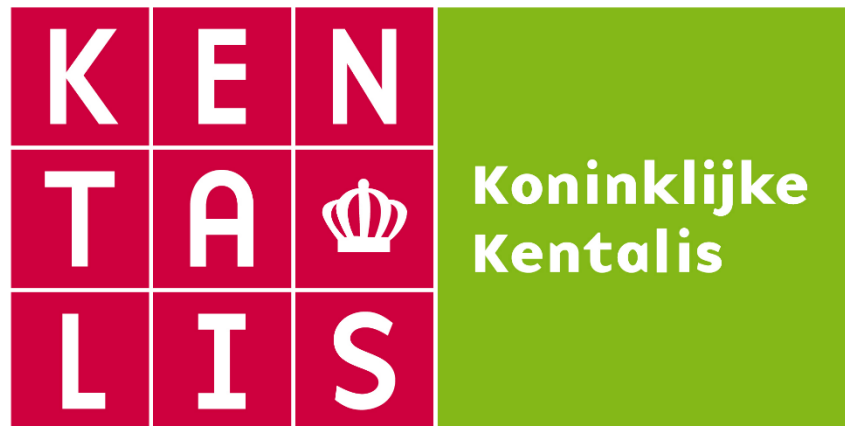


Commercieel vertrouwelijk



Beschrijvend document

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

voor Beveiligingsdiensten

ten behoeve van

Koninklijke Kentalis

Kenmerk: Kentalis-MB-BE-2024

Status : Definitief v3.0

Uitgevoerd door : Koninklijke Kentalis, Maïke de Brouwer, Sint-Michiëlsgestel

Datum : 28 maart 2024

Kenmerk : Kentalis-MB-BE-2024

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Beschrijving van Koninklijke Kentalis	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	6
1.3.1	<i>Huidige situatie</i>	6
1.3.2	<i>Gewenste situatie en scope</i>	6
1.3.3	<i>Raamovereenkomst</i>	8
1.3.4	<i>Wijze van aanbesteding</i>	9
1.4	Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling	9
1.4.1	<i>Contractpartij</i>	9
1.4.2	<i>Contactpersonen</i>	9
1.4.3	<i>Klachtenafhandeling</i>	10
1.5	Planning	10
2.	INSCHRIJVINGSPROCEDURE	11
2.1	Informatiebijeenkomst en schouw	11
2.2	Inlichtingen	12
2.3	Wijze van aanbieden inschrijving	13
2.5	Voorwaarden	14
3.	EISEN AAN DE ONDERNEMING	14
3.1	Uitsluiting en geschiktheid	14
3.2	Geschiktheidseisen	15
3.2.1	<i>Financiële en economische draagkracht</i>	15
3.2.2	<i>Technische- en beroepsbekwaamheid</i>	16
3.2.3	<i>Beroepsbevoegdheid</i>	17
4.	EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	17
4.1	Eisen	17
4.2	Overige gegevens en bijlagen	18
5.	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	18
5.1	Beoordelingsprocedure	18
5.1.1	<i>Voldoen aan de gestelde eisen</i>	19
5.1.2	<i>Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria</i>	19
5.1.3	<i>Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit</i>	20
5.2	Gunningprocedure	26
	BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS ...	27
-	Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument	27
-	Bijlage 1.B Referentieopdracht	27
	BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING	27
	BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD	27
	BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN	27

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN	27
- Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst	27
- Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022.....	26
- Bijlage 5.C Wachtkamerovereenkomst	27
BIJLAGE 6 KENTALIS SPECIFIEKE DOCUMENTEN.....	26
- Bijlage 6.A Overzicht locaties - Kentalis beveiligingsdiensten.....	26
- Bijlage 6.B Plattegronden.....	26
BIJLAGE 7 VRAAG EN ANTWOORD FORMULER NOTA VAN INLICHTINGEN.....	26

1. INLEIDING

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de openbare procedure voor de uitvoering van beveiligingsdiensten voor Koninklijke Kentalis met aanbestedingskenmerk Kentalis-MB-BE-2024.

Dit document bevat in deel A een beschrijving van Koninklijke Kentalis en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In deel B treft u de Aanbestedingsvoorwaarden aan die van toepassing zijn op deze aanbesteding.

Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

Deel B 'Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis' maakt als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn separaat te vinden op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Digitale inschrijving via TenderNed

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed. Dit betekent dat:

1. De aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
2. Inschrijvers via TenderNed nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
3. Inschrijvers via TenderNed hun inschrijving moeten indienen;
4. Alle correspondentie ten aanzien van de aanbesteding via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed dient inschrijver een bedrijfsprofiel aan te maken. Voor het aanmaken van een bedrijfsprofiel wordt eHerkenning gevraagd. Op de site van TenderNed vindt u meer informatie over eHerkenning en TenderNed. (zie <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen>)

Indien inschrijver hier vragen over heeft verwijzen wij inschrijver naar de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

1.2 Beschrijving van Koninklijke Kentalis

Koninklijke Kentalis is er voor kinderen, jongeren en volwassenen die moeite hebben met horen en communiceren doordat ze:

- doof of slechthorend zijn;
- doofblind zijn;
- ernstige communicatieproblemen hebben (TOS of autisme met spraaktaalstoornissen);
- soms in combinatie met een verstandelijke beperking, motorische problemen of psychiatrische problemen.

Ook ondersteunt Koninklijke Kentalis de omgeving van cliënten en leerlingen, waaronder ouders en verzorgers, scholen, huisartsen, logopedisten, consultatiebureaus, kinderdagverblijven en andere zorg- en onderwijsorganisaties.

Koninklijke Kentalis is een landelijk werkende en gevestigde organisatie en biedt begeleiding, behandeling, onderwijs en onderzoek op locaties verspreid over heel Nederland. Bij Kentalis is het primair proces onderverdeeld in Zorg, Onderwijs en Onderzoek. Zorg bestaat uit de sectoren Extramuraal, Wonen en Dagbesteding en Audiologische Centra. Binnen onderwijs heeft Kentalis speciaal onderwijs (SO), voorgezet speciaal onderwijs (VSO) en ambulante diensten. De Kentalis Academie verzorgt het onderzoek, opleidingen en internationale activiteiten. Het primaire proces voor ondersteund door de ondersteunde diensten waaronder o.a. Inkoop, Finance en Facilitaire dienst.



