkheid voor een schouw op locatie. Inschrijvers melden zich hiervoor uiterlijk aan op 28 november 2025, 17:00 uur via de Berichtenmodule van TenderNed. De gemeenschappelijke schouw is op dinsdag 2 december om 14:00 uur. Nadere informatie vindt u in de uitnodiging van de schouw. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de gegeven antwoorden tijdens de schouw. Wilt u gegeven informatie gebruiken in uw inschrijving? Stel dan een vraag in de Nota van Inlichtingen om de informatie te laten bevestigen.

2.5 Contactpersoon

De contactpersoon namens de aanbestedende dienst is:

Bedrijfsnaam	We are Roger
Naam	Nina Roegies

Het is inschrijvers niet toegestaan andere personen bij aanbestedende dienst te benaderen over zaken die verband houden met de aanbesteding. Informatie die niet afkomstig is van contactpersoon of zijn of haar vervanger is niet relevant voor de aanbesteding.

2.6 Onvolkomenheden in de aanbestedingsstukken

Dit document is met zorg opgesteld. Toch kunnen er onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document voorkomen. Potentiële inschrijvers melden deze zo snel mogelijk bij de aanbestedende dienst via de vragenmodule van TenderNed. De sluitingsdatum voor het melden van onduidelijkheden, onvolkomenheden, tegenstrijdigheden en het stellen van vragen over dit aanbestedingsdocument en bijbehorende documenten is in de planning aangegeven. Na deze termijn is het niet meer mogelijk vragen in te dienen.

Door een inschrijving te doen gaat inschrijver akkoord met de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

De Aanbestedende dienst is op geen enkele wijze aansprakelijk voor de gevolgen van eventuele onduidelijkheden, onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in de aanbestedingsdocumenten.

2.7 Vragen

Inschrijvers stellen eventuele vragen via de vragenmodule in TenderNed. Nadat de vragentermijn sluit, worden de vragen anoniem beantwoord. Zijn er vragen die na de genoemde termijn in de planning worden ingediend? Dan worden deze niet beantwoord. Over de Nota van Inlichtingen kunnen verduidelijkingsvragen worden gesteld. Nieuwe vragen worden niet in behandeling genomen. De verduidelijkingsvragen stelt inschrijver via de vragenmodule.

In TenderNed zijn alleen de data voor de tweede Nota van Inlichtingen opgenomen. Het is technisch niet mogelijk om twee vragenrondes in te plannen. Zo kan de vragenmodule voor zowel de eerste als de tweede vragenronde gebruikt worden zonder de planning in TenderNed steeds aan te passen.

Tekstsuggesties voor de conceptovereenkomst worden in de Nota van Inlichtingen beoordeeld en eventueel overgenomen. Onderdeel van de Nota van Inlichtingen is een definitieve overeenkomst.

2.8 Niet-Nederlandse inschrijvers

Inschrijvers die niet bekend zijn met verplichtingen ten aanzien van belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden kunnen zich laten informeren door een van de Kamers van Koophandel. Inschrijvers zonder vestiging in Nederland dienen een schriftelijke bevestiging in waarin zij verklaren dat zij bij het opstellen van de inschrijving rekening houden met de verplichtingen uit hoofde van de bepalingen over de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland.

2.9 Voorbehoud

Aanbestedende dienst kan altijd de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief stoppen.

2.10 Vertrouwelijkheid

Wij behandelen uw gegevens vertrouwelijk en gebruiken deze informatie alleen voor deze aanvraag. De aanbestedingsstukken van aanbestedende dienst zijn openbaar. In de overeenkomst met de winnende inschrijver is de wederzijdse vertrouwelijkheid van informatie gedurende en na de contractperiode vastgelegd.

2.11 Vormvereisten

In deze paragraaf wordt aangegeven hoe inschrijvers hun inschrijving indienen.

2.12.1 Taal

Inschrijvingen dienen te worden opgesteld in de Nederlandse taal. Wanneer brochures, technische beschrijvingen en andere bronnen gevraagd worden kan, indien die bronnen alleen in het Engels beschikbaar zijn, worden volstaan met Engelstalige informatie.

