

Aanbestedingsleidraad

ten behoeve van de
Europese openbare aanbesteding

met betrekking tot

Receptie- en beveiligingsdiensten



Versie : 1.0
Datum : 16 september 2026

© Gehele of gedeeltelijke overneming, reproductie, bewerking of openbaarmaking van de Aanbestedingsstukken, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Unie van Waterschappen en Pro 10 B.V. is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld.

Checklist voor het indienen van een Inschrijving

Hieronder treft u de checklist aan van documenten die u dient te overleggen bij de Inschrijving, welke formats u daarbij dient te hanteren en hoe uw Inschrijving samengesteld moet zijn. Dit wordt nader toegelicht in deze Aanbestedingsleidraad. Daarnaast drie aandachtspunten vooraf:

- ✓ Het doen van een Inschrijving is geen sinecure. Los van de inhoud van het aanbod kan ook een ogenschijnlijk kleine (vorm)fout ertoe leiden dat een Inschrijving ongeldig is. Wij adviseren om zo snel mogelijk kennis te nemen van de Aanbestedingsstukken en bij twijfels vragen te stellen.
- ✓ Schrijft u in als Samenwerkingsverband en/of met een Derde en/of Onderaannemer? Dan gelden aanvullende voorschriften waar u goed kennis van moet nemen. Zie de Bijlage Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer voor meer informatie.
- ✓ Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver. U hoeft deze Verificatiedocumenten bij uw Inschrijving nog niet in te dienen. U dient zich er wel bewust van te zijn dat deze opgevraagd kunnen worden. Voor de Verklaring van de Belastingdienst en de Gedragsverklaring aanbesteden kan de aanvraagtijd oplopen tot meerdere weken. Hier moet u rekening mee houden. Zie verder ook de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten.

Document	Actie	Inschrijver*	Elke deelnemer Samenwerking?	Derde en/of Onderaannemer?
U kunt uw onderneming introduceren en uw Inschrijving inleiden met een aanbiedingsbrief (niet verplicht)				
Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen (Hoofdstuk 3 Aanbestedingsleidraad)				
UEA	Bijlage UEA invullen, rechtsgeldig** ondertekenen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Ja	Alleen Derde waarop een beroep wordt gedaan voor de geschiktheidseisen
Format kerncompetenties	Bijlage Format kerncompetenties invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Subgunningscriteria (Hoofdstuk 4 Aanbestedingsleidraad)				
Kwaliteit	1. Plan van aanpak, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	2. Personeel, continuïteit en achtervang, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	3. Coördinatie, regie en ontzorging, vrij invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Format sleutelfunctionaris, invullen en bijvoegen in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
Prijs	Bijlage Prijzenblad invullen en bijvoegen, in .pdf en .xls(x).	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee
	Openkostencalculatie beveiligingssysteem, vrij invullen en bijvoegen, in .pdf.	Ja	Nee, alleen penvoerder	Nee

*) Zijnde zelfstandig Inschrijver, hoofdaannemer of penvoerder namens een Samenwerkingsverband.

**) De rechtsgeldigheid van de ondertekening door één of meerdere natuurlijke personen dient te blijken uit het uittreksel uit het handelsregister of uit een volmacht waarin de bestuurder een vertegenwoordiger een mandaat voor ondertekening geeft. In het laatste geval dient Inschrijver Deel II B van het UEA in te vullen. Op eerste verzoek dient Inschrijver de volmacht of een uittreksel uit het handelsregister te overleggen.

Inhoudsopgave

Checklist voor het indienen van een Inschrijving	2
Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht.....	4
1.1 Inleiding.....	4
1.2 Keuze aanbestedingsprocedure	4
1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed	4
1.4 Contact tijdens de aanbesteding	4
1.5 Planning.....	5
1.6 Schouw	5
1.7 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren	5
1.8 Het doen van een Inschrijving.....	6
1.8.1 Tijdigheid en TenderNed.....	6
1.8.2 Volledigheid	6
1.8.3 Eén keer inschrijven	6
1.8.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding	7
1.8.5 Gestanddoeningstermijn.....	7
1.8.6 Opening	7
1.9 Van Inschrijving naar Overeenkomst.....	7
1.10 Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2 Over de Opdracht	9
2.1 Over de Aanbestedende dienst	9
2.2 Doelstellingen	9
2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen	9
2.4 Aard van de Opdracht	9
2.4.1 Receptiedienstverlening	10
2.4.2 Beveiligingsdienstverlening	11
2.4.3 Overige werkzaamheden	12
2.4.4 Minimumeisen.....	12
2.4.5 Varianten	12
2.4.6 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)	13
2.5 Omvang van de Opdracht	13
2.6 Vorm en duur Overeenkomst	13
2.7 Algemene inkoopvoorwaarden	13
2.8 Wachtkamerconstructie.....	13
2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst.....	13
Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	14
3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften	14
3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver	14
3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn	14
3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan	15
3.4.1 Financiële en economische draagkracht.....	15
3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid	16
3.4.3 Beroepsbevoegdheid	17
Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium	18
4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure	18
4.2 Subgunningscriterium kwaliteit	19
4.2.1 Opmaak en aantal pagina's	19
4.2.2 Beoordelingskaders	19
4.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak	21
4.2.4 Onderdeel 2: Personeel, continuïteit en achtervang	21
4.2.5 Onderdeel 3: Coördinatie, regie en ontzorging	22
4.2.6 Onderdeel 4: Interview	22
4.3 Subgunningscriterium prijs	23

Hoofdstuk 1 De aanbesteding in vogelvlucht

1.1 Inleiding

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad behorende bij de Europese openbare aanbesteding van de Unie van Waterschappen (hierna: Aanbestedende dienst) voor het sluiten van een Overeenkomst met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van receptie- en beveiligingsdiensten in het kantoor aan de Koningskade 40 te Den Haag.

De aankondiging van deze Opdracht is gepubliceerd op www.tenderned.nl en in het Supplement op het Publicatieblad van de Europese Unie. Alle ondernemers die aan de eisen voldoen, worden uitgenodigd een Inschrijving in te dienen. Dat kan zelfstandig, als Samenwerkingsverband en/of door een beroep te doen op Derden en/of Onderaannemers.

1.2 Keuze aanbestedingsprocedure

Op deze aanbestedingsprocedure is Deel 2 van de Aanbestedingswet 2012 van toepassing, omdat het van toepassing zijnde Europese drempelbedrag naar verwachting wordt overschreden en er geen wettelijke uitzonderingen van toepassing zijn. De Aanbestedende dienst organiseert een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Dit betekent dat alle Inschrijvers die aan de eisen voldoen een Inschrijving kunnen indienen. Deze keuze is hoofdzakelijk gebaseerd op de omvang en aard van de Opdracht, de verwachte transactiekosten voor de Aanbestedende dienst en Inschrijvers, het aantal potentiële Inschrijvers, het gewenste eindresultaat, de complexiteit van de Opdracht en het karakter van de markt. Een niet-openbare procedure voegt vanuit het oogpunt van het beperken van de administratieve lasten weinig toe, omdat bij deze procedure aan minimaal vijf Inschrijvers om een Inschrijving moet worden verzocht. De Aanbestedende dienst wenst daarnaast zo min mogelijk drempels op te werpen voor geïnteresseerde Inschrijvers, bijvoorbeeld ondernemingen uit het MKB-segment. Dit pleit ervoor om een procedure te kiezen met beperkte administratieve lasten.

1.3 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Alle Aanbestedingsstukken te vinden zijn op TenderNed.
- Het stellen van vragen plaatsvindt via de vraag- en antwoordfunctie van TenderNed.
- Inschrijvingen dienen ingediend te worden via TenderNed in een digitale kluis.
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via TenderNed, met uitzondering van de schouw en de interviews.

Als Inschrijvers technische problemen ervaren of vragen hebben over de werking van TenderNed kan contact opgenomen worden met de servicedesk van TenderNed zelf.

Let op 1: Nederlandse ondernemers hebben eHerkenning nodig om deel te nemen aan deze aanbesteding.¹

Let op 2: Het beantwoorden van vragen en het uploaden van documenten in TenderNed staat niet gelijk aan het indienen van een Inschrijving. Het indienen van de Inschrijving vereist een separate actie in het systeem die bevestigd moet worden met een SMS-code.

1.4 Contact tijdens de aanbesteding

Deze aanbesteding wordt begeleid door Pro 10 B.V. Totdat de definitieve gunning een feit is, zijn Emily van der Linden en Floris-Jan Foet voor Inschrijvers het enige aanspreekpunt voor deze aanbesteding. Alle correspondentie vindt in principe plaats via TenderNed. Mocht dit om technische redenen niet mogelijk zijn of contact anderszins noodzakelijk zijn, dan kunnen Inschrijvers contact opnemen via ea@pro10.nl.

¹ <https://www.tenderned.nl/cms/voor-ondernemingen-starten-met-tenderned/eherkenning-gebruiken-voor-tenderned>

1.5 Planning

Binnen deze procedure moeten Inschrijvers op verschillende momenten tijdig actie ondernemen. De Aanbestedende dienst streeft ernaar de volgende planning te realiseren. Zonder expliciet tegenbericht dienen Inschrijvers hiervan uit te gaan.