Elke doelgroep van Kentalis is anders. Met elk haar eigen vragen en behoeften en verschillend in omvang en ontwikkelingen. Op basis van de drie strategische uitgangspunten **Focus, Expertise en Eenduidigheid** maakt Kentalis strategische keuzes voor de doelgroepen.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Het doel van deze aanbesteding is om één leverancier te contracteren die een bijdrage levert om binnen de locaties van Kentalis een prettige, veilige en gastvrije werk-, leer- en leefomgeving te bieden. Onder een veilige en gastvrije omgeving valt ook het zorgen voor goed beveiligde locaties. Dit wil Kentalis realiseren door middel van een centrale standaard dienstverlening die aansluit bij de behoeften binnen de verschillende sectoren van Kentalis op het gebied van beveiliging én aansluit bij de bestemming / het gebruik van de panden.

Met deze dienstverlening wil Kentalis het volgende inkoopresultaat behalen:

- Verbeteren kwaliteit van dienstverlening ten opzichte van de huidige dienstverlening door het realiseren van een eenduidig en optimaal beheerd proces;
- Optimaliseren samenwerking tussen Kentalis en leverancier;
- Meer inzicht in- en sturing op kosten;
- Dit alles binnen de financiële kaders van Kentalis.

1.3.1 *Huidige situatie*

De afdeling Huisvesting & Facilitair (H&F) is verantwoordelijk voor de beveiligingsdiensten en heeft dit uitbesteed aan een externe partij. De overeenkomst met deze partij eindigt op 30 november 2024. De locaties waar Kentalis verantwoordelijk is voor de beveiliging zijn voorzien van een alarmsysteem. Dit systeem is gekoppeld aan de meldkamer van de externe partij waar de beveiligingsdiensten aan zijn uitbesteed. De controle op werking van het alarmsysteem is de verantwoordelijkheid van afdeling H&F en wordt jaarlijks uitgevoerd.

Naast beveiligingsdiensten maakt Kentalis ook gebruik van een 24-uurs service calamiteitendienst welke het Servicepunt H&F waarneemt buiten de openingstijden van deze afdeling. Hiervoor heeft Kentalis een overeenkomst met een derde partij.

1.3.2 *Gewenste situatie en scope*

De opdracht die nu in de markt gezet wordt, komt globaal overeen met de huidige opdracht. Kentalis heeft vooral behoefte aan een goed ingeregelde en adequate alarmopvolging en opvang van calamiteiten en steekt om die reden de uitvraag dan ook traditioneel in. Op dit moment biedt de interne organisatie van Kentalis geen ruimte voor het aanbieden van innovatieve oplossingen, zoals het vervangen van beveiligers door de inzet van camera's of het op afstand openen en sluiten van de panden. Kentalis wenst de dienstverlening grotendeels in de huidige opzet voort te zetten. Dat wil zeggen:

Aansluiting op de meldkamer, incl. alarmopvolging, voor de panden waar Kentalis verantwoordelijk is voor de beveiliging (zie bijlage 6 Overzicht locaties). Op het moment dat een alarmmelding binnenkomt bij de meldkamer dient inschrijver het tijdens de implementatiefase afgesproken protocol te volgen en stuurt, indien nodig, een surveillancewagen naar de betreffende locatie. Het besluit tot handelen van de surveillancewagen wordt bepaald middels prioritering zoals opgenomen in de lijst van eisen, (zie bijlage 4). Iedere locatie van Kentalis dient (een nader aantal te bepalen) locatiebevoegde

personen op te geven. Deze personen hebben de bevoegdheid om te communiceren met de meldkamer van inschrijver wanneer het alarmsysteem bijvoorbeeld verkeerd in- of uitgeschakeld wordt. De locatiebevoegde personen krijgen een unieke identificatiecode om zich te kunnen identificeren wanneer zij gebeld worden door de meldkamer van inschrijver.

Op een aantal locaties dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) door inschrijver open-, brand- en sluitrondes uitgevoerd te worden conform het gestelde in de lijst van eisen en de tijdens de implementatiefase vastgelegde instructies. Bij aanvang van de overeenkomst betreft dit de volgende locaties:

- Hoofdgebouw Sint Michielsgestel
- Hoofdgebouw Utrecht
- Meerzicht Onderwijs Zoetermeer
- Meerzicht Zorg Zoetermeer
- Castiliëlaan Eindhoven

Van bovengenoemde locaties zijn plattegronden aan het aanbestedingsdossier toegevoegd (bijlage 6.B Plattegronden schouwlocaties). Tevens biedt Kentalis inschrijvers de gelegenheid deze locaties te schouwen conform het gestelde in artikel 2.1 informatiebijeenkoms t en schouw.

Aanvullend op de huidige dienstverlening wil Kentalis de 24-uurs calamiteitendienst (Teleservice dienst) onderbrengen bij de overeenkomst voor beveiligingsdiensten. Deze dienstverlening houdt de opvang in van meldingen van calamiteiten buiten kantooruren van het servicepunt H&F van Kentalis. De opvang van meldingen bestaat uit het aannemen van meldingen, het inschakelen van oplospartij / leveranciers en monitoring van de afhandeling. Inschrijver fungeert hierbij als verlengstuk van het servicepunt H&F van Kentalis en dient hiertoe een apart telefoonnummer, wat enkel voor Kentalis in gebruik is, te hanteren en de oproepen te beantwoorden uit naam van het servicepunt H&F. Tevens fungeert inschrijver als sleutelbeheerder voor een groot deel van de locaties van Kentalis in geval van calamiteiten buiten kantooruren. Inschrijver zal leveranciers van Kentalis toegang verlenen tot de locatie om de calamiteit op te lossen.

Met betrekking tot de communicatie tussen Kentalis en inschrijver wil Kentalis voor al haar locaties, ongeacht in welke regio deze gevestigd zijn, één centrale ingang (één frontoffice) bij inschrijver voor alle operationele communicatie.

Voor het inzichtelijk maken van de communicatiegegevens van de locaties van Kentalis worden tijdens de implementatiefase klantkaarten opgesteld. Een algemene klantkaart met de contactgegevens van de centrale waarschuwingsadressen en de medewerkers die consignatiediensten draaien. Daarnaast worden er locatie specifieke klantkaarten opgesteld met de contactgegevens van de locatiebevoegden op de betreffende locatie.

Inschrijver dient een webbased klantenportaal beschikbaar te stellen voor Kentalis conform het gestelde in de lijst van eisen en de nadere afspraken die hierover tijdens de implementatiefase worden vastgelegd.

Naast bovengenoemde dienstverlening kan Kentalis in voorkomende gevallen extra diensten uitvragen (werkzaamheden op afroep) conform het gestelde in de lijst van eisen.

