Europese aanbesteding

Beveiliging- en receptiediensten

Beschrijvend document

Aanbestedende dienst:	Koninklijke Bibliotheek
Referentienummer:	2026/ 615290
Versie:	~~1~~2.0
Publicatiedatum:	30 september 2026 (aangepast en gepubliceerd op 23-11-2026)

© 2026 Koninklijke Bibliotheek

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en / of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van afdeling inkoop van de Koninklijke Bibliotheek.

KB nationale bibliotheek

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 7

1.1 De Koninklijke Bibliotheek 7
1.2 Aanbestedingsprocedure 7
1.3 Digitaal inschrijven via TenderNed 7

2 OPDRACHT 7

2.1 Aanleiding 7
2.2 Doelstellingen 8
2.3 Opdrachtomschrijving 8
2.3.1 Huidige situatie en toekomst 8
2.3.2 Visie op dienstverlening 9
2.4 Percelen 10
2.5 Omvang van de Opdracht 11
2.5.1 Maximale omvang Dienstverleningsovereenkomst 11
2.6 CPV-code 11
2.7 Dienstverleningsovereenkomst 11
2.8 Wachtkamerovereenkomst 12
2.9 Verwerkersovereenkomst 12
2.10 Herzieningsclausule 12

3 PLANNING EN COMMUNICATIE 13

3.1 Planningsoverzicht 13
3.2 Nota van Inlichtingen 13
3.3 Schouw 15

4 UITSLUITINGSGRONDEN EN GESCHIKTHEIDSEISEN 16

4.1 Aanbiedingsbrief 16
4.2 Uitsluitgronden en geschiktheidscriteria 16

5 GUNNINGCRITERIA 22

5.1 Onderwerpen 22
5.2 Kwalitatieve Gunningscriteria 24
5.2.1 Gunningscriterium 1. Inzet, teamsamenstelling en continuïteit - Maximaal aantal punten 275 24
5.2.2 Gunningscriterium 2. Hospitality en gastgerichtheid - Maximaal aantal punten 275 25
5.2.3 Gunningscriterium 3. Duurzaamheid en Inclusie - Maximaal 150 punten 26
5.2.4 Beoordeling Totaalprijs 27

6 BEOORDELINGSPROCEDURE 28
6.1 BEOORDELING INSCHRIJVING 28
6.2 BEOORDELINGSCOMMISSIE 30
7 ALGEMENE BEPALINGEN 31
7.1 AKKOORDVERKLARING 31
7.2 INSCHRIJVING 31
7.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING 32
7.4 CHECKLIST BIJ INSCHRIJVING 32
7.5 CHECKLIST BEWIJSSTUKKEN NA VOORLOPIGE GUNNING 33
7.6 TEGENSTRIJDIGHEDEN, ONJUISTHEDEN, ONVOLLEDIGHEDEN EN/OF ONRECHTMATIGHEDEN 33
7.7 VOORBEHOUDEN 34
7.8 INTELLECTUEEL EIGENDOM 35
7.9 DIGITAAL BEWERKEN BIJLAGEN 35
7.10 KOSTEN INSCHRIJVING EN OVERIGE KOSTEN 35
7.11 OPENBAARHEID EN VERTROUWELIJKHEID 35
7.12 NEDERLANDSE TAAL 36
7.13 TOEPASSELIJKE DOCUMENTEN 36
7.14 INSCHRIJVEN MET ANDERE ONDERNEMINGEN 36
7.15 MEDEDELING GUNNINGSBESLISSING 40
8 KLACHTENPROCEDURE 41

Bijlagen die integraal en onlosmakelijk van dit Beschrijvend document deel uitmaken, zijn:

- **Bijlage 1A: Programma van Eisen (zie Bijlage 11 voor ontvangst Bijlage 1A)**
- **Bijlage 1B: Bezettingsmatrix (zie Bijlage 11 voor ontvangst Bijlage 1B)**
- **Bijlage 2: Invulbijlage referenties**
- **Bijlage 3A: Concept Dienstverleningsovereenkomst**
- **Bijlage 3B: Concept Wachtkamerovereenkomst**
- **Bijlage 3C: Concept Verwerkersovereenkomst**
- **Bijlage 4: Algemene Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI 2025**
- **Bijlage 5: Prijzenblad (zie Bijlage 11 voor ontvangst Bijlage 5)**
- **Bijlage 6: Uniform Europees Aanbestedingsdocument**
- **Bijlage 7: Beroep technische en beroepsbekwaamheid**
- **Bijlage 8: Beroep financiële en economische draagkracht**
- **Bijlage 9: Format voor algemene inlichtingen**
- **Bijlage 10: Format voor individuele inlichtingen**
- **Bijlage 11: Geheimhoudingsovereenkomst (voor ontvangst Documenten)**

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document wordt een aantal begrippen met hoofdletter gebruikt die hieronder nader worden gedefinieerd. Als het begrip in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als het begrip in meervoud is gegeven wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende dienst	De Koninklijke Bibliotheek (hierna KB), Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO), gevestigd te Den Haag, kantoorhoudende aan de Prins Willem Alexanderhof 5.
Aanbesteding	De onderhavige openbare aanbestedingsprocedure overeenkomstig de Aanbestedingswet 2012, die strekt tot het aangaan van een Dienstverleningsovereenkomst.
Aanbestedingsstukken	Alle stukken die door de Aanbestedende dienst ter beschikking worden gesteld in het kader van de Aanbesteding, inclusief alle Bijlagen en gepubliceerde Nota's van Inlichtingen.
Algemene Inkoopvoorwaarden	De Algemene Rijksinkoopvoorwaarden ARVODI 2025 die van toepassing zijn op de Opdracht(en) voorvloeiend uit deze Aanbesteding.
Aw2012	Aanbestedingswet 2012, wet van 1 juli 2016, houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen.
Beschrijvend document	Dit document inclusief Bijlagen die hiervan integraal en onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
Economisch meest voordelige Inschrijving	De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium Economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de "beste prijs-kwaliteitverhouding" zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.
Bijlage	Alle documenten met in de titel "Bijlage" zoals gepubliceerd op TenderNed. Bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van dit Beschrijvend document.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemingen als bedoeld in artikel 2.52 lid 3 Aw2012 dat inschrijft op de onderhavige Aanbesteding.
Derden	Een andere entiteit op wie de Inschrijver een beroep doet met betrekking tot het voldoen aan de Geschiktheidseisen. Deze Derde partij is niet per se hetzelfde als een Onderaannemer.

Geschiktheidseisen	Geschiktheidseisen zijn eisen waaraan een Inschrijver minimaal moet voldoen om in aanmerking te (kunnen) komen voor gunning van de Opdracht. Voldoet Inschrijver niet aan de gestelde Geschiktheidseisen, dan wordt Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de Aanbesteding.
Geïnteresseerde	Vóór het moment van inschrijven – de persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is om mee te dingen naar de Opdracht.
Gunningscriteria	De criteria als bedoeld in artikel 2.115 lid 2 Aw2012.
Hoofdaannemer	De onderneming die in een constructie van hoofd-/onderaannemerschap als Inschrijver fungeert en die volledig contractueel aansprakelijk is richting Opdrachtgever.
Inschrijver	Een Geïnteresseerde die een Inschrijving heeft ingediend.
Inschrijving	Een door Inschrijver in het kader van deze Aanbesteding ingediende aanbieding op basis van de via TenderNed gepubliceerde Aanbestedingsstukken, waarmee Inschrijver meedingt naar de Opdracht.
Nota van Inlichtingen (NvI)	De publicatie waarin de geanonimiseerde antwoorden op vragen van Geïnteresseerden zijn opgenomen, evenals eventuele aanvullingen dan wel wijzigingen van dit Beschrijvend document. De Nota van Inlichtingen maakt integraal en bindend deel uit van de Overeenkomst en prevaleert boven dit Beschrijvend document.
Onderaannemer	De onderneming die door de Hoofdaannemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de Opdracht uit te voeren.
Opdracht	De Opdracht van de KB aan de Opdrachtnemer tot hetgeen is overeengekomen in de Dienstverleningsovereenkomst en in het kader daarvan te verrichten werkzaamheden en te leveren prestaties, een en ander zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken.
Opdrachtgever	In dit geval de KB, die de Dienstverleningsovereenkomst aangaat met de Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer	De partij met wie Opdrachtgever de Dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten.
Programma van Eisen	Bijlage bij dit Beschrijvend document waarin de eisen en randvoorwaarden staan omschreven waaraan

	Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Opdracht moet voldoen.
Prijzenblad	Bijlage op basis waarvan Inschrijver een prijsopgave dient te maken.
Dienstverleningsovereenkomst	De Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor het leveren van (een) product(en), de te verrichten werkzaamheden en/of het verlenen van een Dienst, zoals beschreven in het Beschrijvend document.
Schouw	Bijeenkomst waarin alle Geïnteresseerden de gelegenheid krijgen om (een deel van) de locaties van Opdrachtgever te bezichtigen.
Uitsluitingsgronden	Gronden die zien op de Inschrijver op grond waarvan Inschrijver bij toepassing ervan wordt uitgesloten van deelname aan deze Aanbesteding.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	Het krachtens het Aanbestedingsbesluit, bij ministeriële regeling vastgestelde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (voorheen Eigen Verklaring) voor aanbestedingsprocedures van Aanbestedende diensten. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient ondertekend te zijn door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van Inschrijver. Door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart Inschrijver te voldoen aan de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument gestelde eisen.
Verwerkersovereenkomst	Overeenkomst tussen Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en Opdrachtnemer (verwerker) met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens.
Wachtkamerovereenkomst	In het geval de Overeenkomst tussen de KB en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft de KB de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver die in de rangorde als tweede is geëindigd, en waarmee de Wachtkamerovereenkomst is gesloten, te gunnen. De KB is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractspartij bij de Wachtkamerovereenkomst) te gunnen. Zie Bijlage 3B.

1 Inleiding

Met dit Beschrijvend document nodigt de KB u uit om een Inschrijving in te dienen voor de aanbesteding **Beveiliging- en receptiediensten** voor de KB, geheel conform de eisen en voorwaarden die in de Aanbestedingsstukken zijn gesteld.

1.1 De Koninklijke Bibliotheek

De KB is de nationale bibliotheek van Nederland. Haar taak is het behouden en beschikbaar stellen van Nederlands cultureel erfgoed in gedrukte en geschreven, en in meerdere mate ook in digitale vorm. Sinds 31 augustus 1993 is de KB een zelfstandig bestuursorgaan, gefinancierd door het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Per 1 januari 2015 is de Wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen (Wsob) in werking getreden waarmee de KB een regierol binnen het netwerk van openbare bibliotheken heeft gekregen en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van stelseltaken. De KB is met de nieuwe wet ook verantwoordelijk geworden voor de ontwikkeling van de nationale digitale bibliotheek.

1.2 Aanbestedingsprocedure

Deze Aanbesteding betreft een Europese openbare aanbesteding onder toepassing van de Aw2012.

1.3 Digitaal inschrijven via TenderNed

Op deze Aanbesteding kan uitsluitend worden ingeschreven via TenderNed. Meer informatie over digitaal inschrijven is opgenomen op Stappenplan inschrijven op aanbesteding | TenderNed. Bij vragen en/of onduidelijkheden over de werking van TenderNed (bijvoorbeeld als het niet lukt in te loggen of documenten in te dienen) kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur via 0800 - 836 33 76 (+31 70 379 88 99 voor buitenlandse ondernemers) of via het contactformulier op Contact | TenderNed. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

2 Opdracht

2.1 Aanleiding

In de huidige situatie heeft de KB een overeenkomst voor Beveiliging- en receptiediensten (huidige leverancier: Trigion). Deze overeenkomst eindigt op 30 april 2027 van rechtswege. De KB heeft besloten om Beveiliging- en receptiediensten Europees aan te besteden. De nieuwe Dienstverleningsovereenkomst (Bijlage 3A) moet per **1 mei 2027** ingaan.

2.2 Doelstellingen

De KB wenst met de Aanbesteding de volgende doelstellingen te behalen:

Doelstelling	Toelichting
1. Eén integraal team	De KB streeft naar één compact, multidisciplinair team waarin beveiligings- en receptietaken zoveel mogelijk integraal worden uitgevoerd. Een vaste en breed inzetbare bezetting zorgt voor herkenbare gezichten, goede kennis van de organisatie, korte overdrachtslijnen en een hoge mate van flexibiliteit en continuïteit.
2. Meebewegen met de transitie	Gedurende de looptijd verandert de huisvesting en daarmee ook de omvang en inrichting van de dienstverlening. De dienstverlening moet flexibel kunnen op- en afschalen en kunnen meebewegen met onder andere de verhuizingen, de ingebruikname van het nieuwe boekenmagazijn en de afbouw van de huidige locatie, zonder dat dit ten koste gaat van veiligheid, kwaliteit en continuïteit.
3. Hospitality als onderscheidend vermogen	Hospitality vormt een integraal onderdeel van de beveiligings- en receptiedienstverlening. Medewerkers zijn zichtbaar, benaderbaar en proactief, ontvangen bezoekers gastvrij en handelen professioneel en oplossingsgericht, ook bij incidenten. Voor bezoekers en medewerkers moet sprake zijn van één herkenbare en uniforme dienstverlening.

2.3 Opdrachtomschrijving

De KB is binnen onderhavige Aanbesteding op zoek naar **één Opdrachtnemer** voor de uitvoering van Beveiliging- en receptiediensten. Opdrachtnemer dient de Opdracht uit te voeren in overeenstemming met het Programma van Eisen, zie **Bijlage 1A en 1B** (zie Bijlage 11. Geheimhoudingsverklaring voor ontvangst Bijlage 1A en 1B). In deze paragraaf wordt de achtergrond en de scope van de Opdracht nader uiteengezet.

2.3.1 Huidige situatie en toekomst

De Koninklijke Bibliotheek (KB) bevindt zich in een periode van grote verandering. Op dit moment is de KB gevestigd aan het Prins Willem-Alexanderhof 5 in Den Haag. In dit gebouw zijn tevens het Literatuurmuseum/Kinderboekenmuseum (NLMD) en het Rijksbureau voor Kunsthistorische Documentatie (RKD) gehuisvest. De locatie heeft zowel een kantoor- als publieksfunctie en wordt dagelijks gebruikt door medewerkers, bezoekers, onderzoekers en leveranciers.

De komende jaren verandert deze situatie ingrijpend. Vanaf medio 2028 verhuizen het NLMD en het RKD gefaseerd en wordt ook de collectie van de KB overgebracht naar het nieuwe boekenmagazijn

in Den Hoorn. Vanaf eind 2028 worden de kantoor- en publieksfunctie en de collectie verder van elkaar gescheiden. Per 1 januari 2029 verhuizen de kantoor- en publieksfuncties van de KB naar het Berlagehuis in Den Haag.

Na afronding van de verhuizing van de collectie wordt de dienstverlening op de locatie Prins Willem-Alexanderhof beëindigd (vermoedelijk december 2029). Tijdens deze overgangsperiode moet de beveiligings- en receptiedienstverlening gelijktijdig meerdere locaties kunnen ondersteunen en flexibel kunnen meebewegen met de veranderende huisvesting en organisatie.