Activiteit	Datum	Tijd (C.E.T)
Publiceren aankondiging en Aanbestedingsstukken	16 september 2026	
Uiterlijk aanmelden voor schouw	23 september 2026	
Schouw	24 september 2026	10:00 - 11:30 uur
Uiterste datum voor het stellen van vragen, eerste ronde	29 september 2026	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 1	6 oktober 2026	
Uiterste datum voor het stellen van vragen, tweede ronde	12 oktober 2026	10:00 uur
Publicatie Nota van inlichtingen 2	19 oktober 2026	
Sluitingstermijn voor het indienen van een Inschrijving	2 november 2026	10:00 uur
Interviews	10 november 2026	
Verzenden Gunningsbeslissing, start bezwaartermijn en verificatie	23 november 2026	
Definitieve gunning	14 december 2026	
Ingangsdatum Overeenkomst en start implementatieperiode	1 januari 2027	
Implementatiefase	1 januari t/m 28 februari 2027	
Start uitvoeringsfase	1 maart 2027	

1.6 Schouw

De Aanbestedende dienst wil Inschrijvers optimaal informeren. Daarom maakt een schouw onderdeel uit van deze procedure. Tijdens deze bijeenkomst worden Inschrijvers gelijktijdig rondgeleid. Een medewerker van de Aanbestedende dienst zal een toelichting geven bij de Opdracht en er wordt ruimte geboden om vragen te stellen. Deze vragen (kunnen soms) direct of na afloop worden beantwoord, echter aan de mondelinge informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Inschrijver dient vragen ook altijd schriftelijk te stellen, conform de procedure die is beschreven in de volgende paragraaf, welke via een Nota van inlichtingen worden beantwoord. Aan de schriftelijke beantwoording kunnen wel rechten worden ontleend.

De bijeenkomst vindt plaats op het in de planning genoemde moment. Inschrijvers zijn van harte welkom op het volgende adres: Koningskade 40, 2596 AA Den Haag. Om praktische redenen wordt Inschrijver verzocht zich uiterlijk één werkdag van tevoren aan te melden door een TenderNed-bericht te sturen aan het contactpunt van deze aanbesteding onder vermelding van 'Aanmelding schouw', de naam van de onderneming en het aantal aanwezige personen. Er kunnen maximaal twee personen per Inschrijver worden aangemeld. Aanwezigen dienen zich te kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Als aanwezigen niet vooraf zijn aangemeld of zich niet kunnen legitimeren, kan de toegang worden geweigerd.

1.7 Stellen van vragen tijdens de aanbesteding en kenbaar maken van bezwaren

De Aanbestedende dienst nodigt Inschrijvers van harte uit vragen te stellen, waaronder ook wordt begrepen het doen van tekstvoorstellen, het plaatsen van opmerkingen en kenbaar maken van (potentiële) bezwaren. De Aanbestedende dienst verwacht een proactieve houding die bijdraagt aan het slagen van deze aanbesteding. Het is belangrijk uw vragen zo vroeg mogelijk te stellen. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om eventuele bezwaren te uiten na het moment waarop de Aanbestedende dienst beslissingen neemt in het

kader van deze aanbesteding. Onverhoopte bezwaren dienen te worden geuit op een moment dat eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden zo nodig nog kunnen worden weggenomen.

Door het doen van een Inschrijving stemt de betreffende Inschrijver uitdrukkelijk in met alle aspecten van deze aanbesteding. Aan het uitblijven van vragen, opmerkingen of uitiem een kort geding ontleent de Aanbestedende dienst het vertrouwen dat de aanbesteding kan worden voortgezet en kan worden overgegaan tot ontvangst en opening van de Inschrijvingen. Inschrijvers die niet tijdig protesteren tegen de inhoud van de Aanbestedingsstukken respectievelijk die niet tijdig een kort geding aanhangig maken, verwerken in beginsel het recht om later nog in rechte te ageren tegen vermeende tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in het kader van deze aanbesteding.

Vragen moeten worden gesteld via TenderNed. Om een goede verwerking mogelijk te maken, dient elke vraag apart gesteld te worden, onder een duidelijke verwijzing naar het onderdeel van de Aanbestedingsstukken waar de vraag betrekking op heeft en zonder bedrijfsgegevens te noemen. De Aanbestedende dienst zal schriftelijk gestelde vragen beantwoorden in één of meerdere Nota's van inlichtingen. Er kan voor worden gekozen vragen al eerder, tussendoor, te beantwoorden.

Mogelijkheid stellen individuele vragen: Op grond van art. 2:53 lid 3 Aanbestedingswet 2012 hebben Inschrijvers de mogelijkheid om vragen individueel te stellen als openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan hun gerechtvaardigde economische belangen. Uitgangspunt is dat inlichtingen niet individueel verstrekt worden, tenzij Inschrijver naar het oordeel van de Aanbestedende dienst daadwerkelijk aantoonbaar dat sprake is van voornoemd belang. Als een motivering ontbreekt of deze naar het oordeel van de Aanbestedende dienst niet toereikend is, zal de vraag worden afgewezen en desgewenst opnieuw moeten worden gesteld, als niet-individuele vraag. De Aanbestedende dienst zal individuele vragen, die naar haar oordeel individueel beantwoord moeten worden, individueel beantwoorden.

1.8 Het doen van een Inschrijving

1.8.1 Tijdigheid en TenderNed

Een Inschrijving anders ingediend dan via TenderNed wordt niet geaccepteerd. De Inschrijving moet bovendien vóór de in de op dat moment geldende planning genoemde datum en tijd zijn ingediend en ontvangen. Na afloop van de indieningstermijn kunnen geen Inschrijvingen worden ingediend. Te laat ontvangen Inschrijvingen worden niet geaccepteerd. Te late ontvangst is altijd voor rekening en risico van Inschrijvers.²

1.8.2 Volledigheid

De Inschrijving dient compleet te zijn. Alle stukken, informatie, toelichtingen en dergelijke moeten worden bijgevoegd zoals gevraagd in de Aanbestedingsstukken. Daarbij moet gebruik worden gemaakt van de formats die ter beschikking zijn gesteld. Zie ook de Checklist vooraan in dit document. Als een Inschrijving hier niet aan voldoet, zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is. Dit wordt mede beoordeeld in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel. Een aanbestedingsbrief is facultatief.

1.8.3 Eén keer inschrijven

Een Inschrijver mag slechts éénmaal inschrijven, zelfstandig dan wel als deelnemer aan een Samenwerkingsverband. Als een Inschrijver inschrijft, mag hij niet tevens als Derde en/of Onderaannemer fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een maatschap wordt hierbij beschouwd als één Inschrijver. Een Onderaannemer mag ten tijde van de Inschrijving niet als Onderaannemer voor meerdere Inschrijvers optreden. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan als het de geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht. Als niet aan deze voorschriften wordt voldaan, worden alle betrokken Inschrijvingen terzijde gelegd.

² In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor om de sluitingstermijn op te schuiven zolang de kluis met Inschrijvingen nog niet is geopend, ook als de sluitingstermijn gepasseerd is. Dit is een recht en geen plicht van de Aanbestedende dienst en doet dus niets af aan het feit dat te late ontvangst, ongeacht de oorzaak, voor rekening en risico van Inschrijvers is.

1.8.4 Meerdere keren inschrijven vanuit een holding

Per holding, concern of groep van met elkaar verbonden ondernemingen is maximaal één Inschrijving toegestaan. Dit betekent dat indien meerdere rechtspersonen behoren tot dezelfde holding, hetzelfde concern of onderling verbonden ondernemingen zijn als bedoeld in artikel 2:24b BW, slechts één van deze ondernemingen als Inschrijver mag optreden.

1.8.5 Gestanddoeningstermijn

De Inschrijving heeft op straffe van uitsluiting een gestanddoeningstermijn van ten minste 4 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. Gedurende deze periode is de Inschrijving voor Inschrijver onherroepelijk en bindend. Als een kort geding aanhangig is gemaakt in het kader van deze aanbesteding of een Bibob-toets aanleiding geeft tot nader onderzoek, eindigt de termijn van gestanddoening één maand na uitspraak in kort geding respectievelijk nadat is beslist of op grond van het advies met betrekking tot de Wet Bibob al dan niet tot gunning over wordt gegaan.

1.8.6 Opening

De digitale kluis met Inschrijvingen wordt na verloop van de termijn voor het indienen van een Inschrijving geopend. Hiervan wordt een proces-verbaal opgemaakt en verzonden naar Inschrijvers. Inschrijvers worden niet uitgenodigd om bij de opening te zijn. De opening is een formaliteit. Tijdens de opening worden de Inschrijvingen niet behandeld. Inschrijvingen worden na afloop van de procedure niet geretourneerd.

1.9 Van Inschrijving naar Overeenkomst

Na de opening zal de Aanbestedende dienst de Inschrijvingen toetsen en beoordelen. Dit wordt uiteengezet in de volgende hoofdstukken. Uiteindelijk mondt dit uit in een Gunningsbeslissing. Hiertegen kunnen afgewezen en gepasseerde Inschrijvers bezwaar maken. De Gunningsbeslissing wordt zo spoedig mogelijk en zoveel mogelijk gelijktijdig verzonden aan Inschrijvers, inclusief de relevante redenen voor de beslissing. De Aanbestedende dienst deelt bepaalde gegevens betreffende de gunning niet mee als openbaarmaking van die gegevens de toepassing van de wet in de weg zou staan, met het openbaar belang in strijd zou zijn, de rechtmatige commerciële belangen van Inschrijvers zou kunnen schaden of afbreuk aan de eerlijke mededinging zou kunnen doen. Een afgewezen Inschrijver zal naast inzicht in zijn eigen scores, en de motivering daarbij, uitsluitend inzicht krijgen in de scores van de winnende Inschrijver en de partij die de wachtkamervereenkomst gegund krijgt. De winnende Inschrijver krijgt aldus geen inzicht in de scores van andere Inschrijvers, en afgewezen Inschrijvers krijgen geen inzicht in de scores van andere afgewezen Inschrijvers.