Scope van de opdracht

De scope van de opdracht bestaat uit:

- Leveren van meldkamerdiensten;
- Alarmopvolging / surveillancediensten;
- Uitvoeren van open-, brand- en sluitrondes;
- Leveren van een 24-uurs calamiteiten dienst (Teleservice diensten);
- Sleutelbeheer;
- Beveiligingswerkzaamheden en receptiediensten op afroep;
- Beschikbaar stellen van een webbased klantenportaal;
- Het signaleren van verbeteracties en uitbrengen van advies.

1.3.3 Raamovereenkomst

Kentalis wenst met één Opdrachtnemer een raamovereenkomst te sluiten met een initiële looptijd van vier (4) jaar, met een optionele verlenging van twee (2) keer één (1) jaar.

Motivatie langere looptijd: Kentalis wil toe naar een eenduidig en optimaal beheerd proces waarbij er een kwaliteitsslag wordt gemaakt t.o.v. huidige dienstverlening. Dit wil Kentalis in samenwerking met de leverancier realiseren waarbij tevens de samenwerking tussen Kentalis en de leverancier geoptimaliseerd wordt. Gezien bovenstaande én de krapte op de arbeidsmarkt voor beveiligingsdiensten en de benodigde investeringen die Opdrachtnemer moet maken wat betreft werving, selectie en behoud van personeel, is gekozen voor een looptijd van maximaal zes (6) jaar. Deze looptijd wordt gehanteerd om een goede dienstverlening te stimuleren en biedt meer zekerheid op het behalen van omzet, hierdoor acht Kentalis deze looptijd proportioneel.

De zes (6) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum noemen we de transitieperiode. In de transitieperiode wordt de dienstverlening ingericht en geïmplementeerd. De dienstverlening dient volledig operationeel te zijn op 1 december 2024. Vanaf deze datum wordt de Overeenkomst effectief en vindt daadwerkelijke afname plaats. De concept raamovereenkomst is opgenomen in bijlage 5.A

Geraamde opdrachtwaarde

De geraamde opdrachtwaarde voor de totale looptijd (initiële looptijd én verlengingsopties à 6 jaar) van de overeenkomst is ca. € 785.000 (excl. BTW). Deze raming is gebaseerd op de uitgaven van de afgelopen 4 jaar en is indicatief, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.

Er is een zekere mate van onzekerheid, o.a. met betrekking tot de cao ontwikkelingen bij Inschrijvers de komende jaren. De te sluiten overeenkomst moet worden gekwalificeerd als raamovereenkomst in de zin van de Aanbestedingswet 2012. Om die reden zal deze worden gesloten voor een maximale waarde van ~~110%~~ 130% van de geraamde opdrachtwaarde, om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden voordat de looptijd van de raamovereenkomst is verstreken

1.3.4 *Wijze van aanbesteding*

1.3.4.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een Europese openbare procedure:

- Omdat Kentalis er naar streeft door middel van optimale openbaarheid marktpartijen maximaal de mogelijkheid te geven tot deelneming door het uitbrengen van een inschrijving en in aanmerking te komen voor een (raam)overeenkomst;
- Kentalis door middel van een Europese openbare aanbestedingsprocedure, verwacht dat zij door optimale concurrentiestelling in de markt de beste prijs-kwaliteitsverhouding realiseert;
- Het onderwerp van deze aanbesteding is niet dermate complex dat een voorselectie vereist is;
- De omvang van de opdracht boven de drempelwaarde voor verplicht Europees aanbesteden uitkomt.

1.3.4.2 Indeling in percelen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. De gemotiveerde redenen hiervoor zijn:

- Het gaat om logische samenhangende onlosmakelijk met elkaar verbonden werkzaamheden;
- Door met één leverancier een overeenkomst te sluiten wordt de belasting op de organisatie tot een minimum beperkt en kan er optimaal gestuurd worden op de kwalitatieve aspecten van de uitvoering, die belangrijk zijn voor de bedrijfsvoering en met name voor het primaire proces.
- Door met één leverancier een overeenkomst te sluiten kunnen de interne kosten, die verbonden zijn aan de raamovereenkomst, zoals het laten uitvoeren van mutaties, contractbeheer en contractmanagement, zo laag als mogelijk worden gehouden.

1.4 **Contractpartij, contactpersonen en klachtenafhandeling**

1.4.1 *Contractpartij*

Koninklijke Kentalis is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een inkoopteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de afdeling H&F van Kentalis, contractmanager en projectleider.

1.4.2 Contactpersonen

Koninklijke Kentalis			
<i>Procesbegeleider</i>	Maike de Brouwer	<i>Functie</i>	Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06 12 97 26 77	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed
<i>Plaatsvervanger</i>	Janneke Manders	<i>Functie</i>	Strategisch Inkoper
<i>Telefoonnummer</i>	06 22 33 82 82	E-mailadres	Via de berichtenmodule op TenderNed

Het is niet toegestaan medewerk(st)ers van Koninklijke Kentalis tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen met betrekking tot deze aanbesteding, anders dan verwoord in het beschrijvend document.

1.4.3 Klachtenafhandeling

Koninklijke Kentalis heeft er voor gekozen om voor eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding een klachtenmeldpunt in te stellen.

Hierbij zal de procedure worden gevolgd zoals aangegeven in de definitieve versie “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”. Voor de inhoud van deze regeling zie [Handreiking Klachtafhandeling bij aanbesteden | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden](#)

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in Hoofdstuk 3 ‘Algemene uitgangspunten klachtafhandeling en kenmerken’ van de bovengenoemde “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”, enkel per e-mail, indienen op het volgende e-mailadres: inkoop@kentalis.nl.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in 4.3 Klachtenprocedure van het bovengenoemde document: “Klachtenafhandeling bij aanbesteden”.

Deze klachtenregeling is niet bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als beschreven in hoofdstuk 2 paragraaf 1 van dit beschrijvend document.

