

Algemene informatie

Aanbesteding: Europese openbare aanbesteding "Integrale Beveiligingsdienstverlening"
Aanbestedende Dienst: Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)
Referentie: 996475

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 ISO9001 eis

Vraag:

In artikel 4.3.3 van de leidraad beschrijft u het volgende:

De Inschrijver beschikt over een kwaliteitsmanagementsysteem;

Door de Inschrijver wordt een beschreven kwaliteitsmanagementsysteem gebruikt. Bewijs hiervan kan worden geleverd door het beschikken over certificering zoals bijvoorbeeld ISO 9001, dan wel op andere wijze waarmee de Inschrijver in staat is aan te tonen dat door hem op systematische wijze (dat wil zeggen volgens een cyclus van plan-do-check-act) binnen de organisatie aan de kwaliteit van de bedrijfsprocessen wordt gewerkt.

Het lijkt geïnteresseerde onvoldoende om kwaliteit van de bedrijfsprocessen te borgen door bovenstaande uit te vragen. Slimme Ai tooling zijn in staat om een kwaliteitsmanagementsysteem te schrijven in enkele minuten, waarbij het plan op papier niets zegt over de daadwerkelijke kwaliteit van de interne processen. Wij denken dat dit niet wenselijk is. Daarom stellen wij voor om deze bepaling aan te passen naar:

De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver bij inschrijving over het ISO 9001:2015 certificaat, of een gelijkwaardig certificaat. In beginsel toont de inschrijver met de volgende bewijzen aan dat hij aan de normen voor kwaliteitsmanagement voldoet: 1. Een Kwaliteitscertificaat, zoals ISO 9001:2015, of een gelijkwaardig certificaat. Het certificaat moet geldig zijn op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding (inschrijver volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat).

Antwoord:

Het UMCG gaat mee in de wijziging van de tekst. Zo blijft geschiktheidseis, certificaat 9001 gehandhaafd. Wel wordt de tekst met onderstaande passage gewijzigd.

"De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in dit beschrijvend document. Als bewijs hiervan beschikt inschrijver bij inschrijving over het ISO 9001:2015 certificaat, of een gelijkwaardig certificaat. In beginsel toont de inschrijver met de volgende bewijzen aan dat hij aan de normen voor kwaliteitsmanagement voldoet: 1. Een Kwaliteitscertificaat, zoals ISO 9001:2015, of een gelijkwaardig certificaat. Het certificaat moet geldig zijn op de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn van deze aanbesteding (inschrijver volstaat met het toevoegen van een kopie van het certificaat)."

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.

2

Onderwerp:

Kerncompetentie B

Vraag:

Op basis van het prijzenblad verwacht u jaarlijks 13.696 uur in te lenen. U vraagt in kerncompetentie B het volgende: "Dienstenumvang: minimaal 3.000 beveiligingsuren per jaar geleverd binnen één contract." De referentieopdracht die u vraagt betreft slechts 21,9% van de door u uitgevraagde dienstverlening. Wij zijn van mening dat de huidige (relatief lage) referentie u onvoldoende zekerheid biedt. Wij raden u aan om de referentie te verhogen. Conform de Gids Proportionaliteit mag de gevraagde referentie maximaal 60% bedragen. Wij verzoeken om de genoemde referentie te heroverwegen. Graag uw reactie.

Antwoord:

Het UMCG heeft vanuit strategisch oogpunt bewust voor gekozen om voor deze kerncompetentie een minimale urennorm van 3.000 uren te hanteren.

Daarbij benadrukt het UMCG dat deze urennorm specifiek betrekking heeft op zorgbeveiliging, zoals ook expliciet is opgenomen onder het betreffende onderdeel "Zorgbeveiliging".

De gevraagde referentie ziet derhalve niet op de totale geraamde inzet van alle beveiligingsdiensten binnen de opdracht, maar op het specifieke dienstverleningscomponent zorgbeveiliging. Indien deze urennorm wordt gezien in relatie tot dit specifieke onderdeel, verhoudt de omvang zich wezenlijk anders dan door inschrijver wordt geschat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.