2.12.2 Indeling van inschrijving

Inschrijvingen dienen digitaal, via TenderNed, te worden ingediend (handleiding TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen/6-stappen-digitaal-inschrijven>). Daarbij zijn de volgende documenten toegevoegd:

Onderdeel inschrijving	Naam document	Formaat
Aanbiedingsbrief (optioneel)	Brief <naam inschrijver>	pdf
Uniform Europees Aanbestedingsdocument	UEA <naam inschrijver>	pdf
Antwoorden op open vragen (één document per antwoord)	Antwoorden <naam inschrijver>	pdf
Prijzenblad	Prijs <naam inschrijver>	Excel
Referentiebeschrijving *	Referentieformulier <naam inschrijver>	pdf of Word

* Een referentiebeschrijving die, naar oordeel van opdrachtgever, onomstotelijk aantoont dat inschrijver beschikt over de vereiste kerncompetentie. De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar op het moment van inschrijven. Per competentie dient er één referentie te worden

ingediend. Meerdere competenties mogen ook in één referentie worden voldaan, mits duidelijk en ondubbelzinnig beschreven. Meerdere referenties mogen niet gecombineerd worden om aan één competentie te voldoen.

In te dienen documenten kunnen wijzigen bij een Nota van Inlichtingen. Inschrijver dient bij zijn inschrijving gebruik te maken van de meest recente versie van documenten. Indien bij inschrijving niet de meest recente versie wordt gebruikt, wordt de inschrijving niet beoordeeld en komt de inschrijving niet in aanmerking voor gunning.

2.12.3 Maximaal aantal pagina's

Inschrijvers gebruiken maximaal het aantal pagina's dat is toegestaan per vraag. Wanneer inschrijver meer pagina's inlevert, wordt alleen het toegestane aantal pagina's beoordeeld. Inschrijver levert bijvoorbeeld 3 A4 in voor een vraag waarbij een maximum van 1 A4 geldt. Aanbestedende dienst beoordeelt alleen de eerste pagina van het antwoord.

2.12 Inschrijving samen met andere partij

Inschrijven in combinatie is toegestaan. Inschrijvers geven aan in combinatie in te schrijven in deel II van het UEA. De combinatie wijst één aanspreekpunt aan. Combinanten dienen in hun inschrijving duidelijk aan te geven wie het aanspreekpunt voor aanbestedende dienst is.

Een onderneming kan slechts eenmaal inschrijven op de Opdracht, ofwel als zelfstandig Inschrijver, ofwel als combinant.

Gelieerde ondernemingen die beiden een inschrijving doen, tonen op verzoek aan dat hun inschrijvingen onafhankelijk van elkaar tot stand zijn gekomen.

Het is ook mogelijk om met een onderaannemer in te schrijven. Indien er gebruik gemaakt wordt van een onderaannemer om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient deze onderaannemer een eigen rechtsgeldig ondertekend UEA in te dienen.

Maak je als organisatie gebruik van een derde partij (ofwel in combinatie of als onderaannemer) om te voldoen aan geschiktheidseisen? Dan dient deze derde partij gedurende de looptijd van de overeenkomst de taken uit te voeren die behoren bij deze geschiktheidseisen.

2.13 Gestanddoening

Inschrijver doet zijn inschrijving 3 maanden gestand. Indien een kort geding wordt aangespannen doet inschrijver zijn inschrijving tot en met 4 weken na uitspraak gestand.

2.14 Klachten

Klachten over deze aanbesteding kunnen worden gericht aan de contactpersoon voor klachten in deze aanbesteding.

Naam	Andrew Hoffmanns
Emailadres	andrew.hoffmanns@meldjeklacht.nl

Een klacht wordt zo spoedig mogelijk behandeld.

2.16 Bijlagen

De volgende bijlagen maken deel uit van de onderhavige aanbesteding:

1. (concept)overeenkomst
2. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
3. Algemene inkoopvoorwaarden
4. Prijzenblad
5. Referentieformulier
6. Overzicht neventaken

3. Eisen ten aanzien van inschrijvers

Ten aanzien van inschrijvers gelden uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Indien één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn, wordt u uitgesloten van inschrijving op deze aanbesteding. Dat gebeurt ook als u niet kunt voldoen aan één of meer van de in dit hoofdstuk genoemde geschiktheidseisen.

3.1 Uitsluitingsgronden

De uitsluitingsgronden zijn aangevinkt in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Inschrijvers verklaren dat de onderstaande uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn door het rechtsgeldig ondertekenen van het volledige UEA.