1.5 Planning

De concept aanbestedingsplanning die wordt gehanteerd is opgenomen in TenderNed onder het tabblad ‘termijnen’. Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van Koninklijke Kentalis. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

Naam	Startdatum	Einddatum
Offertefase	20 februari 2024	10 april 2024
<i>Publiceren van de opdracht</i>	<i>20 februari 2024</i>	
<i>Inlichtingenbijeenkomst inschrijffase</i>	<i>29 februari 2024 om 11.00 uur</i>	
<i>Schouwen locaties</i>	<i>4 en 5 maart 2024</i>	

Sluiting termijn voor indienen van vragen (1)	8 maart 2024 om 12.00 uur	
Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen (1)	18 maart 2024	
Sluiting termijn voor indienen van vragen (2)	25 maart 2024 om 10.00 uur	
Mondelinge inlichtingenbijeenkomst	28 maart 2024 tussen 9.00 en 12.00 uur	
Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen (2)	29 maart 2024	
Uiterlijke ontvangst van inschrijvingen	10 april 2024 om 13.00 uur	
Openen van de kluis met inschrijvingen	10 april 2024 om 13.01 uur	
Evaluatiefase	10 april 2024	7 mei 2024
Gunningsfase	8 mei 2024	30 mei 2024
Verwachte datum van de mededeling van voorlopige gunningsbeslissing	8 mei 2024	
Einde stand-still periode	29 mei 2024	
Definitieve gunning	30 mei 2024	
Startdatum implementatie	n.t.b. (zo spoedig mogelijk na definitieve gunning)	
Aanvang dienstverlening	1 december 2024	

2. INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Informatiebijeenkomst en schouw

Binnen enkele dagen na de publicatie zal Kentalis een informatie bijeenkomst organiseren via Microsoft Teams. Doel van de informatiebijeenkomst is het toelichten van de aanbestedingsdocumentatie om potentiële Inschrijvers op weg te helpen met hun Inschrijving, er wordt geen nieuwe of aanvullende informatie verschaft.

De informatie bijeenkomst zal plaatsvinden op donderdag 29 februari 2024 om 11.00 uur waarbij Anouk Poos (projectleider) en Maike de Brouwer (inkoper) namens Koninklijke Kentalis aanwezig zullen zijn.

De link voor deelname betreft: [Klik hier om deel te nemen aan de vergadering](#)

Schouw

Kentalis wil potentiële inschrijvers de gelegenheid geven de locaties waar open- en sluitrondes uitgevoerd dienen te worden, te schouwen. Voor deze schouwing wordt de volgende planning gehanteerd:

Maandag 4 maart 2024:

11.00 uur	Meerzicht Zorg en Meerzicht Onderwijs	Meerzichtlaan 300/302, Zoetermeer
13.00 uur	Hoofdgebouw Utrecht	Van Vollenhovenlaan 659, Utrecht

Dinsdag 5 maart 2024:

09.00 uur	Hoofdgebouw Sint Michielsgestel	Hoogstraat 21, Sint Michielsgestel
11.00 uur	Castiliëlaan Eindhoven	Castiliëlaan 8 Eindhoven

Indien u van de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst en/of de uitnodiging voor de schouwdagen gebruik wilt maken, dan dient u uiterlijk dinsdag 27 februari 2024 vóór 14.00 uur te berichten via TenderNed door wie uw organisatie vertegenwoordigd zal worden (max. 2 personen) en op welke uitnodiging(en) uw aanmelding betrekking heeft. Als de informatiebijeenkomst of de schouw geen doorgang vindt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld.

2.2 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent deze aanbesteding kunnen uitsluitend via bijlage 7 “Vraag en antwoord formulier Nota van Inlichtingen” worden gesteld. Geïnteresseerden kunnen hun inhoudelijke vragen invullen in het genoemde document, zij dienen het ingevulde document vóór de uiterlijke termijn voor het stellen van vragen aan Kentalis te doen toekomen door middel van een bijlage in een bericht via TenderNed aan Kentalis. Kentalis benadrukt dat het niet toegestaan is gebruik te maken van de Vraag & Antwoord module in TenderNed.

Mondelinge inlichtingenbijeenkomst

Bij de 2^e Nota van Inlichtingen biedt Kentalis de mogelijkheid om, indien er voldoende belangstelling bestaat bij de inschrijvers, vragen mondeling te bespreken tijdens een individuele bijeenkomst. Deze inlichtingenbijeenkomst zal plaatsvinden via Microsoft Teams op **donderdag 28 maart 2024 tussen 09.00 en 12.00 uur**, per inschrijver zal er maximaal 30 minuten ingepland worden.

De vragen die u wilt bespreken tijdens deze bijeenkomst dient u vooraf schriftelijk in te dienen via bijlage 7 “Vraag en antwoord formulier Nota van Inlichtingen” op de datum en het tijdstip zoals aangegeven in de planning bij 1.5 Enkel vragen die vooraf schriftelijk zijn ingediend zullen worden besproken en hiervan zullen de antwoorden worden gepubliceerd op de datum en het tijdstip zoals aangegeven in TenderNed onder het tabblad ‘Termijnen’ om daarmee de transparantie en objectiviteit te waarborgen. In alle gevallen geldt dat de schriftelijke beantwoording in de Nota van Inlichtingen leidend is en dat indien beantwoording van de vragen aanleiding biedt tot wijziging in eisen / specificaties dat dit plaatsvindt via de schriftelijke nota van inlichtingen.

Indien u van de uitnodiging gebruik wilt maken, dan dient u **uiterlijk 25 maart 2024 vóór 10.00 uur** te berichten via TenderNed door wie uw organisatie vertegenwoordigd zal worden. Na aanmelding ontvang u een tijdslot om deel te nemen aan de bijeenkomst. Als de mondelinge inlichtingenbijeenkomst geen doorgang vindt, wordt u hiervan op de hoogte gesteld.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Koninklijke Kentalis besluiten deze inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'termijnen' bij "*Sluiting inschrijvingstermijn*". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is verstreken, worden niet in behandeling genomen.

Alleen digitale inschrijvingen via het aanbestedingsplatform TenderNed worden door Koninklijke Kentalis in behandeling genomen.

Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of te zijn voorzien van een gekwalificeerde handtekening die voldoet aan beveiligingsniveau IV (PKI-overheid-certificaat).

Desgevraagd dient inschrijver binnen 7 werkdagen, na een daartoe strekkend verzoek, het originele document te voorzien van een 'natte' handtekening en deze aan Koninklijke Kentalis te overleggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

Onderstaande documenten dienen onderdeel te zijn van uw inschrijving:

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 1.B Referentieopdracht (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 2. Verklaring omtrent inschrijving (rechtsgeldig ondertekend)
Bijlage 3. Prijzenblad (rechtsgeldig ondertekend)
Beantwoording van/reactie op de kwalitatieve criteria

2.4 Wachtkamerovereenkomst

Kentalis sluit een overeenkomst met de Inschrijver met de Economische Meest Voordelige Inschrijving (de beste prijs-kwaliteitsverhouding). Eveneens wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten met de als tweede, in de uiteindelijke rangorde, geëindigde Inschrijver, zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit Kentalis tegenover staat. In het geval dat de gegunde en uitvoerende partij, welke als eerste in de rangorde is geëindigd, de overeenkomst niet nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog een redelijke termijn de tijd om de opdracht alsnog conform de raamovereenkomst uit te voeren. Indien de uitvoering na deze periode nog steeds niet voldoet, kan Kentalis de overeenkomst ontbinden.