De Aanbestedende dienst zal gedurende twintig kalenderdagen na verzending van de voorlopige Gunningsbeslissing geen uitvoering geven aan die beslissing en niet tot ondertekening van de Overeenkomst en wachtkamervereenkomst overgaan. Dit om Inschrijvers gedurende de bezwaartermijn gelegenheid te bieden een kort geding aanhangig te maken tegen de Gunningsbeslissing door het laten betekenen van een dagvaarding voor kort geding op het adres van de Aanbestedende dienst. Deze bezwaartermijn is een vervaltermijn. Als binnen de bezwaartermijn geen kort geding aanhangig is gemaakt, kan Inschrijver geen bezwaar meer maken tegen de Gunningsbeslissing en heeft hij zijn rechten verwerkt. De Aanbestedende dienst is in dat geval vrij om gevolg te geven aan de geuite beslissing.

Definitieve gunning is eveneens onder voorbehoud van verificatie. De Aanbestedende dienst zal de Verificatiedocumenten bij de winnaar van de aanbesteding opvragen, zoals elders uiteengezet. Ook een verificatiegesprek kan onderdeel uitmaken van de verificatie. Tijdens dit gesprek wordt de Inschrijving op initiatief van de Aanbestedende dienst meer in detail doorgenomen, waarbij moet blijken dat de Inschrijver zijn Inschrijving gestand doet. Als sprake is van een verificatiegesprek zal hiervan door de Aanbestedende dienst een verslag worden gemaakt dat bij de Overeenkomst wordt gevoegd.

De gunning is pas definitief zodra de Aanbestedende dienst de winnende Inschrijvers en wachtkamerpartij hier schriftelijk over heeft geïnformeerd. Met de definitieve gunning komt nog geen Overeenkomst tot stand. De Overeenkomst komt tot stand ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst of de schriftelijke aanvaarding door de Aanbestedende dienst van het voor Inschrijver bindende en onherroepelijke aanbod van Inschrijver in de vorm van zijn Inschrijving met inachtneming van het bepaalde in de Aanbestedingsstukken.

De Inschrijving van de winnende Inschrijver wordt onderdeel van de te sluiten Overeenkomst en derhalve ook van de Opdracht. Als tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat Opdrachtnemer de beloftes in zijn Inschrijving niet nakomt, is er in principe sprake van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer.

1.10 Leeswijzer

Het vervolg van dit document bestaat uit navolgende hoofdstukken en Bijlagen:

- Hoofdstuk 2 gaat in op het doel van de aanbesteding en de aard en omvang van de Opdracht.
- Hoofdstuk 3 beschrijft de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.
- Hoofdstuk 4 schetst de gunningscriteria en de wijze waarop Inschrijvingen worden beoordeeld.

De volgende Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van deze Aanbestedingsleidraad:

1. UEA (gegenereerd en beschikbaar via TenderNed)
2. Checklist Verificatiedocumenten
3. Definities
4. Spelregels rondom de aanbesteding
5. Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer
6. Format kerncompetenties
7. Format sleutelfunctionaris
8. Prijzenblad
9. Concept-Overeenkomst
10. AWVODI-2018
11. Concept-wachtkamerovereenkomst
12. Conformiteitenlijst
13. Concept-verwerkersovereenkomst
14. Bibob

Hoofdstuk 2 Over de Opdracht

2.1 Over de Aanbestedende dienst

De Unie van Waterschappen is de vereniging van de Nederlandse waterschappen. Waterschappen zijn verantwoordelijk voor het beheer van waterkeringen, het regionale waterbeheer en het zuiveren van afvalwater. In totaal zijn er 21 waterschappen in Nederland. De Unie van Waterschappen vertegenwoordigt de waterschappen in het nationale en internationale speelveld, behartigt de belangen van de waterschappen en stimuleert kennisuitwisseling en samenwerking. Voor meer informatie zie [Unie van Waterschappen](#).

2.2 Doelstellingen

Met deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Overeenkomst beoogt de Aanbestedende dienst de volgende doelen te bereiken:

1. Het contracteren van 1 professionele Opdrachtnemer voor receptie- en beveiligingsdiensten die proactief meedenkt over verbetering van de dienstverlening en de Aanbestedende dienst ontzorgt in de dagelijkse uitvoering en afstemming met eventuele Derden.
2. Het realiseren van een gastvrije, representatieve en sfeervolle ontvangst van bezoekers, medewerkers en leveranciers, waarbij hospitality en veiligheid hand in hand gaan.
3. Het borgen van continuïteit in de receptiedienstverlening door inzet van vaste proactieve gezichten, vaste achtervang en voldoende bezetting op drukke momenten.
4. Het realiseren van betrouwbare beveiligingsdienstverlening, waaronder meldkamer, alarmopvolging, open- en sluitrondes, keyholding, toegangsbeheer en adequate bereikbaarheid bij incidenten.
5. Het versterken van de samenhang en coördinatie tussen receptie en beveiliging, met duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden, escalatie, incidenten, calamiteiten en één herkenbaar aanspreekpunt.

2.3 Samenvoegen van Opdrachten en verdeling in percelen

Naar het oordeel van de Aanbestedende dienst is bij deze Opdracht sprake van het samenvoegen van receptie- en beveiligingsdiensten. Deze samenvoeging is passend en nodig, omdat de werkzaamheden in de dagelijkse praktijk nauw met elkaar samenhangen. Receptie en beveiliging raken elkaar onder meer bij bezoekersontvangst, toegangsbeheer, open- en sluitrondes, incidenten en calamiteiten alsook het naleven van huisregels. Door deze onderdelen gezamenlijk aan te besteden kan de Aanbestedende dienst sturen op één samenhangende dienstverlening, één duidelijk overleg- en escalatiestructuur en één herkenbaar aanspreekpunt. Bij deze keuze is acht geslagen op de samenstelling van de relevante markt, de organisatorische kansen en risico's voor de Aanbestedende dienst en Inschrijvers. De verwachting is dat onderhavige Opdracht toegankelijk blijft voor voldoende marktpartijen, waaronder partijen die receptie- en beveiligingsdiensten zelf kunnen leveren of deze in samenwerking met Derden kunnen organiseren. Ook kunnen Inschrijvers gebruikmaken van Onderaannemers of een Samenwerkingsverband vormen.

Binnen de Opdracht is geen onderscheid gemaakt in percelen. Splitsing in afzonderlijke percelen voor receptie en beveiliging zou ertoe kunnen leiden dat de Aanbestedende dienst met meerdere Opdrachtnemers en aanspreekpunten te maken krijgt, terwijl juist behoefte bestaat aan meer regie, coördinatie en samenhang tussen beide onderdelen. Perceelverdeling zou bovendien extra afstemmingslasten en risico's met zich mee kunnen brengen bij incidenten, calamiteiten en operationele overdracht.

2.4 Aard van de Opdracht

De onderhavige Opdracht heeft betrekking op het leveren van receptie- en beveiligingsdiensten voor de kantooromgeving van de Aanbestedende dienst aan de Koningskade 40 te Den Haag, waarbij de uitgevraagde dienstverlening zowel de dagelijkse receptiewerkzaamheden als de daarmee gepaard gaande beveiligingswerkzaamheden alsook de coördinatie tussen beide onderdelen bevat. Hieronder wordt de uit te voeren dienstverlening nader uiteengezet.

2.4.1 Receptiedienstverlening

De receptiedienstverlening ziet op het dagelijks bemensen en uitvoeren van de receptiefunctie binnen de kantooromgeving van de Aanbestedende dienst. De dienstverlening dient uitgevoerd te worden op werkdagen van maandag t/m vrijdag. De receptie is het eerste aanspreekpunt voor bezoekers, medewerkers, leveranciers en overige derden. De werkzaamheden omvatten onder meer salenbeheer, bezoekersontvangst en -registratie, het beheren en uitgeven van toegangspassen, het beheren van de receptie mailbox en het beantwoorden of doorgeleiden van vragen. Hieronder worden de werkzaamheden nader uiteengezet. Deze lijst is niet limitatief.

De receptie dient in beginsel bemand te zijn op werkdagen tussen 08:15 uur en 17:15 uur. De Aanbestedende dienst onderzoekt de mogelijkheid om de openingstijden gedurende de contractperiode te verruimen naar 08:00 uur tot 17:30 uur. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het organiseren van de dienstverlening.

De Aanbestedende dienst wenst gedurende de openingstijden van de receptie te beschikken over een herkenbare, stabiele en kwalitatief hoogwaardige bezetting. De wijze waarop de receptiedienstverlening wordt georganiseerd, waaronder de personele bezetting, taakverdeling en eventuele overlap tussen medewerkers, wordt overgelaten aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de bezetting aansluit bij de feitelijke drukte, aanwezigheid en activiteiten op de locatie en dat gedurende de volledige openingstijden sprake is van een ononderbroken en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening.

Opdrachtnemer borgt de continuïteit, kennisdeling en onderlinge overdracht binnen het team door middel van passende organisatorische maatregelen. Daarbij geldt dat ingezette medewerkers wekelijks gedurende ten minste één gezamenlijk dagdeel gelijktijdig aanwezig zijn. In het Plan van aanpak (zie paragraaf 4.2.3) licht Inschrijver toe op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven.

