



**AANBESTEDINGSLEIDRAAD
BEVEILIGING- & MELDKAMERDIENSTEN**

INHOUDSOPGAVE

1	BEGRIPPENLIJST	3
2	INLEIDING	4
2.1	Beschrijving van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord	4
2.2	Leeswijzer	4
3	BESCHRIJVING OPDRACHT	5
3.1	Omvang van de Opdracht	5
3.2	Contractduur	5
4	AANBESTEDINGSPROCEDURE	6
4.1	Planning	6
4.2	Nota van Inlichtingen	6
4.3	Indienen van Inschrijvingen	6
4.4	Beoordelingsprocedure	7
4.5	Prijsonderhandelingen	7
4.6	Verificatiegesprek optioneel	7
4.7	Voorbehoud	7
4.8	Gunningsbeslissing	7
4.9	Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter	7
4.10	Toepasselijk recht	8
4.11	Taal	8
4.12	Vergoeding Inschrijving	8
4.13	Varianten	8
5	VOORWAARDEN	8
6	GUNNINGSCRITERIA	9
6.1	Prijs	10
6.2	Beoordelingskader	10
7	TOT SLOT	11
8	BIJLAGEN	11

1 BEGRIPPENLIJST

Naast de begrippen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden, gebruiken we onderstaande begrippen.

Aanbestedende dienst

De Omgevingsdienst Noord-Holland Noord ook wel 'wij' of 'Opdrachtgever' genoemd in dit document.

Aanbesteding

Aanbesteden is een specifieke inkoopmethode om te komen tot opdrachtverlening met één of meerdere geschikte Opdrachtnemers.

Aanbestedingsstukken

Alle documenten in een aanbestedingsprocedure die door de Aanbestedende dienst zijn ingebracht.

Aanbestedingswet

De gewijzigde Aanbestedingswet 2012 die geldt vanaf 1 juli 2016. Met deze nationale wet geeft Nederland invulling aan de Europese richtlijnen voor aanbesteden. De Aanbestedingswet 2012 bevat zowel regels voor aanbestedingen boven de Europese drempelbedragen, als daaronder.

Contractant

De partij die de Opdracht gegund heeft gekregen. Ook wel: Opdrachtnemer.

Gunningscriteria

Criteria op basis waarvan de Inschrijving van een Inschrijver wordt beoordeeld. De Inschrijver met de Inschrijving die als de beste wordt beoordeeld, krijgt de Opdracht gegund.

Inschrijver

Een onderneming die een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een aanbieding van de Inschrijver uitgebracht aan de Aanbestedende dienst, gebaseerd op de eisen en Gunningscriteria zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken. De Inschrijving geldt als een onherroepelijk (definitief) aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek.

Opdracht

Schriftelijke overeenkomst onder bezwarende titel tussen één of meerdere Opdrachtnemers en één of meerdere Aanbestedende diensten.

Opdrachtnemer

De partij die de Opdracht gegund heeft gekregen. Ook wel Contractant genoemd.

Gunningsbeslissing

Het 'voornemen tot gunning' van de Aanbestedende dienst om de opdracht te gunnen aan de beoogd Opdrachtnemer.

2 INLEIDING

In deze aanbestedingsleidraad met bijlage vindt u informatie over de aanbesteding *Beveiliging en Meldkamerdienstverlening* van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord. Wij nodigen u uit om op basis van deze leidraad een offerte in te dienen conform de voorwaarden die hierin staan vermeld en waarnaar wordt verwezen.

2.1 Beschrijving van de Omgevingsdienst Noord-Holland Noord

De Omgevingsdienst Noord-Holland Noord (OD NHN) voert natuur- en milieutaken binnen de fysieke leefomgeving uit voor zestien gemeenten in Noord-Holland Noord en voor de provincie Noord-Holland (PNH) en is gevestigd in Hoorn.

De OD NHN is een jonge organisatie van circa 250 medewerkers die drijft op hoogwaardige en specialistische kennis. Wij houden ons bezig met vergunningverlening, toezicht en handhaving en het geven van specialistisch advies, onder meer op het gebied van duurzaamheid, klimaat, geur, licht, lucht, geluid, natuur, veiligheid en bodemkwaliteit. Vanuit hun eigen vakgebied hebben onze medewerkers contacten met vele duizenden bedrijven en instellingen in het werkgebied.