3

Onderwerp:

Prijsstelling

Vraag:

In de beveiligingsmarkt is er op dit moment sprake van prijsduiken. Er zijn verschillende bedrijven die, gestuurd door aandeelhouders, laag inschrijven, met als strategie om het bedrijf (relatief) snel door te verkopen. Het UCMG is gebaat bij een stabiele opdrachtnemer die gedurende de hele

contractperiode het contract op basis van de door u genoemde kwaliteitsnormen uitvoert. Wij adviseren u daarom om een ondergrens in te stellen van 40,00 euro voor het basistarief in het prijzenblad, zodat de winnende opdrachtnemer daadwerkelijk kwaliteit kan leveren in de praktijk tegen een redelijke, niet verliesgevende, vergoeding. Gaat u hiermee akkoord, zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Nee, binnen deze aanbestedingsprocedure wordt geen ondergrens gehanteerd voor het basistarief in het prijzenblad.

Het UMCG heeft in deze aanbesteding een aanzienlijk gewicht toegekend aan het prijs criterium, binnen de vastgestelde verhouding tussen prijs en kwaliteit. Daarbij gaat het UMCG ervan uit dat inschrijvers, mede gelet op de huidige marktomstandigheden, een realistische en marktconforme prijs zullen aanbieden die aansluit bij de gevraagde kwaliteitsnormen en de contractuele verplichtingen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.

Indien sprake is van een inschrijving die als abnormaal laag of niet reëel wordt beoordeeld, zal het UMCG conform de aanbestedingsstukken en de Aanbestedingswet een nadere toelichting opvragen. Wanneer blijkt dat de inschrijving niet op zorgvuldige en uitvoerbare wijze tot stand is gekomen, behoudt het UMCG zich het recht voor om de betreffende inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de procedure.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

5 feb 2026

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Beschrijvend document - 1.3 Doelstellingen

Vraag:

Op pagina 7 staat bij flexibiliteit: 'ook in het geval van dergelijke excessen op en rondom het UMCG.'

1. Wat bedoelt u met 'dergelijke excessen'?
2. Waarnaar verwijst u precies met 'dergelijke'?

Antwoord:

Het UMCG bedoelt hiermee dat door onvoorspelbaarheid van de uitvragen Inschrijver flexibel dient te zijn voor het leveren van dienstverlening. Voorgaande wanneer een (grootschalige) externe calamiteit zich voordoet waardoor een grote toestroom wordt verwacht richting UMCG en hiervoor extra beveiligers nodig zijn om dit in goede banen te leiden. Maar ook het inzetten van meerdere beveiligers/BHV-ers bij een groot evenement of het ad-hoc leveren van (meerdere) beveiligers wanneer ziekte van eigen dienst medewerkers optreedt enz.

Het UMCG wenst hierin een 100% borging van de continuïteit en kwaliteit.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.8.1 Subgunningscriterium G1

Vraag:

Op pagina 23 staat: - hoe Inschrijver garandeert dat hij te allen tijde die dienstverlening kan leveren, ook in het geval van dergelijke excessen en veranderende aanvragen.

1. Bedoelt u met 'dergelijke excessen': de veranderende markt, exorbitante prijsstijgingen en het onvoorspelbare karakter van de uitvraag?
2. Als u dit inderdaad bedoelt, wat bedoelt u dan met 'veranderende aanvragen'?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.8.2 Subgunningscriterium G2

Vraag:

Op pagina 24 staat: - Borging 100% kwaliteit integrale beveiligingsdienstverlening in het geval van excessen en veranderende dienstverlening.

1. Wat bedoelt u hier met 'excessen'?
2. Wat bedoelt u met 'veranderende dienstverlening'?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.8.3 Subgunningscriterium G3

Vraag:

Op pagina 25 staat: - 100% borging continuïteit van dienstverlening UMCG, ook in het uitzonderlijke geval van excessen en veranderende werkomgeving;

1. Wat bedoelt u met 'excessen'?
2. Wat bedoelt u met 'veranderende werkomgeving'?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 4.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.8.3 Subgunningscriterium G3

Vraag:

Op pagina 25 staat: op de Toekomstvisie uitvraag opdracht in relatie van doelstelling zorgsector UMCG en onzekerheden van deze Opdracht in het bijzonder.