Alle uitsluitingsgronden opgenomen in art. 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet zijn van toepassing. De uitsluitingsgronden staan in deel III, onderdeel A en B van het UEA.

Ook wordt de volgende facultatieve uitsluitingsgrond (onderdeel C van het UEA) gehanteerd:

- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.

3.2 Geschiktheidseisen

Geschiktheidseisen hebben betrekking op de technische- of beroepsbekwaamheid. De relevante geschiktheidseisen staan in de volgende sub paragrafen.

3.2.1 Geschiktheidseisen over technische- en beroepsbekwaamheid

- Inschrijver voldoet aan de kerncompetentie zoals eerder in dit document genoemd.

3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Door het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het volledige bijgevoegde UEA verklaart inschrijver dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn en dat hij voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Binnen 10 kalenderdagen na het communiceren van het gunningsbesluit overlegt de winnende inschrijver de volgende bewijsstukken:

- Een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgrond in artikel 2.87 lid 1 onderdeel b van de gewijzigde Aanbestedingswet niet op hem van toepassing is;
- Een gedragsverklaring aanbesteden die op het moment van inschrijven maximaal twee jaar oud is. Hiermee toont inschrijver aan dat de uitsluitingsgronden in artikel 2.86 van de gewijzigde Aanbestedingswet niet van toepassing zijn;
LET OP: Indien u nog niet beschikt over een gedragsverklaring aanbesteden; houdt u er rekening mee dat het aanvragen van de gedragsverklaring tot acht weken in beslag kan nemen.

- Een verklaring van de Belastingdienst die op het moment van inschrijven niet ouder is dan zes maanden en waarin staat dat de uitsluitingsgrond inzake het niet voldoen van betaling van belastingen en sociale verzekeringspremies, artikel 2.86 lid 4 en artikel 2.87 lid 1 onderdeel j niet op hem van toepassing is;
LET OP: Dit dient de volgende verklaring te zijn: Verklaring betalingsgedrag belastingen en sociale premies. Hiervoor doet u bij uw eigen belastingkantoor de aanvraag voor "de verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen".

In geval van inschrijving in combinatie en/of beroep op draagkracht van andere entiteiten dienen alle ondernemingen de in het UEA van toepassing verklaarde bewijsstukken te overleggen binnen bovengenoemde termijn.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tijdens overeenkomst deze bewijsstukken nogmaals op te kunnen vragen.

4. Eisen en vragen ten aanzien van de opdracht

Dit hoofdstuk bevat eisen ten aanzien van de opdracht. Eisen zijn hard, wat betekent dat inschrijvers bij uitvoering van de opdracht aan de eisen dienen te voldoen en daarmee rekening dienen te houden bij het opstellen van een inschrijving.

4.1 Eisen ten aanzien van de opdracht

Deze paragraaf bevat de uitvoeringseisen ten aanzien van de opdracht. De eisen staan in relatie tot de opdracht. Inschrijver moet aan alle eisen voldoen.

Algemeen

1. Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige vergunning als particuliere beveiligingsorganisatie conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR).
2. Opdrachtnemer handelt te allen tijde conform de Arbeidsomstandighedenwet en de Arbeidstijdenwet.
3. Alle ingezette beveiligers zijn gescreend en beschikken over een geldige legitimatiekaart Beveiligers en een geldig BHV Ploegleider certificaat.
4. Opdrachtnemer zorgt voor veilige werkomstandigheden en adequate uitrusting (uniformeren, communicatiemiddelen, persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan de geldende normen).
5. Opdrachtnemer en de ingezette beveiligers zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij tijdens de uitvoering van de werkzaamheden verkrijgen.
6. Alle ingezette beveiligers dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG.

Communicatie en dienstverlening

7. Ingezette beveiligers kunnen bezoekers en medewerkers goed verstaan en verstaanbaar te woord staan. Zij dienen te kunnen communiceren in het Nederlands en Engels, minimaal B1 niveau.
8. Binnen de bibliotheek zijn dagelijks uiteenlopende doelgroepen aanwezig, waaronder kinderen, jongeren, studenten, volwassenen, ouderen, bezoekers met diverse culturele en sociale achtergronden en verwarde personen. De wijze van communicatie en het gedrag van de beveiligers dienen te allen tijde passend, respectvol en doelgroepgericht te zijn.
9. Opdrachtgever en de ingezette beveiligers werken nauw samen met de wijkagent en andere relevante instanties om voor de doelgroep verwarde mensen een veilige en ondersteunende omgeving te creëren.
10. De ingezette beveiligers dragen ook zorg voor proactief toezicht op het buitengebied van de locatie.