De Aanbestedende dienst stelt geen systeem voor bezettingsregistratie beschikbaar. Momenteel zijn maandag, dinsdag en donderdag de drukst bezette werkdagen, waarbij gemiddeld circa 50 tot 80 werk- en vergaderplekken bezet zijn. Op woensdag zijn gemiddeld circa 15 werkplekken bezet. Op vrijdag is sprake van een zeer beperkte bezetting van de locatie. De genoemde bezettingscijfers geven uitsluitend een indicatie van de aanwezigheid op kantoor. Deze aantallen zijn uitsluitend indicatief, gelden niet voor vakantieperiodes en bieden geen garantie voor de toekomstige bezetting van de locatie. De feitelijke bezetting kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een adequate inrichting van de dienstverlening die aansluit bij de actuele situatie op de locatie. Opdrachtnemer houdt bij het bepalen van de benodigde inzet tevens rekening met bezoekersstromen, vergaderactiviteiten, evenementen en overige factoren die van invloed zijn op de belasting van de receptie.

Reserveringen en facilitaire ondersteuning

De receptiedienstverlening omvat naast het bovengenoemde ondersteunende facilitaire werkzaamheden. Daaronder vallen onder meer het reserveren van vergaderruimten, beheren van bedrijfsauto's en laadpalen, het beheren van reserveringen voor externe salencentra, agendabeheer, het signaleren van facilitaire en banqueting meldingen/aanvragen en het bewaken van de representatieve staat van vergaderruimten. Ook werkzaamheden zoals post- en pakketverwerking, bestellingen plaatsen, (factuur)controle bestellingen en het afstemmen met leveranciers, doorzetten meldingen inzake schoonmaak, beheer van kantoorbenodigdheden, uitgifte van relatiegeschenken en lichte secretariële ondersteuning kunnen onderdeel zijn van de dienstverlening. Deze lijst is niet limitatief.

ICT- en systeemgerelateerde ondersteuning

Binnen de receptiedienstverlening vallen ook enkele ondersteunende werkzaamheden met betrekking tot systemen en middelen. Het gaat daarbij onder meer om het beheren van toegangspassen en gebruikersregistratie, beheren van receptie-mailbox, het ondersteunen bij onboarding, het uitgeven en innemen van ICT-bruikleenmaterialen en het werken met de door de Aanbestedende dienst gebruikte facilitaire reserverings- en registratiesystemen. Deze lijst is niet limitatief.

BHV en ondersteuning bij incidenten

De receptiemedewerkers vervullen een rol in de bedrijfshulpverlening en ondersteuning bij incidenten en calamiteiten. Dit omvat onder meer het bijhouden of beschikbaar stellen van bezoekersinformatie, het volgen van de interne BHV-procedures en het ondersteunen van de Aanbestedende dienst bij calamiteiten. Receptionisten dienen hiervoor passend te zijn opgeleid of bereid te zijn de benodigde opleiding te volgen.

2.4.2 Beveiligingsdienstverlening

De beveiligingsdienstverlening ziet op het borgen van een veilige kantooromgeving buiten en rondom de reguliere aanwezigheid van de receptie. De dienstverlening omvat onder meer aansluiting op een particuliere alarmcentrale (PAC), meldkamer- /doormeldingsdiensten, alarmopvolging bij brand en inbraak, resetten brandmeldinstallatie na toestemming hulpdiensten, keyholding, mobiele surveillance en het uitvoeren van open- en sluitrondes. Daarbij horen duidelijke afspraken over bereikbaarheid, responstijden, escalatie en opvolging bij incidenten. Hieronder worden de werkzaamheden nader uiteengezet.

Open- en sluitrondes

De Opdracht omvat het uitvoeren van open- en sluitrondes op werkdagen. De openingsronde wordt uitgevoerd tussen 05:30 uur en 07:00 uur en dient uiterlijk om 07:00 uur volledig te zijn afgerond. De openingsronde ziet onder meer op het tijdig toegankelijk maken van het pand, het uitschakelen van het alarmsysteem, het inschakelen van verlichting en het openen van de garage.

De sluitronde vangt aan tussen 20:00 uur en 21:00 uur en omvat onder meer controle van de etages en parkeerkelder, controle op achterblijvers, brandgevaar, ramen en verlichting, het sluiten van het pand en het inschakelen van het alarmsysteem.

Toegangsbeheer en signalering

De Opdracht omvat daarnaast werkzaamheden rondom toegangsbeheer en signalering. Daaronder vallen onder meer het beheren of ondersteunen bij het beheer van digitale toegangsmiddelen, toegangspassen en/of druppels, het toepassen van toegangsrechten, het registreren of signaleren van bijzonderheden en het opvolgen van meldingen bij verlies, ongeautoriseerde toegang of andere afwijkingen. Hieronder valt tevens het dagelijks beheer en gebruik van de bedieningspanelen die onderdeel uitmaken van de beveiligingssystemen.

Systemen

De Opdracht omvat tevens het beheer en onderhoud van de bestaande beveiligingssystemen, waaronder het openbaar meldsysteem (OMS), het inbraakalarmsysteem, de ontruimingsinstallatie/brandmeldinstallatie, het bedieningspaneel, het toegangscontrolesysteem. Ook dient Opdrachtnemer te voorzien in een meldkamerabonnement. Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer start met de huidige systemen van de Aanbestedende dienst en zorgdraagt voor een goede werking, onderlinge samenhang en continuïteit daarvan.

Tijdens de implementatieperiode voert Opdrachtnemer een nulmeting uit op de bestaande systemen. Op basis daarvan adviseert Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst over eventueel noodzakelijk onderhoud, aanpassingen of vervanging. De uitvoering van werkzaamheden naar aanleiding van de nulmeting worden beschouwd als een afzonderlijke nadere opdracht waarvoor Opdrachtnemer desgevraagd een offerte uitbrengt en is niet exclusief voorbehouden aan Opdrachtnemer. Daarbij kan de Aanbestedende dienst offertes van andere marktpartijen opvragen om de marktconformiteit te toetsen en besluiten om de nadere opdracht aan een andere partij te verstrekken. Het beheer en onderhoud van de betreffende systemen kan daarbij door Opdrachtnemer dan wel door een andere partij worden uitgevoerd. Dit is ter beoordeling aan de Aanbestedende dienst.

Camerabeveiliging maakt in beginsel geen onderdeel uit van de Opdracht, maar kan optioneel worden betrokken bij het beheer, onderhoud en advies over eventuele toekomstige vernieuwing. Dit is niet exclusief voorbehouden aan Opdrachtnemer.

2.4.3 Overige werkzaamheden

Coördinatie en 1 aanspreekpunt

Onderdeel van de Opdracht is verder de coördinatie tussen receptie, beveiliging, eventuele Onderaannemers en Derden. De Aanbestedende dienst wenst hierbij 1 duidelijk aanspreekpunt te hebben voor de gehele dienstverlening. Dit vaste aanspreekpunt dient te beschikken over relevante receptie-ervaring, gelet op de centrale rol van de receptie in de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze persoon de samenhang tussen receptie en beveiliging organiseert, de afstemming met eventuele Onderaannemers en Derden beheert, de Aanbestedende dienst ontzorgt bij operationele vragen, incidenten en verbetervoorstellen en bereikbaar is tijdens openingstijden van het kantoor.

Daarnaast dient Opdrachtnemer te coördineren tussen de partijen die de beveiligingshardware leveren en in beheer hebben.

Adviseren

Indien de Aanbestedende dienst hier om vraagt dient Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst te adviseren over bijvoorbeeld de inrichting van de dienstverlening en eventuele systemen/technieken rondom de beveiliging van het kantoor. Dit zal als losse nader te verstrekken opdracht worden beschouwd en voorafgaand zal door de Aanbestedende dienst om een nadere offerte worden gevraagd. Indien de Aanbestedende dienst naar aanleiding van het advies besluit over te gaan tot de levering, implementatie, of uitvoering van werkzaamheden, vindt dit eveneens uitsluitend plaats op basis van een vooraf door de Aanbestedende dienst geaccordeerde nadere offerte.

Extra inzet

Naast de structurele dienstverlening kan de Aanbestedende dienst behoefte hebben aan aanvullende inzet. De Opdracht voorziet daarom ook in de op afroep uit te voeren werkzaamheden, bijvoorbeeld bij evenementen, calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden.

2.4.4 Minimumeisen

De minimumeisen waaraan Opdrachtnemer gehouden is bij de uitvoering van de Opdracht, zijn opgenomen in de Aanbestedingsstukken, in het bijzonder in de Bijlage Conformiteitenlijst. Inschrijvers dienen zich hier, op straffe van uitsluiting, volledig en onvoorwaardelijk aan te conformeren. Met het indienen van een Inschrijving stemt de Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken, inclusief de Bijlage Conformiteitenlijst, gestelde eisen, voorschriften en voorwaarden.

Een Inschrijving onder andere voorwaarden is niet toegestaan en leidt dus tot uitsluiting. Voor zover de Aanbestedingsstukken met elkaar in tegenspraak zijn, geldt ten tijde van het indienen van een Inschrijving de navolgende rangorde:

- a. de Nota's van inlichtingen, waarbij het recentst gestelde prevaleert;
- b. de concept-Overeenkomst – uiteindelijk prevaleert de Overeenkomst waarbij de noodzakelijke wijzigingen die voortvloeien uit de Nota's van inlichtingen in de definitieve Overeenkomst worden verwerkt;
- c. deze Aanbestedingsleidraad, inclusief overige niet in deze opsomming expliciet benoemde Bijlagen, waaronder de Conformiteitenlijst en het Prijzenblad;
- d. de AWWODI-2018;
- e. de Inschrijving van Inschrijver.

Let op: Inschrijvers moeten terdege kennisnemen van deze bescheiden aangezien deze belangrijke verplichtingen bevatten waaraan niet voorbij mag worden gegaan voordat de Inschrijver een Inschrijving indient. Het indienen van een Inschrijving betekent de volledige acceptatie zonder enig voorbehoud van de Aanbestedingsstukken door de Inschrijver.