Wij zijn een moderne organisatie en werken als team samen met onze partners op een professionele en transparante manier. Ons doel is om met onze dienstverlening kwaliteit en resultaat te leveren.

2.2 Leeswijzer

In deze leeswijzer vindt u informatie over de Opdracht. Op basis hiervan kunt u besluiten of u wel of niet wil inschrijven op deze Opdracht. Daarnaast informeren wij u over de procedure om tot een overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer. De opbouw van de leidraad is als volgt:

- In hoofdstuk 3 beschrijven wij beknopt de Opdracht.
- In hoofdstuk 4 beschrijven wij de procedure van de Aanbesteding.
- In hoofdstuk 5 beschrijven wij welke voorwaarden van toepassing zijn op deze Opdracht.
- In hoofdstuk 6 beschrijven wij op welke wijze wij uw Inschrijving beoordelen.
- In hoofdstuk 8 geven wij een opsomming van de bijlagen. Als bijlage is onder andere het Programma van Eisen opgenomen, met daarin de inhoudelijke eisen aan de Opdracht.

Lees alle stukken eerst goed door voordat u aan uw Inschrijving begint en zorg dat uw Inschrijving specifiek op deze opdracht is toegespitst.

3 BESCHRIJVING OPDRACHT

Beveiligingsdiensten

Onder de Beveiligingsdiensten vallen de volgende werkzaamheden:

- Abonnement alarmopvolging en meldkameraansluiting
- Openings- en Brand-/sluitrondes
- Beheer brandmeldinstallatie
- Keyholding en beveiligde opslag sleutels, digitale alarmopvolgingsrapportage en raamstickers.
- Alarm app (optioneel)

Alarmcentralediensten

Onder de Alarmcentralediensten valt het volgende:

- Alarmcentraledienstverlening incl. roosterbewaking en abonnement servicelijn
- In en uitkomende gesprekken via de meldkamer
- Type doormeldingen: Inbraak, Brand en/ of storing brandmeldcentrale, Sabotage, Controle accuspanning, Uitval netspanning, Registratie in- en uitschakelingen

In de bijlage 'Programma van Eisen' vindt u meer informatie over de opdracht.

3.1 Omvang van de Opdracht

De raming van de Opdracht is tot stand gekomen op basis van historische afnamecijfers en de marktconsultatie. Raming van de totale waarde van de overeenkomst, gerekend met maximaal 5% indexatie per jaar is afgerond € 240.000.

3.2 Contractduur

De opdrachtgever heeft als doel om met één (1) inschrijver een overeenkomst af te sluiten voor een initiële periode van vier (4) jaar. De verwachte ingangsdatum is 1 januari 2026, de einddatum van deze initiële overeenkomst zal 1 januari 2030 zijn. Inclusief de verlengingsopties van 2 x 24 maanden (totaal 4 jaar) is de maximale einddatum 01 januari 2034.

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tijdig, uiterlijk drie maanden voor einde van de initiële periode, initiatief neemt om met de opdrachtgever in overleg te gaan over eventuele verlenging van de overeenkomst. De overeenkomst loopt van rechtswege af als de einddatum is bereikt, de overeenkomst niet wordt verlengd of als de OD NHN als zelfstandige organisatie ophoudt te bestaan.

4 AANBESTEDINGSPROCEDURE

Voor deze opdracht wordt een meervoudig onderhandse aanbestedingsprocedure gevolgd.

4.1 Planning

De planning voor deze procedure is als volgt:

Omschrijving	
Publicatie	01-09-2025
Uiterlijke ontvangst van vragen voor Inschrijvingen	12-09-2025 17:00
Bekendmaken Nota van Inlichtingen	18-09-2025
Uiterlijke ontvangst van Inschrijvingen	13-10-2025 17:00
Beoordeling van de Inschrijvingen	14-10-2025 tot 24-10-2025
Versturen gunningsbeslissing	Uiterlijk 31-10-2025
Stand still-periode (opschortende termijn)	21 dagen
Versturen definitieve gunning	Uiterlijk 21-11-2025
Contractingang	01-01-2026

De planning kan wijzigen. Aanbestedende dienst is gerechtigd tussentijds de planning aan te passen. Als gevolg van een aanpassing kunnen mogelijk bepaalde fases verschuiven. Eventuele wijzigingen worden via TenderNed bekendgemaakt. De actuele planning staat op TenderNed en deze planning op TenderNed is leidend.