11. Beveiligers handelen vanuit een dienstverlenende en gastvrije benadering die past bij een maatschappelijke omgeving, met behoud van hun gezag en professionaliteit.
12. Ingezette beveiligers zijn in staat hun communicatiestijl aan te passen aan de situatie en de persoon en kunnen daarbij de-escalerend optreden.
13. Ingezette beveiligers treden op als gastheer/vrouw, dragen bij aan een positieve sfeer en weten escalaties door effectieve communicatie te voorkomen.
14. Incidenten en ontzeggingen worden respectvol en volgens protocol afgehandeld.
15. Opdrachtnemer stimuleert cultuur van open feedback en professionele ontwikkeling binnen de eigen organisatie en dit ook kunnen uitdragen binnen de werkzaamheden bij Opdrachtgever.
16. Ingezette beveiligers behandelen bezoekers, medewerkers en informatie met uiterste discretie en respect.
17. Inclusie en diversiteit zijn belangrijke waarden binnen OPEN Delft. Van de ingezette beveiligers wordt verwacht dat zij deze waarden respecteren en vertegenwoordigen in hun houding en gedrag.
18. Privacyregels worden volgens de AVG nageleefd.
19. Opdrachtgever heeft het recht om een beveiligingsmedewerker te laten vervangen indien diens gedrag, houding of functioneren niet voldoet aan de afgesproken normen.
20. De ingezette beveiligers werken nauw samen met het team Klantenservice om een gastvrije en veilige omgeving te waarborgen.
21. Elke werkdag na 18:00 uur neemt de ingezette beveiligers, waar nodig, de basis klantgerichte taken van team Klantenservice over.
 - a. De beveiligers fungeert dan als eerste aanspreekpunt voor bezoekers: beantwoorden van vragen, uitleg geven over openingstijden, locatie en voorzieningen.
 - b. De beveiligers registreert meldingen, klachten of verzoeken van bezoekers en rapporteert deze de volgende werkdag aan team Klantenservice.
 - c. De beveiligers lost kleine storingen in het gebouw op.
 - d. De nadruk ligt op gastvrijheid en dienstverlening, zonder afbreuk te doen aan de beveiligingstaken.
22. De beveiligers en team Klantenservice hebben duidelijke afspraken over communicatie en escalatie. De beveiligers neemt beslissingen binnen de afgesproken bevoegdheden en schakelt team Klantenservice of een andere medewerker in wanneer nodig.
23. Ingezette beveiligers krijgen een korte instructie of training in klantgericht werken, zodat zij taken van team Klantenservice adequaat kunnen overnemen op afgesproken momenten.
24. Opdrachtnemer wordt gezien als sparringpartner op het gebied van veiligheid en draagt actief bij aan de ontwikkeling van veiligheidsbeleid binnen de organisatie.

25. Opdrachtnemer is bereid om aan te sluiten bij interne overleggen over veiligheid.
26. Opdrachtnemer signaleert proactief risico's, trends en verbeterpunten en rapporteert deze aan Opdrachtgever.

Rapportage

27. Opdrachtnemer zorgt voor een dagelijkse rapportage van alle relevante gebeurtenissen, bijzonderheden en uitgevoerde werkzaamheden. Deze rapportage bevat ten minste:
 - a. datum;
 - b. dienstitijden;
 - c. naam beveiligers;
 - d. samenvatting van incidenten;
 - e. controles;
 - f. meldingen;
 - g. bijzonderheden.Deze rapportage wordt uiterlijk binnen 24 uur na de dienst digitaal aangeleverd.
28. Ingezette beveiligers leggen direct alle relevante gebeurtenissen, incidenten, bijna-ongevallen en bijzonderheden zorgvuldig vast. Dit kan volgens het systeem (Topdesk) van Stichting DOK. Deze rapportages worden tijdig en volledig aangeleverd (zie ook de KPI's).
29. Rapportages zijn neutraal, feitelijk en in correct Nederlands opgesteld.
30. Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige rapportage van bezoekersregistraties (voor het kantoor).
31. Opdrachtnemer zorgt voor een tijdige, juiste en volledige rapportage van de KPI's.
32. Opdrachtnemer neemt periodiek deel aan overleggen met Opdrachtgever over kwaliteit, planning en verbeterpunten.
33. Opdrachtnemer levert jaarlijks een evaluatierapport met analyse en verbetervoorstellen.
34. Afwijkingen, fouten of tekortkomingen in de dienstverlening worden door Opdrachtnemer onverwijld gerapporteerd aan Opdrachtgever, inclusief corrigerende maatregelen.