2.4.5 Varianten

Varianten worden niet geaccepteerd. Een Inschrijving dient altijd te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

2.4.6 Herzieningsclausule (art. 2.163 sub c Aanbestedingswet 2012)

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de Overeenkomst te wijzigen, zonder dat sprake is van een "wezenlijke wijziging", op basis van een herzieningsclausule in de zin van art. 2.163 sub c van de Aanbestedingswet 2012. De herzieningsclausule ziet op het tussentijds beëindigen van een deel van de dienstverlening. De Aanbestedende dienst heeft de mogelijkheid om met inachtneming van de opzegtermijn van 6 maanden de receptiedienst of de beveiligingsdienst tussentijds op te zeggen. De herzieningsclausule kan ook betrekking hebben op aanpassingen in systemen of voorzieningen die direct samenhangen met de receptie- en beveiligingsdienstverlening.

De Aanbestedende dienst wenst in deze gevallen mee te kunnen bewegen zonder dat daartoe een nieuwe aanbesteding is vereist. De Aanbestedende dienst is nooit verplicht om van deze clausule gebruik te maken.

2.5 Omvang van de Opdracht

De omvang van de Opdracht wordt geraamd op circa € 110.000,- exclusief btw per jaar. Indien alle verlengingsopties worden benut en de Overeenkomst maximaal 96 maanden loopt, bedraagt de omvang circa € 880.000,- exclusief btw. De genoemde omvang is gebaseerd op de huidige situatie en slechts bedoeld als indicatie. Opdrachtnemer kan hier op geen enkele wijze rechten aan ontleen. De Aanbestedende dienst geeft geen omzetgarantie.

2.6 Vorm en duur Overeenkomst

Er is sprake van een dienstverleningsovereenkomst die in werking treedt op 1 januari 2027, waarmee de implementatieperiode aanvangt. De implementatieperiode dient uiterlijk 28 februari 2027 te zijn afgerond. Op 1 maart 2027 vangt de uitvoeringsfase aan. Deze fase heeft een initiële looptijd van 48 maanden met de mogelijkheid de Overeenkomst tweemaal tegen dezelfde voorwaarden te verlengen voor een periode van telkens 24 maanden (4+2+2). De concept- dienstverleningsovereenkomst is bijgevoegd als Bijlage.

2.7 Algemene inkoopvoorwaarden

De Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor diensten (AWVODI-2018) zijn van toepassing op de Opdracht. Algemene voorwaarden van Inschrijvers of andere algemene of specifieke voorwaarden, zoals branchevoorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Suggesties ten aanzien van de voorwaarden kunnen uitsluitend worden gedaan door het stellen van vragen. In de Nota('s) van inlichtingen wordt aangegeven of en op welke wijze met deze suggesties rekening wordt gehouden. Daarna zijn de voorwaarden definitief.

2.8 Wachtkamerconstructie

Op de Overeenkomst is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen ontstaat een rangorde van Inschrijvers. Met de Inschrijver die op basis van de rangorde als eerst niet in aanmerking komt voor de gunning van de Overeenkomst wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. De wachtkamerovereenkomst is als Bijlage toegevoegd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Overeenkomst met de oorspronkelijke Opdrachtnemer, de Opdracht alsnog enkelzijdig tegen de condities van deze aanbesteding te gunnen aan de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan, overeenkomstig diens Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 24 maanden na het sluiten van de Overeenkomst met de eerste Opdrachtnemer. De Aanbestedende dienst kan ook besluiten hier geen gebruik van te maken.

2.9 Persoonsgegevens en verwerkersovereenkomst

Gezien de aard van de Opdracht is Opdrachtnemer bij uitoefening van de Opdracht (in potentie) verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onderdeel van de Aanbestedingsstukken is daarom een verwerkersovereenkomst, waaraan Inschrijver zich volledig en onvoorwaardelijk conformeert met het indienen van een Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Toetsing aan uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe wordt getoetst of aan de voorwaarden voor deelname aan de aanbesteding is voldaan. De toetsing van de Inschrijvingen bestaat uit drie stappen, waarbij geldt dat in beginsel slechts aan de volgende stap wordt toegekomen als in de vorige stap niet geconcludeerd is dat de Inschrijving terzijde moet worden gelegd en Inschrijver moet worden uitgesloten van deelname.

3.1 Stap 1: Toetsen of is voldaan aan de procedurele aspecten en voorschriften

De Inschrijving wordt na opening eerst getoetst aan procedurele aspecten, voorschriften en spelregels, hoegenaamd dan ook, die uiteen zijn gezet in de Aanbestedingsstukken. Als een Inschrijver of Inschrijving hier niet aan voldoet, zal een Inschrijver worden uitgesloten van deelname, mits dit naar het oordeel van de Aanbestedende dienst proportioneel is, wat mede beoordeeld wordt in het licht van het gelijkheids- en transparantiebeginsel.

3.2 Stap 2a: Toetsen of geen sprake is van Russische Inschrijver

De Aanbestedende dienst wil voorkomen, door gunning en/of betalingen, (in)direct bij te dragen aan (financiering van) de oorlog in Oekraïne. De Aanbestedende dienst zal in dat kader niet overgaan tot het sluiten van een Overeenkomst met een Inschrijver die onder het sanctiepakket van de Europese Unie valt, daaronder begrepen een Samenwerkingsverband waaraan één of meerdere ondernemers deelnemen die onder het sanctiepakket vallen. In dat geval wordt het gehele Samenwerkingsverband uitgesloten. Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver een verklaring te overleggen waaruit blijkt dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze Overeenkomst. De Aanbestedende dienst kan daarnaast om aanvullende bewijsmiddelen verzoeken, bijvoorbeeld over eigendomsstructuren en aanvullende informatie van Derden en Onderaannemers. Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen op straffe van uitsluiting.

3.3 Stap 2b: Toetsen of geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn

Tijdens de tweede stap wordt ook getoetst of op een Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Uitsluitingsgronden zien toe op omstandigheden die de Inschrijver betreffen en diens uitsluiting van deze procedure rechtvaardigen.

Op deze aanbesteding zijn alle verplichte en facultatieve wettelijke uitsluitingsgronden voor aanbestedingen boven de Europese drempel van toepassing. De uitsluitingsgronden zijn weergegeven onder Deel IIIA, B en C van het UEA. De Aanbestedende dienst kiest hiervoor omdat zij in beginsel geen zaken wil doen met een Inschrijver die in één van deze omstandigheden verkeert.

Uitsluitingsgronden mogen niet van toepassing zijn op de zelfstandige Inschrijver, elke deelnemer aan een Samenwerkingsverband dat als Inschrijver optreedt, Derden waarop een Inschrijver zich beroept en ook niet op Onderaannemers. **Let op:** In het geval van een Samenwerkingsverband en/of een beroep op een Derde dienen meerdere UEA's te worden ingevuld, ondertekend en ingediend. Inschrijvers waarop dit van toepassing is, dienen goed kennis te nemen van de Bijlage Voorschriften Samenwerkingsverband, Derde en Onderaannemer.

Voor wat betreft de bewijsvoering is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA. Als een Inschrijver bij een van de uitsluitingsgronden aangeeft dat deze van toepassing is, wordt deze Inschrijver uitgesloten van deelname, tenzij de Aanbestedingswet 2012 in een uitzondering voorziet en de Aanbestedende dienst besluit zich op deze uitzondering, al dan niet na het hebben ontvangen van een nadere zienswijze van de Inschrijver, te beroepen.

Inschrijvers dienen aldus de Bijlage UEA in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij de Inschrijving te voegen. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving.³ De Aanbestedende dienst heeft in Deel I en Deel III alles al ingevuld c.q. aangekruist wat van toepassing in en Inschrijver vult het overige in.

Na de Gunningsbeslissing vraagt de Aanbestedende dienst Verificatiedocumenten op bij de winnende Inschrijver in lijn met de Aanbestedingswet 2012 en de Aanbestedingsstukken. De documenten die opgevraagd worden, zijn weergegeven in de Bijlage Checklist Verificatiedocumenten. De Verificatiedocumenten zullen na de Gunningsbeslissing niet worden opgevraagd aan de Inschrijver met wie de Aanbestedende dienst voornemens is de wachtkamerovereenkomst te sluiten. Als de Aanbestedende dienst op een later moment voornemens is om de wachtkamerovereenkomst in te roepen, dient de Inschrijver waarmee de wachtkamerovereenkomst is aangegaan de Verificatiedocumenten op dat moment te verstrekken. Als de Verificatiedocumenten niet voldoen aan de gestelde eisen bij de aanbesteding zal de Opdracht niet alsnog worden gegund aan deze Inschrijver. Als in de Aanbestedingsstukken eisen zijn verbonden aan de actualiteit van Verificatiedocumenten wordt deze termijn in dat geval berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever om de Verificatiedocumenten van de wachtkamerpartij heeft verzocht.

Als de Inschrijver op een later moment op de hoogte raakt van feiten en/of omstandigheden die eventueel alsnog tot het toepassen van een uitsluitingsgrond zouden leiden, dient hij dit onverwijld aan de Aanbestedende dienst te melden. Als op enig moment blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan de gestelde eisen of de Verificatiedocumenten niet kan overleggen, wordt hij uitgesloten. Als dit feit zich na de Gunningsbeslissing voordoet, komt een nieuwe Gunningsbeslissing tot stand.