2.3.2 Visie op dienstverlening

De KB beschouwt beveiliging en receptie als een integraal onderdeel van de dienstverlening aan bezoekers, medewerkers en partners. De dienstverlening is gebaseerd op drie gelijkwaardige pijlers: veiligheid, gastvrijheid en continuïteit.

Van medewerkers (Opdracht~~gever~~ nemer) wordt verwacht dat zij hun beveiligings- en receptietaken combineren met een representatieve, dienstverlenende en proactieve houding. Zij treden op als professionals en dragen bij aan een veilige, toegankelijke en gastvrije omgeving.

Een zichtbare, deskundige en benaderbare aanwezigheid zorgt voor rust en vertrouwen. Veiligheid en gastvrijheid versterken elkaar en vormen gezamenlijk de basis voor de dienstverlening.

Werkzaamheden per functie:

- Meldkamer (personeelsingang)
- Toegangscontrole
- In- en uitschijven van bezoekers, externen en medewerkers die hun toegangspasje zijn vergeten
- Sleutelbeheer en uitgifte/ inname
- Opvolging alarmeringen en storingen
- Rapporteren
- Toegang voor leveranciers buiten kantoortijd
- Coördinatie bij calamiteiten

Werkzaamheden receptie (hoofdingang):

- Gastheer/gastvrouw
- Iedere bezoeker actief begroeten
- Registratie bezoekers/uitgifte bezoekerspassen
- Bezoekers proactief aanspreken
- Hulpvragen signaleren
- Oplossingsgericht handelen
- Professioneel optreden bij incidenten.

Werkzaamheden surveillance:

- Incidentafhandeling
- Postkamerwerkzaamheden zoals het aannemen van kranten en pakketjes
- BHV, EHBO-werkzaamheden
- Surveillance door en om het gebouw
- Brand- en sluitrondes
- Toezicht en controle leeszaal/publieksgebied

Optionele dienstverlening Particuliere Alarmcentrale (PAC)

De KB neemt binnen deze aanbesteding de mogelijkheid op om gedurende de looptijd van de Overeenkomst PAC-dienstverlening af te nemen (indien Opdrachtnemer dit kan leveren; dit onderdeel is niet verplicht binnen deze aanbesteding). Deze dienstverlening is optioneel en maakt daarmee onderdeel uit van de reikwijdte van de Opdracht, zonder dat de KB zich verplicht tot daadwerkelijke afname.

De mogelijke inzet van de PAC houdt verband met de veranderende huisvesting van de KB en kan onder meer betrekking hebben op het op afstand bewaken van locaties, het ontvangen en beoordelen van alarmmeldingen en het initiëren van de afgesproken alarmopvolging.

De verwachting is dat de PAC-dienstverlening met name relevant wordt vanaf de overgang naar de nieuwe huisvesting, waaronder het Berlagehuis en het nieuwe boekenmagazijn. Het moment van inzet en de omvang van de dienstverlening zijn afhankelijk van de definitieve verhuisplanning en operationele inrichting.

De KB bepaalt gedurende de looptijd of en wanneer gebruik wordt gemaakt van deze optie. Aan het opnemen van deze optie kunnen door Opdrachtnemer geen rechten of afnamegaranties worden ontleend. ~~Indien de optie wordt geactiveerd, gelden de voorwaarden en tarieven zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en het Prijzenblad.~~

2.4 Percelen

De Opdracht bestaat uit één perceel: **Beveiliging- en receptiediensten**.

Motivatie: De beveiligings- en receptiediensten worden als één perceel in de markt gezet omdat de werkzaamheden inhoudelijk sterk met elkaar samenhangen en binnen de gewenste dienstverlening zoveel mogelijk integraal worden uitgevoerd. De KB kiest voor één multidisciplinair team waarin veiligheid, gastvrijheid en continuïteit gezamenlijk worden geborgd. Eén perceel ondersteunt een eenduidige aansturing, beperkt overdrachtsmomenten en maakt een flexibele inzet van

medewerkers mogelijk. Daarnaast bevordert dit de herkenbaarheid en continuïteit van de dienstverlening voor bezoekers en medewerkers.

2.5 Omvang van de Opdracht

Gebaseerd op historische gegevens en toekomstige verwachtingen raamt de KB de jaarlijkse waarde op gemiddeld € 1.250.000 exclusief btw, per jaar. Aan deze raming kunnen geen rechten ontleend worden. Er is op geen enkele wijze sprake van een omzet- en/of afnamegarantie.

2.5.1 Maximale omvang Dienstverleningsovereenkomst

Rekening houdend met indexeringen en een eventuele toename van de behoefte van de KB wordt de maximale omvang van de Dienstverleningsovereenkomst (voor de gehele looptijd van 8 jaar) geraamd op € 10.000.000 exclusief btw.

Indien de maximale omvang van de Dienstverleningsovereenkomst wordt bereikt voordat de looptijd is verstreken, is de KB bevoegd de Dienstverleningsovereenkomst eenzijdig op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal 3 maanden.

2.6 CPV-code

De Opdracht betreft CPV-code:

- **79710000- 4 – Beveiligingsdiensten**
- **79992000- 4 – Receptiediensten**

2.7 Dienstverleningsovereenkomst

Aantal te selecteren Opdrachtnemers: Eén
De initiële looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst is vastgesteld op twee jaar.

Startdatum: **1 mei 2027**
Einddatum: **30 april 2029**
Optiejaren: **zes keer één jaar**.

Iedere verlenging van een optiejaar dient door de KB voorafgaand aan de betreffende verlengingsperiode schriftelijk te worden bevestigd.

Optiejaren worden onder gelijkblijvende condities en voorwaarden (met uitzondering van de toegestane indexering zoals opgenomen in de Dienstverleningsovereenkomst) uitsluitend op initiatief van de KB geëffectueerd. De KB kan derhalve eenzijdig besluiten de Dienstverleningsovereenkomst al dan niet te verlengen. Na gebruik van de verlengingen eindigt de Overeenkomst van rechtswege op **30 april 2035.**

Motivatie: Een maximale looptijd van acht jaar wordt gehanteerd om voldoende continuïteit en stabiliteit in de dienstverlening te waarborgen. De opdracht vraagt om een intensieve implementatie, het opbouwen van locatie- en organisatiekennis en het meebewegen met de geplande huisvestingstransitie van de KB. Een langere looptijd biedt de Opdrachtnemer ruimte om hierin te investeren en beperkt de risico's van frequente wisselingen van medewerkers (Opdracht~~gever~~ nemer).

2.8 Wachtkamerovereenkomst

Met de Inschrijver die ten opzichte van de voorlopig gegunde Inschrijver, als tweede in de rangorde is geëindigd, wordt de Wachtkamerovereenkomst gesloten zoals opgenomen in **Bijlage 3B**. De looptijd van de Wachtkamerovereenkomst is vastgesteld op 24 maanden.

In het geval de Overeenkomst tussen de KB en Opdrachtnemer vroegtijdig wordt ontbonden, vernietigd of anderszins wordt beëindigd, dan heeft de KB de mogelijkheid om de Opdracht aan de Inschrijver die in de rangorde als tweede is geëindigd, en waarmee de Wachtkamerovereenkomst is gesloten, te gunnen. De KB is niet verplicht de Opdracht aan deze Inschrijver (contractspartij bij de Wachtkamerovereenkomst) te gunnen. De KB behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor een nieuwe (Europese) Aanbesteding te organiseren danwel de betreffende werkzaamheden in eigen beheer uit te voeren zonder vergoeding van enige kosten aan deze Inschrijver.

De Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst wordt gesloten, dient dezelfde bewijsmiddelen als de gegunde partij aan te leveren.

2.9 Verwerkersovereenkomst

Met Opdrachtnemer wordt naast de Dienstverleningsovereenkomst een concept Verwerkersovereenkomst gesloten (Bijlage 3C). De concept Verwerkersovereenkomst wordt na definitieve gunning volledig ingevuld en afgestemd tussen Partijen.

2.10 Herzieningsclausule

Met een beroep op artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, kan de Opdracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden gewijzigd. De mogelijke wijzigingen betreffen:

- Tijdens de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst kan de KB één of meerdere extra locaties in de regio Den Haag aan de dienstverlening toevoegen. Op deze locaties kunnen beveiligings- en/of receptiediensten worden ingezet overeenkomstig de aard en voorwaarden van deze Opdracht. Een uitbreiding kan onder meer het gevolg zijn van organisatorische wijzigingen, verhuizingen, nieuwe huisvesting of het in gebruik nemen van

aanvullende locaties of objecten. De omvang en inzet van de dienstverlening worden per toegevoegde locatie in overleg vastgesteld.

- Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst de mogelijkheid om de dienstverlening uit te breiden met dienstverlening door een Particuliere Alarmcentrale (PAC), voor zover Opdrachtnemer deze dienstverlening kan leveren (niet verplicht). De PAC-dienstverlening kan onder meer betrekking hebben op het op afstand bewaken van locaties, het ontvangen en beoordelen van alarmmeldingen en het initiëren van alarmopvolging. De geraamde waarde van deze optionele PAC-dienstverlening is meegenomen in de totale geraamde contractwaarde van de aanbesteding. Opdrachtgever bepaalt of en wanneer van deze optie gebruik wordt gemaakt. Activering vindt uitsluitend schriftelijk plaats. Aan het opnemen van deze optie kunnen door Opdrachtnemer geen rechten of afnamegaranties worden ontleend.

3 Planning en communicatie

3.1 Planningsoverzicht

Actie	Datum
Publicatie	Woensdag 30 september 2026
Uiterlijk aanmelden schouw	Donderdag 8 oktober 2026
Schouw	Maandag 12 oktober 2026, start: 10:30 uur - einde 12:00 uur
Sluiting eerste schriftelijke vragenronde	Donderdag 22 oktober 2026
Verzending eerste Nota van Inlichtingen	Maandag 2 november 2026
Sluiting tweede schriftelijke vragenronde	Donderdag 12 november 2026
Verzending tweede Nota van Inlichtingen	Maandag 23 november 2026
Sluiting indiening van Inschrijvingen	**Vrijdag 4 december, voor 13:00 uur**
Verificatiegesprek (optioneel)	Maandag 11 januari 2027
Voorlopige gunning/afwijzing	Vrijdag 15 januari 2027
Bezwaartermijn	Vrijdag 15 januari 2027 tot en met donderdag 4 februari 2027
Definitieve gunning	Vrijdag 5 februari 2027

De KB heeft de mogelijkheid wijzigingen aan te brengen in de planning. Eventuele wijzigingen worden door of namens de KB via TenderNed gecommuniceerd.

3.2 Nota van Inlichtingen

Geïnteresseerden wordt in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en opmerkingen te maken over de Aanbestedingsstukken, inclusief Bijlagen en de onderhavige aanbestedingsprocedure. Na het verstrekken van de eerste Nota van Inlichtingen krijgt Geïnteresseerden de gelegenheid om vragen naar aanleiding van de antwoorden in de eerste Nota van Inlichtingen te stellen.

Ingediende vragen worden geanonimiseerd opgenomen in de Nota('s) van Inlichtingen. De vragen en antwoorden uit de Nota('s) van Inlichtingen maken een integraal onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken. De eventuele aanpassingen naar aanleiding van de Nota('s) van Inlichtingen over de concept Dienstverleningsovereenkomst worden verwerkt in de definitieve Dienstverleningsovereenkomst.

Algemene inlichtingen

Vragen dienen gesteld te worden in het bijgevoegde Excel format, één vraag per cel (Bijlage 9 - Format voor algemene inlichtingen) via de module 'Berichten' van TenderNed (hier kan de Geïnteresseerde de vragenlijst als bijlage toevoegen) en niet in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed. De antwoorden op ontvangen vragen publiceert KB geanonimiseerd via één of meerdere nota('s) van inlichtingen op TenderNed.

De KB kan niet garanderen dat vragen die binnenkomen na de uiterste indieningsdatum voor het stellen van vragen worden beantwoord. Indien de KB dit nodig acht behoudt de KB zich het recht voor vragen en/of opmerkingen terzijde te leggen of slechts gedeeltelijk te verwerken zolang daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet worden geschonden.

Individuele inlichtingen

De Geïnteresseerde kan verzoeken om inlichtingen individueel te verstrekken, indien openbaarmaking van de informatieschade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van desbetreffende Geïnteresseerde. Het verstrekken van individuele inlichtingen mag echter niet leiden tot een ongeoorloofde kennisvoorsprong, waarmee strijdigheid kan ontstaan met het gelijkheidsbeginsel. In dat geval zal de KB de Geïnteresseerde de keuze bieden om de vraag in te trekken, dan wel algemeen te laten beantwoorden. Individuele vragen dienen gesteld te worden in het bijgevoegde Excel format, één vraag per cel (Bijlage 10 - Format voor individuele inlichtingen) via de module 'Berichten' van TenderNed (hier kan de Geïnteresseerde de vragenlijst als bijlage toevoegen) en niet in de vraag- en antwoordmodule van TenderNed.

Na de Nota('s) van Inlichtingen wordt door de KB aangenomen dat de Aanbestedingsstukken voor Geïnteresseerde helder en eenduidig zijn. Door of namens de KB verstrekte inlichtingen na publicatie van de Aanbestedingsstukken zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in de Nota('s) van Inlichtingen.

Het is – op straffe van uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van deze Aanbestedingsprocedure contact te zoeken met medewerkers van de KB of leden van de beoordelingscommissie, ter verkrijging van welke informatie dan ook. Met uitzondering van een bericht uitsluitend via TenderNed.

3.3 Schouw

Op **maandag 12 oktober** is er gelegenheid om de locatie van de KB te bezoeken (KB locatie Prins Willem-Alexanderhof 5, 2595 BE Den Haag). De Schouw **start om 10:30 uur en eindigt uiterlijk om 12:00 uur.**

De planning is als volgt:
U dient zich hiervoor uiterlijk op **donderdag 8 oktober 2026** via de berichtenmodule op TenderNed aan te melden. Per Geïnteresseerde zullen maximaal twee personen tot de Schouw worden toegelaten. Personen die deelnemen aan de Schouw moeten zich kunnen identificeren doormiddel van een geldig legitimatiebewijs.

Tijdens deze Schouw krijgt u de gelegenheid om de locatie te bezichtigen. Er zullen geen inhoudelijke vragen worden beantwoord. Vragen kunnen gesteld worden in de Nota van Inlichtingen. Tijdens de Schouw is het niet toegestaan om foto's, video's en geluidsopnames te maken.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk worden de voorwaarden uiteengezet die betrekking hebben op de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen die van toepassing zijn op deze aanbestedingsprocedure. Het doel van deze bepalingen is om de integriteit en betrouwbaarheid van de aanbestedingsprocedure te waarborgen en om te verzekeren dat alleen geschikte en deskundige Inschrijvers in aanmerking komen voor Gunning van de Opdracht.