Beschikbaarheid en aanwezigheid

35. Opdrachtnemer moet één beveiligers leveren tijdens de openingstijden van OPEN Delft. Het gaat dan om maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 23:00 uur en op zaterdag van 9:00 tot 17:00 uur. In schoolvakanties is OPEN Delft open van 9:00 tot 18:00 uur (op zaterdag van 9:00 tot 17:00 uur). Op zondagen (afhankelijk van eventueel events) is het gebouw gesloten.
36. Opdrachtnemer zet een kleine vaste pool in van maximaal tien beveiligers.
37. Opdrachtnemer waarborgt dat de dienstverlening te allen tijde ononderbroken doorgang kan vinden, ook bij ziekte, verlof of uitval van personeel. Er is dan een back-uppool van vervangers beschikbaar.

38. Afwezigheid van personeel (ziekte, verlof of calamiteiten) wordt direct geregistreerd en gecommuniceerd naar Opdrachtgever.
39. De (vervangende) beveiligers zijn ingewerkt en bekend met de locatie.
40. Gedurende de openingstijden (en dus de werktijden) dient de ingezette beveiligers bereikbaar te zijn via een noodnummer, dat bekend is bij en gebeld kan worden door alle medewerkers van Stichting DOK.
41. Opdrachtnemer kan extra beveiligers inzetten of op afwijkende tijden bij bijzondere evenementen. Dit wordt door Opdrachtgever tijdig afgestemd met Opdrachtnemer.
42. Opdrachtnemer levert tijdig een overzicht van dienstroosters aan Opdrachtgever. Wijzigingen in roosters worden ook (tijdig) gecommuniceerd.

4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht

In deze paragraaf staan de vragen waarop inschrijver een antwoord geeft. De antwoorden worden beoordeeld als subgunningscriterium.

Het is niet toegestaan om links of verwijzingen naar aanvullende informatie op te nemen in de inschrijving.

Alle elementen die inschrijver benoemt in haar inschrijving, dienen onderdeel te zijn van de ingediende prijzen, tenzij expliciet anders benoemd. In dit geval dienen de kosten inzichtelijk gemaakt te worden in de inschrijving.

1. Kwaliteit en dienstverlening additionele werkzaamheden

Op welke wijze onderscheidt Opdrachtnemer zich in de uitvoering van facilitaire taken, klantcontact en extra dienstverlening naast de reguliere beveiliging?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Welke facilitaire taken de beveiligers zelfstandig uitvoeren (bijv. pakketten aannemen, sjouwen, voorraadbeheer);
- Hoe de tijd van de beveiligers efficiënt en zinvol wordt ingevuld buiten de standaard surveillance;
- Op welke manier persoonlijk contact met (kwetsbare) bezoekers en medewerkers wordt vormgegeven en geregistreerd;
- Welke aanvullende diensten of proactieve werkzaamheden de beveiligingsorganisatie kan leveren die het verschil maken (buiten de taken die in het overzicht van neventaken staan benoemd).

Doelstelling:

Voor Stichting DOK is het belangrijk dat de ingezette beveiligers (en daarmee Opdrachtnemer) meerwaarde biedt voor de organisatie, bezoekers en medewerkers. Daarbij is het ook belangrijk hoe persoonlijk contact wordt ingezet om de dienstverlening te optimaliseren.

Het antwoord is maximaal twee enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten.