Indien dit binnen de termijn valt waarin de wachtkamerovereenkomst geldig is, kan Kentalis de opdracht voor de resterende contractduur 'doorschuiven' naar de partij in de wachtkamer (de als tweede geëindigde Inschrijver).

Het doorschuiven van de opdracht kan tevens worden toegepast wanneer de overeenkomst met de uitvoerende partij aan wie de opdracht aanvankelijk definitief is gegund, om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Kenmerkend voor deze wachtkamerovereenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De Inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking indien de overeenkomst met de Inschrijver met de hoogste score, om wat voor reden ook, wordt beëindigd. Kentalis is gerechtigd om of de wachtkamerovereenkomst te activeren of een nieuwe aanbesteding te starten.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart inschrijver dat zij instemt met deze wachtkamerconstructie en, in het geval de inschrijver als tweede eindigt, bereid is een wachtkamerovereenkomst af te sluiten. Ook verklaart inschrijver, voor het geval de opdracht wordt doorgeschoven, zo snel mogelijk de opdracht volledig over te nemen.

De inschrijving van inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst wordt gesloten wordt 'bevroren', de gestanddoeningstermijn wordt derhalve verlengd met de duur van de wachtkamerovereenkomst. De beoogde ingangsdatum van de wachtkamerovereenkomst is gelijk aan de ingangsdatum van de raamovereenkomst met de winnende partij en zal voor maximaal één (1) jaar na datum van ondertekening geldig zijn. De wachtkamerovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd. De concept wachtkamerovereenkomst is opgenomen in bijlage 5 C.

2.5 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Koninklijke Kentalis Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in deel B. Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 1.A). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of

het aanbrenge van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. De inschrijver dient de volgende documenten te overleggen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf het tijdstip van het indienen van de inschrijving;
- een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan twee jaar;
- een verklaring van de Belastingdienst (verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen), die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden;
- een kopie van het bewijs van een passende verzekering tegen **beroepsrisico's bedrijfsaansprakelijkheid**;
- Een kopie van een geldige vergunning Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr). Ingeval een deel van de opdracht in onderaanneming wordt gegeven dient betreffende onderaannemer afzonderlijk over de vereiste vergunning te beschikken;
- **Een kopie van een geldig certificaat ISO 27001/2022.**

Zo nodig kan Koninklijke Kentalis vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd voordat voorlopige gunning plaatsvindt.

Het aanvragen van een gedragsverklaring of een verklaring van de Belastingdienst neemt enige tijd in beslag. Houd hier rekening mee en vraag de documenten tijdig aan zodat wanneer Koninklijke Kentalis deze documenten opvraagt, de documenten binnen de termijn van zeven werkdagen kunnen worden aangeleverd.

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 Financiële en economische draagkracht:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, conform de gestelde eisen uit te voeren;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk

- die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
 - Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's.
 - Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van een referentie per kerncompetentie. Er mogen dus maximaal 2 referenties worden ingediend.

Kerncompetentie 1

Ervaring met alarmopvolgingen van meerdere locaties met een landelijke geografische reikwijdte.

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring opgedaan met het uitvoeren van alarmverificatie en alarmopvolgingen op meerdere locaties verspreid over heel Nederland ten behoeve van één opdrachtgever, dat wil zeggen dat inschrijver verantwoordelijk moet zijn geweest voor de alarmverificatie en alarmopvolgingen van minimaal 20 fysiek afzonderlijke locaties landelijk verspreid (Waddeneilanden uitgesloten) ten behoeve van één opdrachtgever.

Kerncompetentie 2

Ervaring met het inzetten van een fysieke brandwacht bij een zorginstelling

Inschrijver heeft aantoonbare ervaring opgedaan met het inzetten van een fysieke brandwacht bij ~~meerdere zorginstellingen~~ een zorginstelling, dat wil zeggen dat inschrijver verantwoordelijk moet zijn geweest voor het ad-hoc inzetten van een fysieke brandwacht bij een calamiteit op locatie(s) van ~~minimaal twee verschillende~~ een zorginstellingen waar 24/7 zorg wordt geboden en waar cliënten wonen.

De referentie mag niet ouder zijn dan drie jaar gerekend vanaf de inschrijvingsdatum.

Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten. De referentieopdracht dient naar tevredenheid van de opdrachtgever te zijn uitgevoerd. Koninklijke Kentalis kan dit nagaan bij de referenten.

De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 1.B Referentieopdracht.

Als Inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient Inschrijver dit in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument aan te geven, daarmee wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Indien meer dan 15% van de opdracht uitbesteed wordt aan een onderaannemer moet deze onderaannemer als nog een UEA indienen.

3.2.3 *Beroepsbevoegdheid*

- Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
- Inschrijver beschikt over de volgende vergunning(en):
Vergunning Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr) voor ten minste de duur van de overeenkomst. Na het voornemen tot gunning dient leverancier (een kopie van) de vergunning te overleggen.

4. EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in bijlage 4 Lijst van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar Inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningcriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op bijlage 3 Prijzenblad.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datum en het tijdstip als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document" tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten. Uiterlijk tien dagen voor de datum als aangegeven in TenderNed onder het tabblad 'Termijnen' bij "Sluiting inschrijvingstermijn" zal Koninklijke Kentalis door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de overeenkomst zal worden aangepast. Deze aangepaste versie vormt vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept overeenkomst en daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

4.2 Overige gegevens en bijlagen

De volgende documenten en invulformulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op het TenderNed aanbestedingsplatform.

Deel B Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis;

Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument;

Bijlage 1.B Referentieopdracht;

Bijlage 2 Verklaring omtrent inschrijving;

Bijlage 3 Prijzenblad;

Bijlage 4 Lijst van eisen;

Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst;

Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022;

Bijlage 5.C Wachtkamerovereenkomst;

Bijlage 6.A Overzicht locaties Kentalis;

Bijlage 6.B Plattegronden schouwlocaties;

Bijlage 7 Vraag en antwoordformulier Nota van Inlichtingen.

5. BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1), en de gunningprocedure (paragraaf 5.2). De mogelijkheden om naar aanleiding van de gunningsbeslissing vragen te stellen of bezwaar in te dienen zijn opgenomen in deel B (Aanbestedingsvoorwaarden) bij punt 4.

5.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld.