4.1 Aanbiedingsbrief

De Inschrijver dient een aanbiedingsbrief bij de Inschrijving te voegen. In de aanbiedingsbrief dienen ten minste de volgende zaken te zijn opgenomen:

- De naam van de Inschrijver waarmee hij staat ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister.
- De naam van de contactpersoon, inclusief contactgegevens, die namens de Inschrijver het aanspreekpunt zal zijn tijdens de Aanbesteding.
- Indien van toepassing de namen van de Onderaannemers of Derden of leden van het Samenwerkingsverband waarmee zij staan ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister. Een toelichting op waarom en voor welk deel van de Opdracht of Dienstverleningsovereenkomst op hen een beroep wordt gedaan.

4.2 Uitsluitgronden en geschiktheidscriteria

Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

UEA:

Inschrijver dient de UEA-tool volledig in te vullen en te ondertekenen door middel van de UEA-wizard op TenderNed. Het UEA is ook voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon van Inschrijver. Meer informatie over de UEA-wizard is opgenomen op:
https://www.tenderned.nl/cms/nl/vraag/uea-invullen

Niet volledig, niet naar waarheid ingevuld en/of niet rechtsgeldig ondertekend kan leiden tot uitsluiting. Het staat de KB vrij om nadere toelichting te vragen, zolang dit niet leidt tot een wijziging in de Inschrijving.

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt het volgende:

- **Hoofd/ Onderaannemer(s)** – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s), dan dient hij hiervan melding te maken in Deel II D van het UEA;
- **Combinatie (Samenwerkingsverband van ondernemingen)** – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dienen alle leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. De Inschrijver vermeldt onder Deel II A met welke entiteiten hij een Samenwerkingsverband aangaat:

- **Beroep op Derde(n) –** Indien de Inschrijver zich beroept op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dient de Inschrijver in Deel II C van het UEA hiervan melding te maken. Tevens dient elk betreffende Derde een UEA in te vullen (Deel II A & B en Deel III) en rechtsgeldig te ondertekenen.

Verplichte Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de verplichte Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.86 Aw2012 niet op hem van toepassing zijn.

Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.

Facultatieve Uitsluitingsgronden

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de facultatieve Uitsluitingsgronden (zoals bedoeld in artikel 2.87 Aw2012) die zijn aangevinkt in deel 3C van het UEA, niet op hem van toepassing zijn. Indien één of meer van deze Uitsluitingsgronden op Inschrijver van toepassing zijn, wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding, zulks met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 2.86a, 2.87a en 2.88 van de Aw2012.

Bewijsstukken Uitsluitingsgronden

U1. Uittreksel handelsregister

Een verklaring, niet ouder dan 6 maanden ten tijde van Inschrijving, waaruit blijkt dat Inschrijver volgens de eisen die gelden in het land waar Inschrijver is gevestigd, is ingeschreven in het nationale beroeps-/handelsregister dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede. In Nederland dient dit een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel te zijn. Uit het uittreksel moet tevens blijken dat de Inschrijving rechtsgeldig door Inschrijver is ondertekend.

Bewijsstukken bij Inschrijving:
Elke Inschrijver dient het uittreksel uit het handelsregister bij Inschrijving in te dienen. Niet ingediend of ouder dan zes maanden ten tijde van Inschrijving leidt tot uitsluiting.

U2. Gedragsverklaring Aanbesteden

Inschrijver dient door middel van een Gedragsverklaring Aanbesteden, die ten tijde van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee jaar, aan te tonen dat de Uitsluitingsgronden, bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87, lid 1, onderdelen c en d Aw2012, voor zover het een onherroepelijke veroordeling of een onherroepelijke beschikking wegens overtreding van mededingingsregels betreft, niet op hem van toepassing zijn.

Bewijsstukken na voorlopige gunning:
De winnende partij in de rangorde dient de Gedragsverklaring Aanbesteden na voorlopige gunning binnen 7 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan twee jaar leidt tot uitsluiting, tenzij de winnende partij kan aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de KB, een gegronde reden hebben.

U3. Verklaring Belastingdienst

Inschrijver dient door middel van een Verklaring van de Belastingdienst, die ten tijde van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden, aan te tonen dat de Uitsluitingsgrond, bedoeld in artikel 2.87, lid 1, onderdeel j Aw2012, niet op hem van toepassing is en dat Inschrijver aldus heeft voldaan aan zijn verplichtingen inzake het betalen van sociale zekerheidspremies en/of belastingen.

Bewijsstukken na voorlopige gunning:
De winnende partij in de rangorde dient de Verklaring van de Belastingdienst na voorlopige gunning binnen 7 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd of ouder dan zes maanden kan leiden tot uitsluiting, tenzij de winnende partij kan aantonen dat zij voor deze niet tijdige overlegging, naar het oordeel van de KB, een gegronde reden hebben.

Gezamenlijke inschrijving

In het geval ondernemers besluiten om samen in te schrijven op de Aanbesteding geldt voor bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden (**U1.** Uittreksel handelsregister**, U2.** Gedragsverklaring Aanbesteden**, en U3.** Verklaring Belastingdienst) het volgende:

- **Hoofd/ -onderaannemer(s)** – Indien de Inschrijver inschrijft met Onderaannemer(s) hoeft alleen de hoofdaannemer de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- **Combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen)** – Indien de Inschrijver inschrijft als Samenwerkingsverband, dan dient ieder lid van het Samenwerkingsverband de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken.
- **Beroep op Derde(n)** – Indien de Inschrijver een beroep doet op een Derde(n) (om op die manier te kunnen voldoen aan de Geschiktheidseisen), dan dienen zowel de Inschrijver als de Derde(n) de drie bovengenoemde bewijsstukken met betrekking tot Uitsluitingsgronden U1, U2, en U3 te verstrekken en **Bijlage 7 - Beroep technische en beroepsbekwaamheid en/ of Bijlage 8 – Beroep op financiële en economische draagkracht.**

Geschiktheidseisen financiële en economische draagkracht

Door middel van onderstaande Geschiktheidseisen wordt getoetst of Inschrijver geschikt is om de Opdracht uit te voeren. Inschrijver dient in het UEA aan te geven of hij voldoet aan de Geschiktheidseisen. Indien dit niet het geval is, wordt de Inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd. De KB wijst erop dat in

deel IV van het UEA wordt gesproken over selectiecriteria. Hiermee wordt gedoeld op de Geschiktheidseisen zoals hieronder uitgewerkt.

Controleverklaring:

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat de meest recente controleverklaring van Inschrijver geen kritische aantekening bevat t.a.v. de zogenaamde continuïteitsparagraaf (te denken valt aan een paragraaf in bijvoorbeeld de jaarrekening waarin wordt vermeld dat sprake is van twijfel omtrent de continuïteit). Voor niet-jaarrekeningsplichtige ondernemingen volstaat een zogenaamde beoordelings- of samenstellingsverklaring waarin geen continuïteitsparagraaf mag voorkomen.

Bewijsstukken na voorlopige gunning:

De winnende partij in de rangorde dient de controleverklaring (dan wel de beoordelings- of samenstellingsverklaring) na voorlopige gunning binnen 7 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig indienen van de gevraagde documenten kan leiden tot uitsluiting.

Verzekering:

Inschrijver verklaart door middel van het UEA dat Inschrijver adequaat is verzekerd of dat Inschrijver zich adequaat zal verzekeren op het moment dat de Opdracht voorlopig aan hem wordt gegund ~~(zie de inkoopvoorwaarden voor de minimaal verzekerde bedragen)~~ door middel van een bedrijfsaansprakelijksheidsverzekering (Aansprakelijkheids Verzekering Bedrijven (AVB)). Inschrijver dient op het moment dat de Opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de Opdracht ook als zodanig verzekerd te houden. Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de Opdrachtnemer dit niet verrekenen met de KB.