3.4 Stap 3: Toetsen of aan de geschiktheidseisen is voldaan

Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt zijn geschiktheid beoordeeld aan de hand van onderstaande eisen inzake financiële en economische draagkracht, technische en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. De Aanbestedende dienst stelt deze eisen met het doel een Opdrachtnemer te contracteren die over de juridische, financiële en technische capaciteiten beschikt om de Opdracht uit te kunnen voeren. Als de Inschrijver niet aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, zal de Inschrijving terzijde worden gelegd. Ook hier is het uitgangspunt dat Inschrijvers bij hun Inschrijving kunnen volstaan met het UEA, waarin zij onder Deel IV verklaren aan alle hieronder gestelde geschiktheidseisen (in het UEA tevens 'Selectiecriteria') te voldoen ('ja') tenzij uitdrukkelijk anders bepaald is dat bij de Inschrijving aanvullende informatie moet worden overlegd. Ten aanzien van het opvragen van de Verificatiedocumenten geldt hetzelfde als hiervoor al is beschreven rondom de uitsluitingsgronden.

3.4.1 Financiële en economische draagkracht

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan de financiële en economische draagkracht van ondernemingen, omdat het van belang is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst is geborgd en dat Opdrachtnemer adequaat is verzekerd tegen aanspraken die kunnen voortvloeien uit de uitvoering van de werkzaamheden. De Aanbestedende dienst stelt daarom de volgende minimeisen aan Inschrijvers:

1. Verzekering: Inschrijver beschikt op het moment van inschrijven alsmede gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een dekking van € 500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.500.000 per jaar. Als ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Als een beroep wordt gedaan op een Derde geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.
2. Continuïteit: Inschrijver mag geen signalen hebben dat de continuïteit van zijn onderneming in het geding is. Dat betekent dat de accountant geen continuïteitsparagraaf mag hebben opgenomen in het laatste jaarverslag van de onderneming. Voor niet-jaarrekening plichtige ondernemingen volstaat een beoordelings- of samenstellingsverklaring van een Registeraccountant of een bevoegde accountant-administratieconsulent (ex artikel 2:393, lid 1 BW), zonder toelichtende paragraaf wegens ernstige

³ Indien de Inschrijving elders rechtsgeldig ondertekend is, is ondertekening van het UEA niet noodzakelijk.

onzekerheid omtrent de continuïteit. Als ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband dienen alle afzonderlijke deelnemers aan het Samenwerkingsverband aan deze eisen te voldoen. Als een beroep wordt gedaan op een Derde geldt deze eis ook voor elke afzonderlijke Derde.

Als de Inschrijver hier niet aan voldoet, wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan in lijn met art. 2.91 Aanbestedingswet 2012.

3.4.2 Technische en beroepsbekwaamheid

Het is voor de Aanbestedende dienst van belang dat de gecontracteerde Opdrachtnemer qua technische en beroepsbekwaamheid geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Daarom heeft de Aanbestedende dienst kerncompetenties geïdentificeerd waarover Inschrijver moet beschikken om de Opdracht succesvol uit te kunnen voeren. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Inschrijver heeft gedurende een periode van minimaal 12 aaneengesloten maanden naar tevredenheid van een referentie-organisatie met minimaal 50 medewerkers receptiediensten uitgevoerd in een kantooromgeving, waarbij hospitality- en gastvrijheid van belang waren. De dienstverlening omvatte in ieder geval bezoekersontvangst, hospitality, reserveringen en facilitaire en ondersteunende diensten ten behoeve van medewerkers en bezoekers.
2. Inschrijver heeft gedurende een periode van minimaal 12 aaneengesloten maanden naar tevredenheid van een referentie-organisatie beveiligingsdiensten uitgevoerd in een kantooromgeving. De dienstverlening omvatte in ieder geval meldkamerdiensten, open- en sluitrondes, keyholding, alarmopvolging, mobiele surveillance, toegangsbeheer en incidentopvolging.

Behalve het UEA (Deel IV) dient Inschrijver referenties te overleggen waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de gevraagde werkzaamheden eerder zijn uitgevoerd. Een referent mag voor meerdere kerncompetenties worden gebruikt. Het gaat dus om minimaal één en maximaal twee referenties.

Voor het overleggen van de referentie-opdracht(en) dient Inschrijver gebruik te maken van de Bijlage Format kerncompetenties. Het format dient altijd volledig te worden ingevuld; als één referentie wordt gebruikt om aan meerdere kerncompetenties te voldoen worden gegevens herhaaldelijk opgegeven. Ten aanzien van de te overleggen referenties in het Format kerncompetenties gelden, naast de omschrijving van de kerncompetentie die er volledig en ondubbelzinnig in terug moet keren, de volgende eisen. Als hier niet aan is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd:

1. De gevraagde kerncompetentie is ten behoeve van een klant, de referentie-organisatie, aangewend in de periode van 36 maanden voorafgaand aan de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving. De referentie-opdracht hoeft nog niet volledig te zijn afgerond, maar de onderdelen, waar de kerncompetentie betrekking op heeft, moeten wel zijn uitgevoerd en geëvalueerd.
2. Ter controle dienen bij de referentie-opdracht de actuele contactgegevens van de contactpersoon te worden opgegeven. Verificatie van de referentie kan zonder verdere toestemming en raadpleging van Inschrijver worden uitgevoerd. Inschrijver dient de contactpersoon van de referentie-organisatie te verwittigen van het feit dat hij of zij in dit kader kan worden benaderd.
3. Als de verklaring van de referentie-organisatie niet overeenstemt met de verklaring van de Inschrijver of de referentie-organisatie geen medewerking aan de controle wenst te verlenen, en dus niet kan worden geverifieerd of aan het vereiste is voldaan, wordt de referentie als ongeldig beschouwd met uitsluiting van deelname aan de aanbesteding tot gevolg, maar niet voordat Inschrijver om een nadere zienswijze is gevraagd.
4. Een referentie wordt alleen als geldig beschouwd als de betreffende referentie-opdracht is uitgevoerd door Inschrijver. In het geval van een Samenwerkingsverband is dit een van de deelnemers aan het Samenwerkingsverband waarmee wordt ingeschreven op deze aanbesteding. In het geval de Inschrijver een beroep doet op een Derde, is dit de Inschrijver of de betreffende Derde.
5. De referentie-opdracht mag niet uitgevoerd zijn voor de eigen organisatie van Inschrijver of een Derde waarop deze zich beroept, een andere organisatie binnen de holding of een onderneming met een belang groter dan een derde in de onderneming die de referentie-opdracht heeft uitgevoerd.

De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor door Inschrijver Verificatiedocumenten te laten overleggen waaruit blijkt dat de verklaringen naar waarheid zijn ingevuld.

3.4.3 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver dient te:

1. zijn ingeschreven in het nationale handelsregister. Als ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband geldt deze eis voor het Samenwerkingsverband als geheel. Deze eis geldt tevens voor Derde(n) en Onderaannemer(s).
2. beschikken over de (beroeps)vergunning van het ministerie van Justitie en Veiligheid om beveiligingswerkzaamheden te mogen verrichten. Als ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband geldt deze eis voor het Samenwerkingsverband als geheel. Voor deze eis kan beroep op een Derde worden gedaan. Als een beroep wordt gedaan op een Derde kan dit alleen als de Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan deze eis te voldoen vanuit de beoogde rolverdeling ook daadwerkelijk en uitsluitend de activiteiten gaat uitvoeren waarop het gevraagde ziet.
3. beschikken over het Keurmerk Beveiliging van de Nederlandse Veiligheidsbranche of een gelijkwaardig keurmerk/certificaat. Als ingeschreven wordt als Samenwerkingsverband geldt deze eis voor het Samenwerkingsverband als geheel. Voor deze eis kan beroep op een Derde worden gedaan. Als een beroep wordt gedaan op een Derde kan dit alleen als de Derde waarop een beroep wordt gedaan om aan deze eis te voldoen vanuit de beoogde rolverdeling ook daadwerkelijk en uitsluitend de activiteiten gaat uitvoeren waarop het gevraagde ziet.

Als de Inschrijver hier niet aan voldoet, wordt hij uitgesloten van deelname. Bij de Inschrijving volstaat het UEA (Deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver Verificatiedocumenten te overleggen, waaruit blijkt dat aan deze eisen is voldaan.

Hoofdstuk 4 Beoordeling van de Inschrijvingen: gunningscriterium

Als een Inschrijving niet op eerdere gronden is uitgesloten, wordt overgegaan tot de inhoudelijke beoordeling van het aanbod van Inschrijver. De economisch meest voordelige Inschrijving wordt door de Aanbestedende dienst bepaald op basis van het criterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding'. De Inschrijver achter de Inschrijving met de beste prijs-kwaliteitverhouding krijgt de Opdracht in principe gegund.

4.1 Beoordelingsmethodiek- en procedure

In totaal zijn er **100.000 punten** te behalen, verdeeld over de subgunningscriteria kwaliteit en prijs. Deze subgunningscriteria bestaan op hun beurt weer uit één of meerdere onderdelen. Het subgunningscriterium kwaliteit bestaat uit een schriftelijk en een mondeling deel. In onderstaand overzicht is weergegeven hoeveel punten maximaal kunnen worden toegekend aan elk onderdeel van een Inschrijving.

Subgunningscriterium	Onderdeel	Maximumaantal punten
Kwaliteit	1. Plan van aanpak	15.000
	2. Personeel, continuïteit en achtervang	25.000
	3. Coördinatie, regie en ontzorging	25.000
	4. Interview	15.000
Prijs	Fictieve gewogen inschrijfsom	20.000
Totaal		100.000

Voor de kwalitatieve beoordeling van de Inschrijvingen wordt een beoordelingscommissie samengesteld. De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.