2. Continuïteit, bezetting en vaste gezichten

Hoe waarborgt Opdrachtnemer continuïteit, voldoende bezetting en de inzet van vaste, gekwalificeerde beveiligers?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Hoe de dagelijkse en wekelijkse bezetting wordt georganiseerd en gegarandeerd, inclusief vervanging bij ziekte of verlof;
- Hoe wordt gezorgd voor een vaste pool van beveiligers, zodat bezoekers en medewerkers vertrouwde gezichten zien;
- Hoe wordt omgegaan met incidentele uitvragen voor inzet van meer beveiligers, bijvoorbeeld bij een event;
- Hoe de aanwezigheid van een BHV Ploegleider gecertificeerd beveiligers wordt gegarandeerd voor elke dienst;
- Welke maatregelen worden genomen om arbeidstijden conform de wet- en regelgeving na te leven.

Doelstelling:

Voor Stichting DOK is het cruciaal dat Opdrachtnemer een veilige omgeving kan verzekeren, door optimale personeelsbezetting, naleving van arbeidstijden, aanwezigheid van BHV Ploegleider gecertificeerde beveiligers en herkenbare gezichten voor (kwetsbare) doelgroepen.

Het antwoord is maximaal twee enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten.

3. MVO en lokale betrokkenheid

Op welke wijze integreert Opdrachtnemer maatschappelijk verantwoord ondernemen (inclusief duurzaamheid en SROI) en lokale betrokkenheid in de dagelijkse werkzaamheden?

Geef in uw inschrijving ten minste aan:

- Welke concrete MVO- en SROI-initiatieven de organisatie uitvoert of integreert binnen de dienstverlening;
- Hoe Opdrachtnemer betrokkenheid toont bij de stad Delft en kennis van de lokale context binnen de werkzaamheden;
- Op welke manier de bedrijfsvoering bijdraagt aan duurzaamheid.

Doelstelling:

Cultuur, maatschappelijke betrokkenheid en lokale affiniteit van Opdrachtnemer, zodat de dienstverlening aansluit bij de organisatie (Stichting DOK) en de omgeving (Delft) is belangrijk.

Het antwoord is maximaal één enkelzijdige, leesbare A4 in pdf conform de vormvereisten.

4.3 Prijs

In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad.

Inschrijver dient alle gevraagde prijzen op te geven. Alle uitgevraagde prijzen zijn exclusief btw.

In TenderNed wordt u ook gevraagd een prijs in te dienen. Indien er meer dan één totaal tarief, of géén totaal tarief in het prijzenblad naar voren komt, vult u € 0,01 in wanneer TenderNed hier bij inschrijving om vraagt.

Extra additionele werkzaamheden zoals in de bijlage 'overzicht neventaken' is benoemd, zijn onderdeel van de opgegeven uurtarieven. Daarvoor mogen geen extra kosten worden berekend.

Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in januari 2028 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever.

4.4 Presentatie

Tijdens een presentatie licht de inschrijver concreet toe op welke wijze Inschrijver de beveiligingsorganisatie en haar dienstverlening invult, in lijn met de kernwaarden van Stichting DOK: inspirerend, plezier, daadkracht, samen en nieuwsgierig.

Uit de presentatie dient te blijken hoe deze waarden worden geïntegreerd in het dagelijks, operationele werk van de ingezette beveiligers op locatie. De nadruk ligt op praktische invulling, gedrag en organisatiecultuur.

Stichting DOK verwacht dat Inschrijver tijdens de presentatie aantoont:

Vertaling van kernwaarden en context Stichting DOK

- Hoe de beveiligers dagelijkse invulling geven aan de vijf kernwaarden;
- Hoe Inschrijver omgaat met spanningsvelden tussen veiligheid en toegankelijkheid;
- Hoe de ingezette beveiligers bijdragen aan een gastvrije en veilige sfeer voor bezoekers van alle leeftijden en achtergronden, maar ook in de samenwerking met de medewerkers van DOK.

Praktische toepasbaarheid en omgaan met specifieke situaties

- Hoe leidinggevenden, planners en teamcoördinatoren dit gedrag stimuleren en borgen;
- Hoe deze waarden worden meegenomen in de werving, selectie, opleiding en communicatie;
- Hoe ingezette beveiligers handelen bij ongewenst gedrag zonder escalatie;
- Hoe Inschrijver signalen van onveiligheid of overlast herkennen en rapporteren.

Borging en continuïteit

- Hoe Inschrijver zorgt voor continuïteit en kwaliteitsborging van deze waarden gedurende de contractperiode;
- Hoe Inschrijver leert van incidenten of signalen.