Bewijsstukken na voorlopige gunning:

De winnende partij in de rangorde dient een kopie van de verzekeringspolis (of een verzekeringscertificaat) na voorlopige gunning binnen 7 kalenderdagen te overleggen. Niet tijdig overgelegd ~~en/of onderschrijding van de minimaal verzekerde bedragen~~ kan leiden tot uitsluiting.

Geschiktheidseisen technische- en beroepsbekwaamheid

Referenties:

Inschrijver dient aan de hand van een referentie, per kerncompetentie aan te tonen dat hij over de ervaring beschikt die de KB noodzakelijk acht voor uitvoering van de Opdracht. Inschrijver verklaart door middel van het UEA en Bijlage 2 dat Inschrijver per onderstaande kerncompetentie minimaal één referentie heeft, waarvan Inschrijver er per kerncompetentie maximaal één dient te overleggen. Het is toegestaan om middels één referentie meerdere kerncompetenties aan te tonen.

Bewijsstukken bij Inschrijving:

Kerncompetentie 1 – Geïntegreerde beveiligings- en receptiedienstverlening

Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het gelijktijdig en in onderlinge samenhang uitvoeren van beveiligings- en receptiediensten binnen één of meerdere publiek toegankelijke locaties. De referentieopdracht dient gedurende ten minste één aaneengesloten jaar een jaarlijkse opdrachtwaarde van minimaal € 375.000 exclusief btw te hebben vertegenwoordigd.

Uit één referentieopdracht dient minimaal te blijken dat Inschrijver ervaring heeft met:

- het ontvangen, registreren en doorverwijzen van bezoekers;
- toegangscontrole van medewerkers, bezoekers en derden;
- het openen en sluiten van één of meerdere publiek toegankelijke locaties;
- het uitvoeren van reguliere beveiligingswerkzaamheden en toezicht; en
- het organiseren en uitvoeren van de operationele afstemming tussen receptie- en beveiligingswerkzaamheden.

Kerncompetentie 2 – Continuïteit en personele bezetting

Inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het organiseren en waarborgen van een continue personele bezetting voor beveiligings- en receptiedienstverlening. De referentieopdracht dient gedurende ten minste één aaneengesloten jaar een jaarlijkse opdrachtwaarde van minimaal € 375.000 exclusief btw te hebben vertegenwoordigd.

Uit één referentieopdracht dient minimaal te blijken dat Inschrijver verantwoordelijk is of is geweest voor:

- het structureel invullen van de personele bezetting gedurende de overeengekomen dienstverleningstijden;
- het organiseren van vervanging bij onder andere ziekte, verlof en onverwachte personele uitval;
- het opvangen van piekbelasting en/of aanvullende personeelsbehoefte; en
- de planning en operationele coördinatie van de ingezette beveiligings- en receptiemedewerkers.

Inschrijver dient aan de hand van de referentieverklaring zoals opgenomen in **Bijlage 2** de referentie te beschrijven. Uit de beschrijving moet blijken dat de door Inschrijver opgegeven referentie voldoet aan de kerncompetentie(s). Deze referentieverklaring dient Inschrijver direct bij zijn Inschrijving te voegen en in te dienen. Alle onderdelen uit de Bijlage moeten worden ingevuld.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie jaar voor de datum van Inschrijving.
Referentieopdrachten die langer dan drie jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening van de Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie jaar geleden gestart zijn. Nog lopende opdrachten mogen als referentie worden aangedragen, in dit geval tellen alleen werkelijk reeds behaalde resultaten mee.

De KB behoudt zich het recht voor de juistheid van de referentie te controleren door contact op te nemen met de contactpersoon van de referent. Indien uit deze controle blijkt dat de opgave in de Inschrijving afwijkt van hetgeen de contactpersoon meldt, dan kan de KB alsnog besluiten tot uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding.

Inschrijvers dienen op de dag van Inschrijving, op de dag van voorgenomen gunning en tijdens de uitvoering van de Opdracht aan de gestelde Geschiktheidseisen te voldoen. Hetzelfde geldt voor de toepasselijkheid van de Uitsluitingsgronden, deze mogen gedurende de uitvoering van de Opdracht niet (alsnog) van toepassing worden op Opdrachtnemer.

5 Gunningcriteria

5.1 Onderwerpen

De Opdracht wordt gegund op basis van het Gunningscriterium Economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de “beste prijs-kwaliteitverhouding” zoals bedoeld in artikel 2.114 lid 2 sub a Aw2012.

In totaal zijn maximaal 1.000 punten door een Inschrijver te scoren op de Gunningscriteria.

Gunningcriteria		Weging
1	Kwaliteit - Inzet, teamsamenstelling en continuïteit	275 punten
2	Kwaliteit - Hospitality en gastgerichtheid	275 punten
3	Kwaliteit - Duurzaamheid en Inclusie	150 punten
4	Prijs - Totaalprijs (zoals berekend op het Prijzenblad)	300 punten
Totaal		**1.000 punten**

Inschrijver wordt in het kader van kwaliteit gevraagd om de kwalitatieve Gunningscriteria (nummer 1, 2 en 3) te beantwoorden en uit te werken. Eventuele kosten, verbonden aan de door Inschrijver gegeven antwoorden, dient Inschrijver in zijn prijsopgave mee te nemen. Er kunnen dus geen separate kosten in rekening worden gebracht voor de door u aangeboden oplossingen, tenzij hier expliciet naar wordt gevraagd.

De KB verwacht van de Inschrijver een basiskwaliteit die past bij een professionele samenwerkingspartner. Om voor gunning in aanmerking te komen, dient de Inschrijver op Gunningscriteria 1, 2 en 3 minimaal de waardering ‘Matig’ te behalen.

Indien op één of meerdere van deze gunningscriteria lager dan ‘Matig’ wordt gescoord, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor gunning (knock-out criterium).

De beoordelaars hebben de volgende scoremogelijkheden:

Score	Omschrijving	Percentage van max. te behalen punten, per gunningscriteria
Uitstekend	• De gegeven informatie sluit volledig aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie geeft een uitstekend beeld van de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven Informatie levert een zeer positieve bijdrage aan de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven informatie is concreet en uitstekend onderbouwd; • Het overtreft de verwachtingen van de KB en/of biedt uitstekende meerwaarde.	100%
Goed	• De gegeven informatie sluit goed aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie geeft een goed beeld van de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven Informatie levert een positieve bijdrage aan de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven informatie is concreet en onderbouwd; • Het komt goed tegemoet aan de verwachtingen van de KB en/of biedt op onderdelen meerwaarde.	75 %
Voldoende	• De gegeven informatie sluit aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie geeft een voldoende beeld van de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven Informatie levert een bijdrage aan de dienstverlening/ het sociaal verantwoord ondernemen; • De gegeven informatie is in beperkte mate concreet en onderbouwd; • Het komt tegemoet aan de verwachtingen van de KB, maar biedt geen verdere meerwaarde.	50 %
Matig	• De gegeven informatie sluit matig aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken; • De gegeven informatie is niet concreet en niet onderbouwd; • Het voldoet niet aan de verwachtingen van de KB en/of er missen aspecten uit de vraagstelling.	0%
Onvoldoende	• De gegeven informatie sluit slecht aan bij de uitgangspunten zoals opgenomen in onderhavige Aanbestedingsstukken en/of er ontbreken significante onderdelen van de beantwoording.	**Knock-out**

5.2 Kwalitatieve Gunningscriteria

5.2.1 Gunningscriterium 1. Inzet, teamsamenstelling en continuïteit - Maximaal aantal punten ~~250~~ 275

Doel

De KB wil de beveiligings- en receptiediensten laten uitvoeren door een zo stabiel en herkenbaar mogelijk team. Daarbij vindt de KB het belangrijk dat medewerkers goed op elkaar zijn ingespeeld, waar mogelijk onderling inzetbaar zijn en dat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd.