4.2 Nota van Inlichtingen

U kunt via TenderNed vragen aan ons stellen en onduidelijkheden en onjuistheden aan ons melden. Wij nemen alleen vragen in behandeling die zijn gesteld via TenderNed. Alle vragen, inclusief de bijbehorende antwoorden, sturen wij tegelijkertijd naar alle gegadigden via TenderNed in de Nota('s) van Inlichtingen. Wij kunnen ook zelfstandig besluiten om wijzigingen in de aanbestedingsstukken door te voeren. Deze wijzigingen nemen wij ook op in de Nota('s) van Inlichtingen.

Deze Nota('s) van Inlichtingen maken hierna integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken.

In geval van tegenstrijdigheden gaat de Nota van Inlichtingen in rangorde voor op de inschrijfleidraad. Latere Nota's gaan voor op eerdere Nota's van Inlichtingen.

Onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden

De Aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorg opgesteld. In het geval dat u toch onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden ontdekt, dan dient u ons hierover zo spoedig mogelijk te informeren. U doet dit in ieder geval binnen de termijnen zoals gesteld in de planning. U kunt geen beroep doen op onvolkomenheden, onrechtmatigheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden als die niet bij ons zijn aangegeven, terwijl dit wel mogelijk was geweest.

4.3 Indienen van Inschrijvingen

U dient uw Inschrijving voor de aangegeven sluitingstermijn in te dienen via TenderNed. De verantwoordelijkheid voor het op tijd en volledig aanleveren van uw Inschrijving ligt bij u. Inschrijvingen die op een andere wijze dan via TenderNed worden ingediend zijn ongeldig en worden niet meegenomen in de beoordelingsprocedure.

4.4 Beoordelingsprocedure

- 1 Eerst bepalen wij of uw Inschrijving juist en volledig is. Als controle gebruiken we hiervoor de 'checklist in te leveren stukken'. Is uw Inschrijving niet juist en volledig, dan verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- 2 Daarna beoordelen we of u geen voorwaarden hebt gesteld aan uw Inschrijving. Als dit wél zo is, verklaren wij uw Inschrijving ongeldig. Wij nemen uw Inschrijving dan niet verder mee in de beoordelingsprocedure.
- 3 Als laatste stap beoordelen wij uw Inschrijving aan de hand van de Gunningscriteria.

4.5 Prijsonderhandelingen

De prijs wordt volledig bepaald door uw Inschrijving. Wij voeren geen prijsonderhandelingen.

4.6 Verificatiegesprek **optioneel**

Na het versturen van de gunningsbeslissing vindt er mogelijk een verificatiegesprek plaats met de beoogd Opdrachtnemer. Tijdens dit gesprek bespreken wij de Inschrijving en de onderlinge verwachtingen. Ook verifiëren wij of de Inschrijving voldoet aan het Programma van Eisen. Als blijkt dat dit niet het geval is, dan leggen wij de Inschrijving alsnog terzijde en sluiten we deze uit van de aanbestedingsprocedure. Ook hebben wij de mogelijkheid om een score van één of meerdere subgunningscriteria aan te passen als de bevindingen uit het verificatiegesprek daartoe aanleiding geven.

4.7 Voorbehoud

Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om te allen tijde de Aanbesteding stop te zetten of voor de Opdracht of delen van de Opdracht niet tot gunning over te gaan, om welke reden dan ook. Eventuele kosten en/of schades die (kunnen) ontstaan zijn voor uw eigen risico.

4.8 Gunningsbeslissing

Wij delen de gunningsbeslissing gelijktijdig mee via TenderNed aan alle Inschrijvers. Bent u het niet eens met de gunningsbeslissing of heeft u vragen? Neemt u dan contact met ons op via TenderNed.

4.9 Klachten en mogelijkheden tot beroep bij de rechter

Klachtenprocedure

Bent u ontevreden over hoe wij in de aanbestedingsprocedure hebben gehandeld? Dan kunt u hierover een klacht indienen. Hiervoor hebben wij een klachtenregeling. Op de website www.klachtenmeldpuntaanbesteden.nl/odnhn vindt u informatie over hoe u een klacht kunt indienen over deze Aanbesteding.