Bovenstaande dient aangetoond te worden door:

- Concreet in te gaan op de praktische uitvoering van de kernwaarden in de dagelijkse werkzaamheden van de beveiligers.
- Illustreren van praktijkvoorbeelden.
- Aangeven hoe borging plaatsvindt.

De presentatie duurt maximaal 30 minuten, gevolgd door 10 minuten vragenronde en vindt plaats op locatie van Stichting DOK. De presentatie mag worden ondersteund door een PowerPoint presentatie.

4.5 Varianten

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Varianten worden niet beoordeeld.

5. Beoordeling van inschrijvingen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe inschrijvingen worden beoordeeld.

5.1 Toetsing aan de vormvereisten

Tijdig ingediende inschrijvingen worden allereerst getoetst op de vormvereisten. Inschrijvingen die niet aan de vormvereisten voldoen worden uitgesloten van verdere beoordeling.

5.2 Voldoen aan de eisen ten aanzien van inschrijvers

Inschrijvingen die voldoen aan de vormvereisten, worden getoetst op de eisen ten aanzien van inschrijvers. Inschrijver verklaart te voldoen aan de minimeisen door het rechtsgeldig ondertekenen van het UEA. Het niet voldoen aan de eisen of voorwaarden van deze aanbesteding leidt tot uitsluiting.

5.3 Beoordeling van antwoorden op vragen

Van inschrijvingen die voldoen aan de eisen ten aanzien van de inschrijvers, worden de antwoorden op de vragen beoordeeld.

Beoordeling geschiedt eerst individueel door de leden van het beoordelingsteam. Vervolgens wordt de definitieve beoordeling in consensus vastgesteld.

Beoordeling geschiedt aan de hand van het onderstaande beoordelingskader.

Score per antwoord	Kenmerken beantwoording
100%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van grote toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van grote toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.
75%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag, geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en: • bevat een zeer concrete invulling van de vraag en/of doelstelling behorende bij de vraag en/of • de gegeven invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag is van enige toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst en/of • bevat (een) aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van enige toegevoegde waarde is/zijn voor de aanbestedende dienst.

50%	Het ingediende antwoord bevat antwoord op de vraag en geeft invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag maar: • bevat geen toegevoegde waarde voor de aanbestedende dienst in het antwoord op de vraag en de invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en • bevat geen aanvulling(en) ten opzichte van de doelstelling behorende bij de vraag die van toegevoegde waarde is voor de aanbestedende dienst.
25%	Het ingediende antwoord: • bevat deels antwoord op de vraag en/of • geeft deels invulling aan de doelstelling behorende bij de vraag en/of • bevat een antwoord waaruit blijkt dat er één of meer storende beperkingen worden ingebracht op de vraag of de doelstelling behorende bij de vraag en/of • geeft een onduidelijke en/of te weinig concrete invulling van de vraag en/of de doelstelling behorende bij de vraag.
0%	Het ingediende antwoord bevat: • geen antwoord op de vraag en/of • geen bevestiging dat er invulling wordt gegeven aan de doelstelling behorende bij de vraag.

Per antwoord worden de scores (indien van toepassing) afgerond op twee decimalen.

Inschrijvingen moeten voor de open vragen minimaal 50% per gunningscriterium toegekend krijgen om in aanmerking te komen voor gunning. Indien inschrijvingen niet dit minimale aantal behalen, wordt voor deze inschrijvingen het subgunningscriterium prijs en de presentatie niet beoordeeld.

5.4 Beoordeling van de presentatie

De presentatie wordt beoordeeld op basis van de volgende kwalitatieve gunningscriteria:

Beoordelingsaspect	Omschrijving
A. Vertaling van kernwaarden naar operationele uitvoering en context van Stichting DOK	In hoeverre weet de inschrijver de kernwaarden concreet, herkenbaar en uitvoerbaar te vertalen naar het dagelijks handelen van de beveiligers, waarbij gastvrijheid en veiligheid hoog in het vaandel staan.
B. Praktische toepasbaarheid, realiteitsgehalte en omgang met specifieke situaties	De mate waarin de gepresenteerde aanpak praktisch uitvoerbaar en realistisch is binnen de beoogde dienstverlening, binnen specifieke situaties.
C. Borging en continuïteit	Hoe wordt geborgd dat de kernwaarden blijvend onderdeel zijn van gedrag, opleiding en management.