Wat dient Inschrijver aan te leveren?

Beschrijf hoe u het team voor de KB samenstelt, inzet en aanstuurt. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen:

- **Hoe stelt u het team voor de KB samen?**
  Ga in op de omvang, functies en verhouding tussen vaste en flexibele inzet.
- **Hoe zorgt u voor een stabiel en herkenbaar team?**
  Licht toe hoe u continuïteit en bekendheid met de KB borgt.
- **Hoe organiseert u de samenhang tussen beveiligings- en receptiewerkzaamheden?**
  Licht toe hoe medewerkers waar mogelijk breed inzetbaar zijn.
- **Hoe organiseert u de dagelijkse aansturing en begeleiding van het team?**
  Beschrijf hoe de operationele aansturing en afstemming plaatsvinden.
- **Hoe borgt u de continuïteit bij verlof, ziekte, uitval of personeelswisselingen?**
  Licht toe hoe u passende vervanging organiseert.
- **Hoe speelt u met de personele inzet in op de geplande verhuizingen en overgangsperioden?**
  Beschrijf hoe u flexibel op- en afschaalt zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit, veiligheid en continuïteit.

Maximumaantal pagina's uitwerking

De uitwerking van dit Gunningscriterium beslaat maximaal ~~2~~ 4 A4-formaat pagina's. Dit maximaal aantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren, afbeeldingen en bijlages, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave, en is in lettertype Arial, lettergrootte 9 uitgewerkt. Eventuele verwijzingen naar andere media of bronnen wordt niet beoordeeld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste ~~2~~ 4 pagina's beoordeeld.

Waar wordt op beoordeeld?

De KB beoordeelt de mate waarin de voorgestelde aanpak:

- Leidt tot een stabiel, herkenbaar en passend vast samengesteld team;
- Zorgt voor een goede samenhang tussen beveiliging en receptie;

- De continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening borgt;
- Concreet en uitvoerbaar is voor de situatie van de KB.

5.2.2 Gunningscriterium 2. Hospitality en gastgerichtheid - Maximaal aantal punten ~~250~~ 275

Doel

De KB wil dat bezoekers, medewerkers en andere gebruikers van het gebouw zich welkom en professioneel geholpen voelen. Tegelijkertijd moet de veiligheid van personen, collectie en gebouw te allen tijde gewaarborgd blijven.

Wat dient Inschrijver aan te leveren?

Beschrijf uw visie en aanpak ten aanzien van hospitality en gastgerichtheid bij de KB. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen:

- **Hoe maakt u gastgerichtheid zichtbaar in het gedrag van beveiligings- en receptiemedewerkers?**
  Ga in op de wijze waarop medewerkers bezoekers benaderen en ondersteunen.
- **Hoe selecteert en ontwikkelt u medewerkers op het gebied van hospitality?**
  Licht toe hoe gastgerichtheid onderdeel is van selectie, opleiding en ontwikkeling.
- **Welke maatregelen en voorstellen wilt u bij de KB toepassen om hospitality en gastgerichtheid te versterken?**
  Beschrijf welke concrete meerwaarde u hierin voor de KB wilt bieden.
- **Hoe borgt u de balans tussen gastgerichtheid en veiligheid?**
  Licht toe hoe medewerkers gastgericht handelen zonder dat dit ten koste gaat van hun beveiligingstaak.

Maximumaantal pagina's uitwerking

De uitwerking van dit Gunningscriterium beslaat maximaal ~~2~~ 4 A4-formaat pagina's. Dit maximaal aantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren, afbeeldingen en bijlages, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave, en is in lettertype Arial, lettergrootte 9 uitgewerkt. Eventuele verwijzingen naar andere media of bronnen wordt niet beoordeeld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste ~~2~~ 4 pagina's beoordeeld.

Waar wordt op beoordeeld?

De KB beoordeelt de mate waarin:

- de visie op hospitality aansluit bij de omgeving en dienstverlening van de KB;
- de voorgestelde maatregelen concreet, toepasbaar en onderscheidend zijn;
- hospitality aantoonbaar wordt ontwikkeld, gemeten en geborgd;

- een goede balans wordt gerealiseerd tussen gastgerichtheid en beveiliging.

5.2.3 Gunningscriterium 3. Duurzaamheid en Inclusie - Maximaal 150 punten

Doel

De KB wil de beveiligings- en receptiediensten op een duurzame en maatschappelijk verantwoorde wijze laten uitvoeren. Daarbij vindt de KB het belangrijk dat Inschrijver onder andere bijdraagt aan het beperken van de milieubelasting

Wat dient Inschrijver aan te leveren?

Beschrijf op welke wijze u gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling geeft aan duurzaamheid. Beantwoord daarbij in ieder geval de volgende vragen:

- **Hoe beperkt u de milieubelasting binnen uw dienstverlening?**
  Ga in op concrete maatregelen, bijvoorbeeld rondom reisbewegingen, bedrijfskleding, materialen en middelen.
- **Hoe creëert u binnen uw organisatie kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of andere relevante doelgroepen?**
  Deze inzet dient plaats te vinden binnen ondersteunende werkzaamheden op het kantoor of binnen de eigen organisatie van Inschrijver en hoeft niet uitsluitend betrekking te hebben op de dienstverlening voor de KB.
- **Hoe maakt u de resultaten van uw duurzaamheidsmaatregelen inzichtelijk en hoe borgt u deze gedurende de looptijd?**
  Beschrijf hoe u de voortgang volgt en hierover rapporteert.

Maximumaantal pagina's uitwerking

De uitwerking van dit Gunningscriterium beslaat maximaal ~~1~~ 2 A4-formaat pagina's. Dit maximaal aantal pagina's geldt voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren, afbeeldingen en bijlages, maar exclusief voorblad en inhoudsopgave, en is in lettertype Arial, lettergrootte 9 uitgewerkt. Eventuele verwijzingen naar andere media of bronnen wordt niet beoordeeld. Indien het maximaal aantal pagina's wordt overschreden worden alleen de eerste ~~1~~ 2 pagina's beoordeeld.

Waar wordt op beoordeeld?

De KB beoordeelt de mate waarin:

- Aantoonbaar wordt bijgedragen aan vermindering van de milieubelasting;
- De voorgestelde maatregelen concreet en uitvoerbaar zijn binnen deze opdracht;

5.2.4 Beoordeling Totaalprijs

De prijzen dienen te worden opgegeven in het daarvoor bestemde Prijzenblad.

De (totaal)prijs is de prijs voor alle onderdelen (inclusief eventuele kortingen) zoals weergegeven onderaan op het Prijzenblad. De Inschrijver maakt geen aanspraak op vergoeding van welke extra kosten dan ook. Inschrijver kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst dus geen andere kosten factureren dan in het Prijzenblad vermeld, tenzij elders expliciet vermeld. De prijs dient in Euro's exclusief btw te zijn vermeld. Het Prijzenblad dient in Excel en als getekende versie in PDF ingediend te worden.

Relatieve beoordelingsmethodiek

De (totaal)prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad. De Inschrijver met de laagste (totaal)prijs behaalt de maximale score. De score van de andere Inschrijvers wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

Xmin = Inschrijving met laagste prijs
Xlev = Uw Inschrijving

(Xmin / Xlev) x weging totaalprijs

Voorbeeldberekening:

Inschrijver	Totaalprijs	Berekening	Score prijs
A	€ 100.000	(€ 90.000 / € 100.000) × 300	**270,00 punten**
B	€ 95.000	(€ 90.000 / € 95.000) × 300	**284,21 punten**
C	€ 90.000	(€ 90.000 / € 90.000) × 300	**300,00 punten**

De scores voor het Gunningscriterium prijs worden afgerond op 2 decimalen.