De geschikt bevonden inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt het voldoen aan de eisen gecontroleerd. Inschrijvingen, die niet aan de eisen voldoen, worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de overgebleven inschrijvingen die aan de eisen voldoen geëvalueerd aan de hand van de subgunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2 vermeld.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding.

5.1.1 *Voldoen aan de gestelde eisen*

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan de in dit beschrijvend document gestelde **eisen** aan de diensten volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan één **eis** betekent dat de inschrijver op basis van deze inschrijving niet in aanmerking komt voor gunning.

5.1.2 *Beoordeling op basis van de (sub)gunningscriteria.*

De beoordeling van de subgunningscriteria wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam bestaande uit twee medewerkers van het servicepunt H&F en een coördinator H&F. Indien door onvoorziene omstandigheden leden van het beoordelingsteam uitvallen behoudt Koninklijke Kentalis zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van de verschillende inschrijvingen zal per (sub/sub)criterium altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor het betreffende (sub/sub) criterium.

Allereerst worden de uitwerkingen van de kwalitatieve criteria beoordeeld. Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig, zonder vooraf kennis te hebben genomen van de financiële criteria, en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per subgunningscriterium waarden toe aan de inschrijvingen.

In een plenair overleg van het beoordelingsteam worden de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een oordeel op basis van consensus.

De beoordeling voor de kwalitatieve criteria wordt getotaliseerd zodat er een totaal voor het onderdeel kwaliteit tot stand komt. Alle gegeven scores worden afgerond op 2 decimalen.

Vervolgens wordt voor de prijscomponent uitgegaan van de totaalprijs zoals opgenomen in bijlage 3 Prijzenblad, dit is de inschrijfprijs.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke score hebben, dan geldt het volgende:

Het subcriterium met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de inschrijving met de hoogste waarde op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale waarde de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale waarde van het te behalen aantal punten, geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding zal gelden.

‘Beoordeling ten opzichte van laagste prijs’

De beoordeling vindt plaats op basis van het principe ‘Beoordeling ten opzichte van laagste prijs’.

De verschillende (sub)gunningscriteria voor kwaliteit krijgen een bepaalde waarde mee uitgedrukt in punten. Het aantal behaalde punten per (sub)gunningscriteria wordt bepaald aan de hand van de te score punten op de (sub)gunningscriteria. De waarde van de (sub)gunningscriteria bij elkaar opgeteld is het totaal aantal punten dat de inschrijver scoort op kwaliteit.

Bij 'Beoordeling ten opzicht van laagste prijs' wordt de inschrijfprijs van de inschrijver gewogen ten opzichte van de inschrijfprijs van de inschrijver met de laagste prijs.

De score wordt berekend middels onderstaande formule:

$$\text{Score} = \text{Max. te behalen aantal punten op prijs} \times (2 - (\text{prijs Inschrijver} / \text{prijs Inschrijving met laagste prijs})) + (\text{punten kwaliteit eigen inschrijving})$$

De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling het hoogste score heeft, wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

Indien de eerst geëindigde Inschrijver (alsnog) afvalt, bijvoorbeeld door onoverkomelijke bezwaren zal een herbeoordeling van de scores achterwege blijven en de oorspronkelijke rangorde gehandhaafd worden.

Kwaliteit: te bepalen aan de hand van:

	Criteria met betrekking tot kwaliteit	Punten
K1.	Dienstverlening	25 punten
K2.	Implementatieplan	20 punten
K3.	Casus	15 punten
	<i>Totale maximale waarde van de subgunningcriteria kwaliteit</i>	60 punten

Prijs: te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

De Inschrijver met de laagste prijs, ontvangt 40 punten. De andere Inschrijvers zullen 'naar rato' scoren volgens de formule:

$$\text{Score} = 40 \times (2 - (\text{prijs Inschrijver} / \text{prijs Inschrijving met laagste prijs})) = \text{aantal punten.}$$

5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningcriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden.

Om de score op de kwalitatieve subgunningcriteria te bepalen beoordeelt het beoordelingsteam alleen informatie die onderdeel is van de inschrijving. Informatie uit verwijzingen naar bijvoorbeeld een website, bestaande dienstverlening en/of andere externe bronnen wordt niet meegenomen in de beoordeling.

K1: Dienstverlening

Kentalis is altijd in ontwikkeling, een dynamische organisatie die wendbaar is om te anticiperen op de maatschappelijke ontwikkelingen die op haar afkomen. Kentalis heeft daarom behoefte aan een partij die mee kan bewegen met de ontwikkelingen binnen Kentalis en tevens transparant werkt en helder en tijdig communiceert.

Het is voor Kentalis van groot belang dat inschrijver in staat is om:

- Mee te denken met Kentalis vanuit zijn professe om de dienstverlening te optimaliseren;
- Flexibel te zijn;
- Ad-hoc diensten te kunnen leveren;

Inschrijver dient een beschrijving te geven van de manier waarop zijn dienstverlening is ingericht. Inschrijver dient daarbij minimaal in te gaan op de volgende aspecten:

- Op welke wijze inschrijver omgaat met veranderingen gedurende de Opdracht (denk hierbij aan wijzigingen in openingstijden, afstoten of aankopen van panden en de impact van een pandemie) en op welke wijze hij borgt dat adequaat en flexibel wordt opgeschaald (met bekende, ingewerkte en kwalitatief opgeleide medewerkers), dan wel afgeschaald;
- Op welke manier inschrijver ervoor zorgt dat alle bij de uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van inschrijver werken volgens de werkinstructies/processen van Kentalis (ook als er sprake is van de inzet van een medewerker op incidentele basis), hoe hierop wordt gestuurd vanuit inschrijver en wat de rol is van Kentalis hierin;
- Hoe inschrijver een adequate alarmopvolging borgt, waarbij een zo kort mogelijke aanrijtijd gerealiseerd wordt;
- Hoe inschrijver invulling geeft aan de communicatie richting Kentalis;
- Hoe inschrijver een continue verbetering van de dienstverlening borgt;
- Hoe inschrijver omgaat met klachten. Welke procedure wordt gehanteerd;
- De wijze waarop inschrijver met capaciteitsproblemen van in te zetten personeel omgaat en hoe een constante en toereikende bezetting wordt geborgd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Voor dit criterium geldt een maximum van ~~vier (4)~~ zes (6) A4 pagina's (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1,15) in pdf format (~~dit is inclusief eventuele bijlage, verwijzingen naar externe documenten / bronnen worden niet beoordeeld~~). Indien er meer dan het maximum aangegeven pagina's ingediend zullen worden, zullen enkel de eerste ~~vier (4)~~ zes (6) pagina's beoordeeld worden. ~~Om de objectiviteit van de beoordeling te bevorderen zorgt inschrijver ervoor dat de beschrijving van dit criterium geanonimiseerd is, dit betekent dat inschrijver zijn bedrijfsnaam, logo, huisstijl niet weergeeft in de beschrijving van het criterium.~~

K2: Implementatieplan

Kentalis hecht grote waarde aan een zorgvuldige voorbereiding zodat de interne organisatie van Kentalis zo min mogelijk hinder ondervindt van het implementatieproces. Inschrijver dient hiertoe een plan van aanpak aan te leveren hoe inschrijver de transitie van de opdracht van de huidige aanbieder naar zijn organisatie vorm gaat geven.