1. Wat bedoelt u?

Antwoord:

UMCG wenst inzicht te krijgen in hoe u nu en in de toekomst invulling geeft aan de gestelde doelstellingen in paragraaf 1.3. Ook vraagt het UMCG hoe u omgaat met de onvoorspelbaarheid van de aanvragen door aanbestedende dienst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage F - Programma van Eisen 3.2

Vraag:

In het programma van eisen worden voor de beveiligers die in de surveillance-pool gaan werken de certificaten HLO, HBB met ademlucht, VCA-basis en BHV met AED genoemd als vereiste.

1. Kan de aanbestedende dienst, indien nodig, voorzien in de opleidingen/trainingen hiervan?
2. Zo ja, wat zijn de kosten hiervan voor opdrachtnemer?
3. Wat verwacht de aanbestedende dienst qua planning voor het behalen van de betreffende certificaten?
4. Is dit voor, tijdens of na het inwerktraject?

Antwoord:

1. Opdrachtnemer dient zelf VCA basis, BHV met AED te regelen. UMCG en Opdrachtnemer kunnen voor wat betreft HLO, HBB met ademlucht wel gezamenlijk optrekken. UMCG werkt samen met een partij die ook de trainingen voor inschrijver kan organiseren.
2. De kosten voor de trainingen zijn voor Opdrachtnemer. Het prijzenblad, onderdeel "Beschrijving overige middelen" biedt inschrijver de mogelijkheid om deze kosten te verdisconteren.
3. UMCG verwacht dat de in te zetten medewerkers bij de start van de Overeenkomst over de gevraagde kwalificaties beschikken.
4. Zie bovenstaande.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Beschrijvend document - 4.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Op pagina 18 vraagt u bij Kwaliteit naar "...certificering zoals bijvoorbeeld ISO 9001...".

ISO 9001 is een algemene norm voor kwaliteitsmanagement, terwijl het Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche specifiek de kwaliteit van beveiligingsbedrijven garandeert met

daarbij inbegrepen het voldoen aan de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (WPBR) en controle op naleving van de CAO Particuliere Beveiliging. Het Keurmerk Beveiliging dekt daarmee meer dan de lading van ISO 9001. Wilt u daarom de woorden 'zoals bijvoorbeeld ISO 9001' veranderen in en/of aanvullen met "Keurmerk Beveiliging"? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het UMCG wenst geen extra keurmerk Beveiliging te hanteren. Het UMCG stelt dat de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen evenals de geschikts eisen afdoende zijn om de kwaliteit van dienstverlening te borgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op:

6 feb 2026

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Beschrijvende document - 4.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Vraag:

Op pagina 18 vraagt u bij Milieu naar "...certificering zoals bijvoorbeeld ISO 14001...".

ISO 14001 is een algemene norm voor milieumanagement, terwijl het Keurmerk Maatschappelijk Verantwoord Beveiligen van de Nederlandse Veiligheidsbranche specifiek duurzaam werken aantoont met aandacht voor mensen, milieu en goed bestuur. Het Keurmerk Maatschappelijk Verantwoorde Beveiligen dekt daarmee meer dan de lading van ISO 14001. Wilt u daarom de woorden 'zoals bijvoorbeeld ISO 14001' veranderen in en/of aanvullen met "Keurmerk Maatschappelijk Verantwoord Beveiligen"?

Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Het UMCG gaat niet mee in de wijziging van de tekst. Zo blijft geschiktheidseis, certificaat 14001 gehandhaafd. Voor wat betreft het niet veranderen van de Eisen, zie antwoord 10.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 2

Percelen:

P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening

Beantwoord op: 6 feb 2026

Mededelingen

Ref.nr.
M1

Onderwerp:
Nota van Inlichtingen

Inhoud mededeling:

Morgen om 11:00 uur sluit de deadline voor het stellen van vragen ten behoeve van de nota van inlichtingen. Als Inschrijver belang heeft bij het stellen van vragen dan wordt hij vriendelijke verzocht om voor deze deadline in de "vraag en antwoord module" deze vragen te stellen.

Percelen: P1 Integrale Beveiligingsdienstverlening
Aangemaakt op: 27 jan 2026