Als u het niet eens bent met onze klachtenafhandeling, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Mogelijkheid tot een procedure bij de rechter

Bent u het niet eens met de gunning? Dan kunt u een kort geding instellen bij de Rechtbank Noord-Holland, zittingslocatie Haarlem. Dit kan tot en met 14 kalenderdagen nadat de gunningsbeslissing aan alle Inschrijvers is verzonden. Wanneer er geen procedure is ingesteld, dan geven wij definitief de Opdracht.

Als één of meerdere Inschrijvers voor het verlopen van de hierboven beschreven termijn een kort geding aanhangig maakt bij de rechtbank, dan wachten wij de uitkomst van die procedure(s) af. Wij ondertekenen dan ook geen overeenkomst. Ook wordt de gestanddoeningstermijn van de Inschrijvingen automatisch verlengd tot 14 kalenderdagen na de uitspraak van de bevoegde voorzieningenrechter.

4.10 Toepasselijk recht

Op de door u uit te brengen Inschrijving en de Overeenkomst die daarop volgt, is het Nederlands recht van toepassing.

4.11 Taal

De voertaal tijdens de aanbestedingsprocedure en de contractfase is Nederlands.

4.12 Vergoeding Inschrijving

Het uitgangspunt is dat we geen vergoeding verstrekken. Tenzij van Inschrijvers om in te schrijven een inspanning wordt gevraagd die uitstijgt boven wat normaal geacht wordt in een aanbestedingstraject.

4.13 Varianten

U mag varianten inleveren bij uw Inschrijving, zolang dit vooraf wordt gemeld en akkoord is bevonden door de Aanbestedende dienst. U dient deze toestemming te vragen via de berichtenservice van Tendered. Geef hierbij een korte beschrijving van de varianten.

5 VOORWAARDEN

Door in te schrijven gaat u akkoord met:

- het Programma van Eisen.
- de conceptovereenkomst zoals die na de Nota van inlichtingen is vastgesteld.
- het VNG model algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten inclusief addendum regio Noord-Holland-Noord. Andere voorwaarden zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

6 GUNNINGSCRITERIA

In dit hoofdstuk vindt u een toelichting op de gunningscriteria en de wijze van beoordelen. Wij gunnen de Opdracht aan de Inschrijver met de beste prijs/kwaliteitsverhouding.

Beoordelingsteam

Een beoordelingsteam beoordeelt de kwalitatieve gunningscriteria. Het beoordelingsteam voor deze Opdracht bestaat uit:

- Facilitair manager, Projectleider
- Administratief medewerker (receptie)
- Facilitair medewerker

Voorzitter:

- Inkoopadviseur

Elk teamlid beoordeelt de inschrijvingen zelfstandig en kent zonder overleg met andere teamleden op basis van de in dit hoofdstuk opgenomen beoordelingssystematiek per kwaliteitscriterium 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 unaniem oordeel op basis van consensus.

Gunningscriteria

Voor deze aanbesteding worden de volgende gunningscriteria gehanteerd:

Gunningscriteria	Punten
Kwaliteit	70
- 1. Plan van aanpak/ Beschrijving dienstverlening (max 10 A4)	40
- 2. Plan van aanpak Implementatie (max 3 A4)	15
- 3. Service level agreement (max 3 A4)	15
Prijs	30
- Prijzenblad met (fictieve) Inschrijfsom	30
Totaal	100

Zie hieronder de onderdelen welke aanbestedende dienst minimaal terug wilt zien binnen de opgenomen gunningscriteria.

Kwaliteitscriterium 1: Plan van Aanpak/ Beschrijving dienstverlening

- Beschrijving Plan van aanpak van de dienstverlening; **15 punten**
- Wijze waarop het accountmanagement incl. escalatieproces, de front- en backoffice zijn georganiseerd en bereikbaar zijn. En welke digitale voorzieningen zoals bijvoorbeeld een portal beschikbaar zijn. **15 punten**
- Wijze waarop invulling wordt gegeven aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen; (duurzaamheid, Co2 uitstoot) **5 punten**
- Invulling van innovatie richting de toekomst, passend bij deze dienstverlening. (denk aan nieuwe technologie, digitale oplossingen en procesinnovaties) **5 punten**

Kwaliteitscriterium 2: Plan van aanpak Implementatie

- Beschrijving plan van aanpak; **5 punten**
- Beschrijving risicomanagement; **5 punten**
- Planning implementatie. **5 punten**