In eerste instantie zullen de leden van de beoordelingscommissie de Inschrijvingen individueel beoordelen op het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit. Vervolgens worden de definitieve scores door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Er wordt dus geen gemiddelde berekend. Individuele beoordelingen zullen niet worden verstrekt en zijn louter voor intern gebruik.

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit zonder kennis te hebben van de aangeboden prijzen. De procesbegeleiders van Pro 10 B.V. hebben wel inzicht in de aangeboden prijzen om deze tijdig te kunnen toetsen aan de gestelde randvoorwaarden.

Na beoordeling van het schriftelijke deel kwaliteit worden Inschrijvers, die op basis van het schriftelijke deel (kwaliteit + prijs) nog een kans hebben de Opdracht gegund te krijgen, uitgenodigd voor het mondelinge deel. Deze kans is aanwezig wanneer het verschil tussen het aantal punten dat is toegekend aan het schriftelijke deel van de Inschrijving en dat is toegekend aan de Inschrijving die op basis van de tussenstand voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kleiner is dan het maximaal aantal punten dat aan het mondelinge deel kan worden toegekend. Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijke deel geen kans meer hebben om de Opdracht gegund te krijgen, worden niet uitgenodigd voor het vervolg. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat Inschrijvers die worden toegelaten tot het mondelinge deel op een later moment alsnog moeten worden uitgesloten, althans hun Inschrijving terzijde moet worden gelegd. Hiervoor is gekozen om de administratieve lasten voor alle partijen te beperken en te zorgen voor een natuurlijk procedureverloop.

Ook de definitieve scores voor het mondelinge deel worden door alle leden van de beoordelingscommissie op basis van consensus vastgesteld. Nadat deze scores ook zijn vastgesteld, ontstaat een rangschikking van Inschrijvers. De Inschrijver die als hoogste gerangschikt is krijgt de Opdracht in beginsel gegund en de nummer twee krijgt in beginsel de wachtkamerovereenkomst gegund.

Als meerdere Inschrijvingen met een gelijk puntenaantal gerangschikt worden en het op basis hiervan voor de Aanbestedende dienst onmogelijk is een Gunningsbeslissing te nemen, dan geeft het aantal punten op het subgunningscriterium kwaliteit de doorslag. Als ook dit geen doorslag geeft, dan zal onderdeel 2. Personeel, continuïteit en achtervang de doorslag geven. Indien dit ook geen uitsluitel geeft, geeft onderdeel 3. Coördinatie, regie en ontzorging de doorslag, daarna onderdeel 1. Plan van aanpak en daarna onderdeel 4. Interview. Als ook dat geen uitsluitel geeft, zal er worden geloot.

De prijzen van terzijde gelegde Inschrijvingen worden niet bij de beoordeling betrokken. Als een Inschrijver tijdens of na de procedure wordt uitgesloten, worden, als uitsluiting kan leiden tot een andere score bij de andere Inschrijvers, de punten voor het subgunningscriterium prijs opnieuw berekend. Dit kan het geval zijn als de punten van de andere Inschrijvingen hiertegen zijn afgezet. De punten voor de onderdelen van het subgunningscriterium kwaliteit blijven staan, er vindt dus geen herbeoordeling plaats. Dit geldt ook als de winnende Inschrijver tijdens de verificatie voorafgaand aan de definitieve gunning alsnog wordt uitgesloten.

4.2 Subgunningscriterium kwaliteit

Hieronder worden de verschillende onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit beschreven: hetgeen gewenst wordt door de Aanbestedende dienst, op welke wijze de Inschrijver hier invulling aan moet geven en hoe dit door de beoordelingscommissie beoordeeld zal worden.

4.2.1 Opmaak en aantal pagina's

Inschrijvers dienen zich te houden aan het maximaal aantal A4 dat per onderdeel is aangegeven. Als meer ruimte wordt gebruikt dan toegestaan, wordt het meerdere niet meegenomen in de beoordeling. De omvang van deze documenten wordt bewust beperkt gehouden vanuit de gedachte dat een "expert" weinig tekst nodig heeft om de essentie vast te leggen en onderscheidend vermogen zichtbaar te maken. Aan de opmaak worden geen voorschriften verbonden. Inschrijvingen die uitgeprint op A4 formaat onleesbaar zijn, zullen vanzelfsprekend niet worden gelezen.

4.2.2 Beoordelingskaders

Het schriftelijke deel van het subgunningscriterium kwaliteit behelst open vragen gericht op kwalitatieve aspecten die door Inschrijvers moeten worden beantwoord. De onderdelen zien toe op de toegevoegde waarde die Inschrijvers kunnen leveren op de per onderdeel genoemde aspecten. Inschrijvers krijgen zo de gelegenheid zich te onderscheiden als de beste wederpartij voor de Aanbestedende dienst. De schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit (onderdeel 1 t/m 3) worden beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader. Tussentijdse scores worden niet toegekend.

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – schriftelijk deel		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmundend	100%	Inschrijver wekt zeer veel vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een uitmundend resultaat. Inschrijver voegt aantoonbaar en naar het oordeel van de beoordelingscommissie grote waarde toe met zijn invulling.
4 Goed	70%	Inschrijver wekt zonder meer vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is helder, begrijpelijk, realistisch en meetbaar. In de ogen van de beoordelingscommissie zal de invulling leiden tot een goed resultaat. Er wordt aantoonbaar enige waarde toegevoegd met de invulling, maar naar het oordeel van de beoordelingscommissie niet meer dan dat.
3 Voldoende	40%	Inschrijver wekt voldoende vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel, maar niet meer dan dat. De invulling is op onderdelen minder helder, begrijpelijk, realistisch of

		meetbaar, maar zal in de ogen van de beoordelingscommissie wel tot een voldoende resultaat leiden. Er zijn punten voor verbetering vatbaar en/of de toegevoegde waarde is te beperkt om een hogere waardering te rechtvaardigen.
2 Matig	0%	Inschrijver wekt beperkt vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is niet per se onvoldoende, maar wekt ook niet het vertrouwen dat deze zeker tot een voldoende resultaat zal leiden. De invulling is op onderdelen niet voldoende helder of begrijpelijk en/of sluit inhoudelijk niet zonder meer voldoende aan bij de Opdracht.
1 Onvoldoende	Knock out	Inschrijver wekt geen vertrouwen met zijn invulling op het onderdeel. De invulling is onvoldoende helder en/of begrijpelijk en/of zal in de ogen van de beoordelingscommissie leiden tot een onvoldoende resultaat.

Let op: Als een Inschrijving als onvoldoende beoordeeld wordt op één schriftelijk onderdeel of als matig op twee schriftelijke onderdelen binnen het subgunningscriterium kwaliteit volgt uitsluiting van deelname. De Aanbestedende dienst acht de Inschrijving hoe dan ook ongeschikt en/of onaanvaardbaar.

Het mondelinge deel betreft een interview en wordt beoordeeld conform onderstaand beoordelingskader:

Beoordelingskader subgunningscriterium kwaliteit – mondelinge deel		
Waardering	%Punten	Toelichting
5 Uitmuntend	100%	De sleutelfunctionaris wekt zeer veel vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en Opdracht uitmuntend en is in staat deze overtuigend te vertalen naar een concrete aanpak in de praktijk. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om een uitmuntend resultaat neer te zetten.
4 Goed	70%	De sleutelfunctionaris wekt goed vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en de Opdracht goed. Naar het oordeel van de beoordelingscommissie heeft de sleutelfunctionaris bovendien aangetoond over de benodigde kennis en expertise te beschikken om in de praktijk een goed resultaat neer te zetten. Een hogere waardering is niet gerechtvaardigd omdat de Inschrijving en/of Opdracht niet uitmuntend wordt doorgrond en/of de beoordelingscommissie niet overtuigd is van het feit dat de sleutelfunctionaris over de kennis en expertise beschikt om een meer dan goed resultaat neer te zetten.
3 Voldoende	40%	De sleutelfunctionaris wekt voldoende vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Inschrijving en/of de Opdracht voldoende. De sleutelfunctionaris heeft de beoordelingscommissie er echter niet van overtuigd dat hij of zij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een meer dan voldoende resultaat neer te zetten.
2 Matig	20%	De sleutelfunctionaris wekt enig vertrouwen. De beoordelingscommissie is er niet geheel van overtuigd dat de sleutelfunctionaris de persoon is die vanuit zijn of haar rol een voldoende resultaat gaat behalen voor de Aanbestedende dienst omdat de Inschrijving en/of de Opdracht niet in alle opzichten voldoende wordt doorgrond en/of de beoordelingscommissie er niet geheel van overtuigd is dat hij of zij over de benodigde kennis en expertise beschikt om in de praktijk een voldoende resultaat neer te zetten. De invulling is echter niet geheel onvoldoende.
1 Onvoldoende	0%	De sleutelfunctionaris wekt geen enkel vertrouwen. Hij of zij doorgrondt de Opdracht en/of de Inschrijving onvoldoende en/of heeft de beoordelingscommissie er in het geheel niet van kunnen overtuigen dat hij of zij de persoon is die over de kennis en expertise beschikt om tot een voldoende resultaat te kunnen komen.

Als Inschrijver een onvoldoende behaalt op het mondelinge deel leidt dit niet tot uitsluiting van deelname. Als de betreffende Inschrijver de Opdracht gegund krijgt, heeft de Aanbestedende dienst het recht om de sleutelfunctionaris voor de uitvoering van de Opdracht te laten vervangen door Inschrijver, dan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hierin te voorzien. Een interview kan onderdeel zijn van deze vervangingsprocedure.