Het implementatieplan moet realistisch zijn en voorzien van een planning vanaf definitieve gunning tot de ingangsdatum van de dienstverlening op 1 december 2024. Verder dient inschrijver minimaal in te gaan op de volgende onderwerpen:

- Wie vanuit de organisatie van inschrijver verantwoordelijk is/zijn voor de implementatie en wie het vaste aanspreekpunt wordt voor Kentalis;
- Plan van aanpak van de uit te voeren werkzaamheden en acties inclusief doorlooptijd;
- Overgang huidige dienstverlener naar de organisatie van inschrijver;
- Hoe de afstemming met partners van Kentalis (o.a. E-installateurs) wordt georganiseerd;
- Taken en verantwoordelijkheden inclusief een indicatie van de tijdsinvestering onder de betrokkenen van inschrijver;
- Taken en verantwoordelijkheden inclusief een indicatie van de tijdsinvestering onder de betrokkenen van Kentalis en welke randvoorwaarden Kentalis moet organiseren
- Op welke wijze er afstemming plaatsvindt tussen inschrijver en Kentalis over invulling van de specifieke dienstverlening en het opstellen van procedures en protocollen voor de te leveren diensten;
- Welke risico's op vertraging en/of verstoring van de implementatie inschrijver voorziet en hoe inschrijver hierop anticipeert.

Indien voor de implementatiefase kosten worden gemaakt door Opdrachtnemer dienen deze separaat vermeld te worden in bijlage 3 Prijzenblad bij de tabel 'eenmalige kosten'.

Voor dit criterium geldt een maximum van vier (4) A4 pagina (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1,15) in pdf-format. Het voorblad en de inhoudsopgave worden niet meegeteld, evenals een bijlage van maximaal 2 pagina's A4 óf 1 pagina A3 waarin de planning visueel (zonder uitgebreide toelichting) mag worden weergegeven. Indien er meer dan het maximum aangegeven pagina's ingediend zullen worden, zullen enkel de eerste vier (4) pagina's beoordeeld worden.

~~Om de objectiviteit van de beoordeling te bevorderen zorgt Inschrijver ervoor dat de beschrijving van dit criterium geanonimiseerd is, dit betekent dat Inschrijver zijn bedrijfsnaam, logo, huisstijl niet weergeeft in de beschrijving van het criterium.~~

K3: Casus

Kentalis wenst zicht te krijgen op de werkwijze van inschrijver tijdens incidentenafhandeling. Daarom dient Inschrijver te beschrijven hoe hij handelt wanneer onderstaande situatie zich voordoet

Situatieschets:

De brandmeldinstallatie (BMI) van een **locatie wooncomplex** in Sint-Michielsgestel geeft een storing. Er is geen doormelding naar de actieve wacht en de doormelding naar de brandweer functioneert ook niet. Het achterhalen van de storing vergt veel tijd en kan niet binnen 24 uur worden opgelost.

Op **deze locatie het complex staan een 'dorpshuis' en 20** woningen waar 24-uurs zorg wordt verleend aan een groep van **ca. 128** kwetsbare cliënten **die allen niet zelfredzaam zijn**. Om ervoor te zorgen dat de veiligheid van deze cliënten gewaarborgd blijft zullen er mitigerende maatregelen genomen moeten worden totdat de storing is opgelost. Dit geldt zowel voor de dag- als nachtsituatie.

Graag zien we hoe inschrijver hier invulling aan gaat geven.

Inschrijver dient ten minste in te gaan op de volgende vragen:

- Welke stappen onderneemt inschrijver om de situatie onder controle te krijgen en de veiligheid van de cliënten te waarborgen, zowel in de dag- als in de nachtsituatie;
- In welk tijdsbestek onderneemt inschrijver bovengenoemde stappen;
- Op welke wijze worden de ondernomen stappen teruggekoppeld aan Kentalis;
- Hoe bepaalt inschrijver of inschakeling van hulpdiensten noodzakelijk is;
- Hoe toont inschrijver pro-activiteit in bovengenoemde casus;
- Hoe worden leerpunten uit de casus geborgd voor de toekomst;
- Hoe zou inschrijver gehandeld hebben als deze situatie zich in het weekend voordoet.

Voor dit criterium geldt een maximum van twee (2) A4 pagina's (enkelzijdig, lettertype Arial 10, regelafstand 1,15) in pdf-format. Indien er meer dan het maximum aangegeven pagina's ingediend zullen worden, zullen enkel de eerste twee (2) pagina's beoordeeld worden.

~~Om de objectiviteit van de beoordeling te bevorderen zorgt inschrijver ervoor dat de beschrijving van dit criterium geanonimiseerd is, dit betekent dat inschrijver zijn bedrijfsnaam, logo, huisstijl niet weergeeft in de beschrijving van het criterium.~~

Beoordelingsmatrix

Op basis van onderstaande beoordelingsmatrix vindt vaststelling van het aantal punten voor subgunningscriteria K1, K2 en K3 plaats.