Kwaliteitscriterium 3: Service Level agreement

- Beschrijving van de dienstverlening onderverdeelt in servicelevels; **5 punten**
- Voorbeeld van een verbeterplan, wanneer er een servicelevel niet behaald is; **5 punten**
- Voorbeeld van een managementrapportage. **5 punten**

6.1 Prijs

Bij uw inschrijving dient u prijzen aan te bieden in het bijgesloten prijzenblad, rekening houdend met de opdracht, alle gestelde voorwaarden, eisen en (gunnings)criteria die worden gesteld in deze offerteaanvraag. Het is niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het formulier. Het prijzenblad is toegevoegd als bijlage 2.

De opgegeven prijzen zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten. Naast aangeboden prijzen mag u geen aanvullende kosten in rekening brengen bij de uitvoering van de werkzaamheden.

Als uw prijzen in verhouding tot de uit te voeren werkzaamheden abnormaal laag of hoog lijken kunnen wij besluiten om uw Inschrijving af te wijzen. Voordat wij dat doen, vragen wij u eerst schriftelijk om de nodige verduidelijkingen.

Beoordelingsmethode

De tarieven zullen volgens de volgende rekenmethode omgezet worden in punten. Wij gebruiken hiervoor de (fictieve) Inschrijfsom uit het prijzenblad, cel F12. De inschrijver met de laagste inschrijfsom scoort het maximaal te behalen aantal van 30 punten. De score van de overige inschrijvers wordt bepaald via de volgende formule, bijvoorbeeld voor inschrijver A:

Laagste Inschrijfsom

----- x 30 punten = Aantal punten A

Inschrijfsom A

Behaalde punten worden steeds op 2 cijfers na de komma afgerond. Een vijf wordt naar boven afgerond.

6.2 Beoordelingskader

De aan te leveren documenten en informatie worden als volgt beoordeeld, conform de door Opdrachtgever gekozen beoordelingskader voor de schriftelijke beoordeling.

Beoordeling	Maximale waarde
Uitstekend - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit uitstekend aan bij het gevraagde en geeft blijk van uitstekend inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is zeer goed onderbouwd, concreet en realistisch; - En de beantwoording bevat elementen die in relatie tot het gevraagde een meerwaarde betekenen voor de aanbestedende dienst.	100% van de maximale waarde
Goed - De beantwoording gaat in op alle gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit goed aan bij het gevraagde en geeft blijk van goed inzicht in de behoefte van de aanbestedende dienst; - En de beantwoording is goed onderbouwd, concreet en realistisch; - De beantwoording biedt voor de aanbestedende dienst niet of nauwelijks meerwaarde ten opzichte van het gevraagde.	80% van de maximale waarde
Voldoende - De beantwoording gaat in op een groot deel van de gevraagde onderdelen; - En de beantwoording sluit voldoende aan bij het gevraagde; - En de beantwoording is in voldoende mate onderbouwd, concreet en realistisch.	50% van de maximale waarde

Matig • De beantwoording gaat slechts in op een deel van de gevraagde onderdelen; • Of de beantwoording sluit slechts gedeeltelijk aan bij het gevraagde; • Of de beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	20% van de maximale waarde
Onvoldoende of geen inhoudelijke beantwoording • De beantwoording gaat in op een beperkt deel van de gevraagde onderdelen; • Of de beantwoording sluit onvoldoende aan het gevraagde of er is geen inhoudelijke beantwoording gegeven; • Of de beantwoording is onvoldoende of niet onderbouwd, concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde

7 TOT SLOT

Dank voor jullie tijd alvast voor het doornemen van deze inschrijfleidraad. We denken dat het een leuke en interessante opdracht is die voor de OD NHN van wezenlijk belang is om te komen tot een goede interne en externe dienstverlening. Wij wensen u veel succes bij het doen van de inschrijving. Wij hopen dat deze tot een vruchtbare samenwerking mag leiden die voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer van toegevoegde waarde is.

8 BIJLAGEN

- Bijlage 1 - Programma van Eisen
- Bijlage 2 - VNG model algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten inclusief addendum regio Noord-Holland-Noord
- Bijlage 3 – Conceptovereenkomst
- Bijlage 4 - Checklist in te leveren stukken
- Bijlage 5 – Prijzenblad
- Bijlage 6 – Samenvatting Marktconsultatie