De commissie kent een score toe van 1 tot 10 per criterium, volgens onderstaande tabel:

- 10 = Uitstekend – overtreft verwachtingen
- 8 = Goed – volledig en overtuigend
- 6 = Voldoende – voldoet aan minimale eisen
- 4 = Onvoldoende – beperkt uitgewerkt
- 2 = Slecht – niet of nauwelijks uitgewerkt

5.5 Beoordeling van de prijs

Voldoet de inschrijving aan de eisen en wordt het minimaal aantal punten voor kwaliteit behaald? Dan wordt het subgunningscriterium prijs beoordeeld. Prijzen zijn tijdens de beoordeling van de kwaliteit alleen bekend bij de procesleider van de aanbesteding. Prijzen worden bekend gemaakt aan de beoordelaars na afloop van de kwalitatieve beoordeling.

De inschrijving met de laagste prijs krijgt 30 punten. De punten voor overige inschrijvingen worden daarvan afgeleid door het gebruiken van de formule:

Score = <max aantal punten> – (<maximaal aantal punten> * LOG(prijs inschrijver / laagste prijs;2))

Scores voor prijzen worden afgerond op twee decimalen.

5.6 Rangschikking

De scores voor kwaliteit en prijs worden met elkaar in verband gebracht. Dat gebeurt middels de verhouding:

Onderdeel	Weging
Prijs	25
Kwaliteit	75
1. Kwaliteit en dienstverlening additionele werkzaamheden	20
2. Continuïteit, bezetting en vaste gezichten	15
3. MVO en lokale betrokkenheid	10
4. Presentatie	30

De totale scores van de inschrijvingen worden gerangschikt van hoog naar laag. De scores voor prijs en kwaliteit opgeteld bepalen de totaalscore.

Staan er twee inschrijvers op de eerste plek? Dan gunt Opdrachtgever aan de inschrijver met de hoogste score voor kwaliteit. Wanneer beide inschrijvers hetzelfde puntenaantal voor kwaliteit hebben, wordt de winnende partij bepaald door loting.

6. Vervolg

Nadat inschrijvingen op basis van de scores voor prijs en kwaliteit gerangschikt zijn, wordt aan de als hoogste gerangschikte inschrijver een gunningsbericht verstuurd. Mededeling van de gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod. Tegelijkertijd ontvangen overige inschrijvers een bericht van afwijzing. In de afwijzing staat welke inschrijver de opdracht heeft gewonnen en wat de verschillen zijn tussen de winnende inschrijving en de inschrijving van de afgewezen inschrijver.

Het is mogelijk om bezwaar te maken na ontvangst van een afwijzingsbrief. Dat dient te gebeuren vóór afloop van de genoemde standstill termijn. Dit is een fatale vervalltermijn. Inschrijver maakt bezwaar door het starten van een kort geding bij de Rechtbank te Den Haag. In het belang van een snelle en goede voortgang stelt inschrijver de contactpersoon van Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte van het aanwenden van een rechtsmiddel, samen met een kopie van de betekende dagvaarding met de tijd en datum waarop de zaak behandeld wordt.

Er wordt gegund onder voorbehoud van geldige bewijsstukken en uitblijven van bezwaar. Met het ondertekenen van de overeenkomst, aanvaardt de aanbestedende dienst het aanbod in de gegunde inschrijving.

Indien een inschrijving niet aan alle vereisten voldoet, wordt deze inschrijving uitgesloten. De aanbestedende dienst selecteert de eerstvolgende in de rangschikking. Aanbestedende dienst verzendt de opnieuw de gunningsbeslissing. De standstill termijn gaat op dat moment opnieuw in. Wanneer een inschrijver bezwaar heeft tegen de voorgenomen gunning, dient hij bezwaar te maken binnen de standstill termijn door het betekenen van een kort geding. Deze termijn is een vervalltermijn wat betekent dat inschrijver na het verlopen van deze termijn zijn rechten heeft verwerkt tot het instellen, al dan niet in een bodemprocedure van een vordering tot schadevergoeding.

Na afronding van de procedure stelt Aanbestedende dienst een proces-verbaal van gunning op en publiceert via hetzelfde kanaal als waar de aanbesteding is gepubliceerd.