Beoordeling	Te behalen punten
Uitstekend Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en deze zijn uitstekend (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en –voor zover mogelijk- worden aanvullende, aan het betreffende subgunningscriterium gerelateerde onderwerpen benoemd, gemotiveerd en uitgewerkt, die door Kentalis van belang worden geacht voor een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en/of inschrijver gaat uitgebreid in op gewenste inzichten/functionaliteiten. Hiermee toont inschrijver onderscheidend vermogen. De beantwoording van het subgunningscriterium inclusief toelichting is duidelijk positief onderscheidend t.o.v. het gevraagde.	100% van de te behalen punten
Goed Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt volledig voldaan en zijn goed (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver gaat goed in op gewenste inzichten/functionaliteiten.	70% van de te behalen punten
Voldoende Aan alle bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt grotendeels voldaan en worden voldoende (kwalitatief) onderbouwd/uitgewerkt en/of inschrijver biedt in voldoende mate de gewenste inzichten/functionaliteiten.	40% van de te behalen punten
Onvoldoende Het blijkt onvoldoende dat aan (het merendeel van) de bij het subgunningscriterium genoemde aspecten wordt voldaan en/of inschrijver heeft onvoldoende onderbouwd / uitgewerkt dat wordt voldaan aan deze aspecten en/of inschrijver biedt onvoldoende de gewenste inzichten/functionaliteiten.	0% van de te behalen punten

5.1.4 Toelichting op het subgunningscriterium prijs

Alle vermelde prijzen en tarieven dienen gesteld te zijn in euro's, exclusief BTW. De door u aangeboden prijzen en tarieven zijn inclusief alle bijkomende vaste en variabele kosten die logischerwijs verband houden met de desbetreffende dienstverlening waaronder, maar niet beperkt tot, reis- en verblijfskosten, voorrijkosten, planningskosten t.b.v. planning eigen personeel, kosten voor dienstkleiding, kosten voor aanvragen VOG, vervanging van een ingezette medewerker wegens ziekte, kosten voor overleggen, kosten voor opstellen rapportages, administratie, communicatie, klachtenafhandeling, overhead en risico's welke door Opdrachtnemer worden gemaakt om de gevraagde dienstverlening te kunnen leveren. De prijzen worden aangeboden in twee decimalen.

De inschrijfprijs bestaat uit:

Enmalige kosten:

- Transitiekosten t.b.v. overname werkzaamheden

Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief op te geven voor de transitie van de werkzaamheden, **dit tarief mag niet hoger zijn dan € 6.000,00 exclusief btw**. In dit tarief dienen alle kosten m.b.t. het voorbereiden, overnemen en implementeren van de werkzaamheden die deel uitmaken van de Opdracht opgenomen te zijn. Inschrijver kan hiervoor achteraf geen additionele kosten meer in rekening brengen. De opbouw van het tarief dient inschrijver tevens te specificeren en onderbouwen in tabblad 2. Transitiekosten van bijlage 3 Prijzenblad.

Terugkerende kosten:

- Kosten voor meldkamerdiensten
 Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief op te geven voor de abonnementskosten voor het aansluiten van de locaties van Kentalis op de PAC van inschrijver waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen ~~DP1/2/3~~ DP1, DP2, DP3 en DP4 aansluitingen.
- Kosten voor alarmopvolging
 Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief op te geven voor alarmopvolging. Dit tarief bestaat uit een basistarief alarmopvolging (abonnementskosten per locatie) en kosten voor uitrukken waarbij een verdeling is gemaakt in 'uitrukken starttarief eerste ~~uur~~ 30 minuten' en 'uitrukken vervolgtarief per 15 minuten'.
- Kosten voor het uitvoeren van open-, brand- en sluitrondes
 Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief per locatie per maand op te geven voor het uitvoeren van open-, brand- en sluitrondes.
- Kosten voor de 24-uurs calamiteitendienst
 Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief op te geven voor de opvang van calamiteiten, dit tarief bestaat uit abonnementskosten per maand, kosten voor het beantwoorden van gesprekken (met en zonder vervolgtacties) en kosten voor extra bereikbaarheid.
- Werkzaamheden op afroep
 Inschrijver dient in het prijzenblad een tarief op te geven voor werkzaamheden op afroep waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen werkdagen en weekend / feestdagen. Alle uurtarieven zijn all-in tarieven behoudens btw en behoudens **de toeslagen die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mag doorbelasten zoals vermeld in het prijzenblad**.

Inschrijver geeft in bijlage 3 Prijzenblad de gevraagde prijzen op, ondertekent deze bijlage rechtsgeldig en voegt deze bij zijn inschrijving. Inschrijvers uploaden het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende bijlage 3 Prijzenblad als .xls(x)- én .pdf-bestand.

De gevraagde prijzen worden vermenigvuldigd met indicatieve aantallen per jaar. Deze bedragen worden bij elkaar opgeteld. Op deze manier ontstaat de totaalprijs voor één jaar, dit is de inschrijfprijs die uiteindelijk wordt beoordeeld.

Kentalis heeft ervoor gekozen om de eenmalige kosten ~~minder zwaar niet~~ mee te laten wegen in de inschrijfprijs. ~~dan de tarieven voor terugkerende kosten. De eenmalige kosten wegen 0.25 keer mee in de inschrijfprijs en de terugkerende kosten wegen 1 keer mee in de inschrijfprijs.~~

Alle in bijlage 3 opgenomen aantallen en cijfers zijn indicatief, gebaseerd op gegevens uit het verleden. U kunt hieraan geen rechten ontlenen, afwijkingen in de realisatie kunnen voorkomen

Het indienen van een irreële of manipulatieve inschrijving kan leiden tot uitsluiting:

- Inschrijvers mogen (per item/eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren.
- Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen. Dit dient inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar het oordeel van Koninklijke Kentalis onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan inschrijver stellen. Indien Koninklijke Kentalis van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn dan wordt de inschrijving als ongeldig aangemerkt.

5.2 Gunningprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Deze voorlopige gunningsbeslissing houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door deze voorlopige gunningsbeslissing geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen, ontvangen in het schriftelijk bericht betreffende de gunningbeslissing de motivering van de afwijzing. In dit bericht wordt (worden) de naam (namen) van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding vermeld.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in deel B onder punt 4.

BIJLAGE 1 UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT EN OVERIGE KWALIFICATIEGEGEVENS

- **Bijlage 1.A Uniform Europees Aanbestedingsdocument**
Als separate bijlage opgenomen.
- **Bijlage 1.B Referentieopdracht**
Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 2 VERKLARING OMTRENT INSCHRIJVING

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 3 PRIJZENBLAD

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 4 LIJST VAN EISEN

Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 5 CONTRACTUELE BEPALINGEN

- **Bijlage 5.A Concept raamovereenkomst**
Als separate bijlage opgenomen.
- **Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022**
Als separate bijlage opgenomen.
- **Bijlage 5.C Wachtkamerovereenkomst**
Als separate bijlage opgenomen.

BIJLAGE 6 KENTALIS SPECIFIEKE DOCUMENTEN

- **Bijlage 6.A Overzicht locaties – beveiligingsdiensten Kentalis**
Als separate bijlage opgenomen.
- **Bijlage 6.B Plattegronden schouwlocaties**
Als separate bijlage opgenomen (Zip-bestand)

BIJLAGE 7 VRAAG EN ANTWOORD FROMULIER NOTA VAN INLICHTINGEN

Als separate bijlage opgenomen.