4.2.3 Onderdeel 1: Plan van aanpak

De Aanbestedende dienst wenst een Opdrachtnemer te contracteren die receptie- en beveiligingsdiensten op een professionele en samenhangende wijze weet te organiseren. De dienstverlening moet bijdragen aan een gastvrije, representatieve en veilige kantooromgeving. Inschrijver dient derhalve in het plan van aanpak te beschrijven op welke wijze hij de dienstverlening inricht en uitvoert. Inschrijver dient daarbij in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen, doch niet uitsluitend als dit naar oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn:

1. Hoe Inschrijver de overgang vanuit de huidige situatie organiseert, zodat de receptie- en beveiligingsdiensten per 1 maart 2027 zonder onderbreking kunnen worden uitgevoerd.
2. De wijze waarop Inschrijver de dagelijkse receptiedienstverlening inricht, waaronder bezoekersontvangst, reserveringen, facilitaire ondersteuning, signalering en ondersteuning bij incidenten en calamiteiten, waarbij rekening wordt gehouden met zowel de huidige openingstijden van 08:15 tot 17:15 uur als de mogelijke toekomstige verruiming van de openingstijden naar 08:00 tot 17:30 uur.
3. De wijze waarop Inschrijver, in samenhang met de receptiewerkzaamheden, de beveiligingsdienstverlening inricht, waaronder meldkamerdiensten, alarmopvolging, open- en sluitrondes, keyholding, surveillance, toegangsbeheer alsook de gehanteerde handelswijze bij escalatie en calamiteiten.
4. De wijze waarop Inschrijver borgt voor goede werking, onderlinge samenhang en continuïteit van verschillende beveiligingssystemen.
5. Hoe Inschrijver de kwaliteit van de dienstverlening bewaakt en verbetert, waaronder gedacht kan worden aan rapportages, KPI's, incidentenregistratie, klachtenafhandeling, verbetervoorstellen en transparante facturatie, alsmede de wijze van rapporteren over de verbeteringen.

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

1. De mate waarin de voorgestelde aanpak leidt tot een tijdige overgang, waarbij de continuïteit van de dienstverlening vanaf 1 maart 2027 is geborgd.
2. De mate waarin de receptie- en beveiligingsdiensten concreet, professioneel en in onderlinge samenhang zijn ingericht.
3. De wijze waarop de goede werking, onderlinge samenhang en continuïteit van de beveiligingssystemen worden geborgd.
4. De mate waarin kwaliteitsbewaking en continue verbetering concreet, meetbaar en transparant zijn uitgewerkt.

Inschrijver mag maximaal 4 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.4 Onderdeel 2: Personeel, continuïteit en achtervang

De Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een herkenbare en deskundige personele invulling van de receptie- en beveiligingsdiensten. De dienstverlening vindt plaats in een kantooromgeving waarin medewerkers, bezoekers, leveranciers en andere derden dagelijks contact hebben met de receptie en waarin beveiliging op een betrouwbare en voorspelbare wijze moet zijn georganiseerd. Continuïteit, vaste gezichten, passende achtervang en zorgvuldig ingewerkte medewerkers zijn daarom essentieel. Derhalve dient Inschrijver te beschrijven op welke wijze hij de personele inzet organiseert. Inschrijver dient daarbij in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen, doch niet uitsluitend als dit naar oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn:

1. De samenstelling van het team dat wordt ingezet voor de receptie- en beveiligingsdiensten.
2. Hoe Inschrijver met het in te zetten team borgt dat er een team wordt ingezet dat zorgt voor hospitality, veiligheid en gastvrijheid, meedenkt met de Aanbestedende dienst en zelfstandig aan de slag gaat.
3. De wijze waarop vaste achtervang wordt georganiseerd bij ziekte, verlof, piekmomenten en andere vormen van uitval.
4. De wijze waarop medewerkers bekend worden gemaakt met de locatie, huisregels, werkinstructies, systemen, BHV- en calamiteitsprocedures en escalatielijnen.

5. Hoe Inschrijver borgt dat medewerkers blijvend beschikken over de benodigde deskundigheid, kwalificaties, screening en representatieve vaardigheden.

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

1. De mate waarin Inschrijver een herkenbaar, deskundig en proactief team inzet dat aansluit bij de behoefte aan hospitality, gastvrijheid, veiligheid en zelfstandigheid van de dienstverlening.
2. De mate waarin continuïteit van de dienstverlening is geborgd, waaronder de inzet van vaste medewerkers, achtervang, kennisborging en het beperken van de gevolgen van uitval.
3. De mate waarin Inschrijver borgt dat medewerkers beschikken en blijven beschikken over de benodigde kennis, vaardigheden, kwalificaties, screening, locatiekennis en representatieve vaardigheden om de dienstverlening succesvol uit te voeren.

Inschrijver mag maximaal 3 A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.5 Onderdeel 3: Coördinatie, regie en ontzorging

De Aanbestedende dienst wenst te voorkomen dat zij zelf operationeel moet coördineren tussen receptie, beveiliging, eventuele Onderaannemers en andere betrokken partijen. Derhalve dient Inschrijver te beschrijven hoe hij de regie en coördinatie op samenhangende wijze organiseert en de Aanbestedende dienst daarin ontzorgt. Inschrijver dient daarbij in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen, doch niet uitsluitend als dit naar oordeel van Inschrijver van toegevoegde waarde kan zijn:

1. De rol en beschikbaarheid van het vaste aanspreekpunt
2. Hoe Inschrijver de coördinatie tussen receptie en beveiliging inricht en de Aanbestedende dienst hierin weet te ontzorgen, waarbij onder meer gedacht kan worden aan operationele afstemming tussen medewerkers en eventuele Onderaannemers.
3. De manier waarop Inschrijver invulling geeft aan de eis van de Aanbestedende dienst om 1 aanspreekpunt voor beide dienstverleningen te hebben. Daarbij dient Inschrijver onder meer in te gaan op de wijze waarop heldere communicatielijnen worden geborgd, welke escalatieafspraken er worden gemaakt en hoe de periodieke afstemming wordt geregeld.
4. De wijze waarop eventuele inzet van Derden wordt georganiseerd, waaronder de borging van kwaliteit en het naleven van gemaakte afspraken.

Bij de beoordeling zal onder meer gelet worden op:

1. De mate waarin Inschrijver de Aanbestedende dienst ontzorgt door de regie, coördinatie en afstemming tussen alle betrokken partijen effectief te organiseren.
2. De mate waarin het vaste aanspreekpunt, de communicatiestructuur en de escalatieafspraken duidelijk, werkbaar en doeltreffend zijn ingericht.
3. De mate waarin kwaliteit, continuïteit en naleving van afspraken, waaronder die van eventuele Derden, aantoonbaar zijn geborgd.

Inschrijver mag maximaal drie A4 (enkelzijdig, incl. afbeeldingen, tabellen, figuren, et cetera) gebruiken voor dit onderdeel.

4.2.6 Onderdeel 4: Interview

De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een Inschrijver die niet alleen een op papier een goede aanpak weet te presenteren, maar ook mondeling weet te overtuigen. Daarom wordt een interview gehouden met het aanspreekpunt van Inschrijver voor de Aanbestedende dienst op locatie bij de Aanbestedende dienst. Dit vaste aanspreekpunt dient te beschikken over relevante receptie-ervaring, gelet op de centrale rol van de receptie in de dagelijkse coördinatie van de dienstverlening.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de aangeboden sleutelfunctionaris belangrijk is om de Opdracht tot een succes te maken en dat deze daadwerkelijk wordt ingezet tijdens de uitvoering. Tijdens het interview

zal worden gekeken in hoeverre de functionaris de Inschrijving goed doorgrondt en een vertaalslag weet te maken naar de Aanbestedende dienst. De sleutelfunctionaris zal de beoordelingscommissie moeten overtuigen dat hij/zij over de kennis, expertise en faciliteiten beschikt om de Opdracht in de praktijk tot een succes te maken en daarbij van toegevoegde waarde zijn.

Het mondeling deel zal worden opgenomen. Uitsluitend op verzoek wordt de opname van het mondeling deel gedeeld met de betreffende Inschrijver. Door het indienen van de Inschrijving verklaart de Inschrijver zich akkoord met het opnemen van het mondeling deel.

Inschrijvers dienen de Bijlage Format sleutelfunctionaris volledig in te vullen en bij te voegen bij de Inschrijving. Het format is ter informatie en zal niet worden meegenomen in de beoordeling.

4.3 Subgunningscriterium prijs

Inschrijvers dienen het bijgevoegde Prijzenblad volledig in te vullen en in TenderNed te uploaden. Het niet volledig invullen of wijzigen van het Prijzenblad leidt tot uitsluiting van de Inschrijving. Er mogen geen negatieve bedragen worden ingevuld. De prijsopgave dient in Euro's (€) (op 2 decimalen) en exclusief btw te geschieden. Tenzij uitdrukkelijk anders bepaald in de Aanbestedingsstukken zijn prijzen all-in. Indexering van aangeboden prijzen is mogelijk conform het bepaalde in de concept-Overeenkomst.

De prijzen die worden opgegeven in het Prijzenblad worden gewogen. De gewogen prijzen worden bij elkaar opgeteld en dit leidt tot een totaal gewogen inschrijfsom. Dit is de grondslag voor de toekenning van de punten voor het onderdeel prijs. De punten op het subgunningscriterium prijs worden als volgt toegekend:

*Toegekend aantal punten = Laagste totaal gewogen inschrijfsom (niet uitgesloten) / totaal gewogen inschrijfsom Inschrijver * maximum aantal punten*