Het indienen van een irreële of een manipulatieve Inschrijving, zulks naar het oordeel van de KB, leidt tot uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding.

6 Beoordelingsprocedure

6.1 Beoordeling Inschrijving

1. Het openen van de kluis geschiedt aansluitend aan het moment van indiening op de in de planning opgenomen datum. Van de opening wordt een proces-verbaal opgesteld waarin vermeld staat van wie een Inschrijving is ontvangen. Inschrijver ontvangt een afschrift van het proces-verbaal.
2. Een Inschrijving wordt allereerst beoordeeld op volledigheid en geldigheid. Een Inschrijving die niet volledig is, niet of niet rechtsgeldig is ondertekend of niet voldoet aan de voorschriften, wordt als ongeldig terzijde gelegd, tenzij (binnen de grenzen van het aanbestedingsrecht) correctie is toegestaan. Inschrijver komt in dat geval niet meer voor gunning van de Opdracht in aanmerking.
3. Daarnaast wordt een Inschrijving gecontroleerd op of er geen wijzigingen zijn aangebracht op de door Aanbestedende dienst verstrekte documenten en op voorbehouden van de Inschrijver, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, het van toepassing verklaren van eigen voorwaarden.
4. Na beoordeling op volledigheid en geldigheid wordt het UEA gecontroleerd. Nagegaan wordt of op Inschrijver Uitsluitingsgronden van toepassing zijn en of Inschrijver voldoet aan de gestelde Geschiktheidseis(en). Is een of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing of voldoet Inschrijver niet aan een Geschiktheidseis, dan leidt dit uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding.
5. De overgebleven Inschrijvingen worden tenslotte beoordeeld aan de hand van het Gunningscriterium ‘Kwaliteit’ als nader beschreven in hoofdstuk 5 en verder. Iedere beoordelaar geeft individueel per open vraag een score. Nadat alle beoordelaars individueel hun scores hebben gegeven vindt er een gezamenlijk overleg plaats. Doel van dit overleg is tot consensus te komen over de definitieve beoordeling per subgunningscriterium. Het definitieve eindcijfer per subgunningscriterium wordt gebruikt voor de berekening van de beste prijs - kwaliteitverhouding.

   Tijdens de (inhoudelijke) beoordeling van de Inschrijving behoudt de KB zich uitdrukkelijk het recht voor Inschrijver te benaderen voor een toelichting of aanvulling op de ingeleverde documenten. De vraag om toelichting of aanvulling zullen schriftelijk aan Inschrijver worden gesteld. Een dergelijke aanvulling mag de aard van de Inschrijving niet wijzigen.
6. De (totaal)prijs wordt beoordeeld op basis van het door Inschrijver ingevulde Prijzenblad. De scores voor het Gunningscriterium prijs worden afgerond op twee decimalen. Het indienen van een irreële of een manipulatieve Inschrijving, zulks naar het oordeel van de KB, leidt tot uitsluiting van Inschrijver van de Aanbesteding. De leden van de beoordelingscommissie hebben geen inzage in de ingediende prijzen. Na vaststelling van

de scores op de open vragen, worden de prijzen bekend gemaakt aan deze leden van de beoordelingscommissie.

7. De behaalde punten op alle (sub)Gunningscriteria worden bij elkaar opgeteld en leiden tot een totaalscore. Op basis van de ontvangen Inschrijvingen zal de KB nagaan welke Inschrijver de hoogste totaalscore heeft behaald op alle (sub)Gunningscriteria gezamenlijk. Aan die Inschrijver zal de Opdracht voorlopig worden gegund.
   Bij een gelijke totaalscore zal worden gegund aan de Inschrijver met de hoogste score op kwaliteit. Indien in dat geval Inschrijvers eveneens een gelijke score op kwaliteit hebben, zal Gunningscriterium 1 (Inzet, teamsamenstelling en continuïteit) doorslaggevend zijn in de beslissing, de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 1 (Inzet, teamsamenstelling en continuïteit) zal in dit specifieke geval als winnaar worden aangewezen. Indien de score dan nog gelijk is zal Gunningscriterium 2 (Hospitality en gastgerichtheid) doorslaggevend zijn, de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 2 (Hospitality en gastgerichtheid) zal in dit specifieke geval als winnaar worden aangewezen. Indien de score dan nog gelijk is zal Gunningscriterium 3 (Duurzaamheid) doorslaggevend zijn, de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium 3 (Duurzaamheid) zal in dit specifieke geval als winnaar worden aangewezen. Indien de score dan nog gelijk is zal Gunningscriterium Prijs doorslaggevend zijn, de Inschrijver met de hoogste score op Gunningscriterium Prijs zal in dit specifieke geval als winnaar worden aangewezen. Indien na hiervoor genoemde stappen er nog steeds een gelijke score wordt behaald dan wordt door middel van loting door een onafhankelijke notaris bepaald aan welke Inschrijver de Opdracht gegund wordt.
8. Na evaluatie van de Inschrijvingen en voorafgaand aan de voorlopige gunningsbeslissing bestaat de mogelijkheid dat de best scorende Inschrijver wordt verzocht om in een verificatiegesprek zijn Inschrijving toe te lichten. Indien uit het verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog uitsluiten van de Inschrijving.
9. Na voorlopige gunning moet de winnende partij en de partij waarmee de wachtkamerovereenkomst wordt afgesloten, de gevraagde documenten aanleveren. Indien blijkt dat de na voorlopige gunning ingediende documenten niet voldoet aan de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden, dan wordt deze betreffende Inschrijving terzijde gelegd. Deze betreffende Inschrijver wordt uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Op basis van de nieuwe rangorde, wordt een nieuwe voorlopige gunning gedaan. Zie de checklist in paragraaf 7.4.
10. Slechts na positieve verificatie kan na het verstrijken van de bezwaartermijn de Opdracht definitief worden gegund.

Indien een Inschrijving tijdens de beoordelingsprocedure (zowel voor als na de voorlopige gunning) wordt uitgesloten, dan wordt de betreffende Inschrijver uit de beoordelingsmatrix verwijderd. Als gevolg hiervan ontstaat een nieuwe rangorde.

Indien de beoordeling (gedeeltelijk) plaatsvindt op basis van een relatieve score, bijvoorbeeld bij een relatieve prijsbeoordeling waarbij de laagste prijs als referentie dient, worden bij het verwijderen van een Inschrijving de scores van de overige Inschrijvingen opnieuw berekend. De nieuwe laagste prijs vormt in dat geval het nieuwe ijkpunt voor de relatieve scorebepaling. Hierdoor kan de rangorde van de resterende Inschrijvingen wijzigen.

De KB kan de door Inschrijver in het kader van deze aanbestedingsprocedure verstrekte informatie op juistheid en volledigheid (laten) controleren.

6.2 Beoordelingscommissie

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een door de KB samengestelde beoordelingscommissie. Deze commissie bestaat uit deskundige medewerkers van de KB met relevante kennis van de inhoud en doelstellingen van deze aanbesteding.

De beoordelingscommissie handelt objectief, onafhankelijk en op basis van de informatie die door de Inschrijvers is verstrekt.

7 Algemene bepalingen

7.1 Akkoordverklaring

1. Door een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met alle eisen, voorwaarden, criteria en voorbehouden zoals opgenomen in de toepasselijke documenten, waaronder dit Beschrijvend document, het Programma van Eisen, Bezettingsmatrix, de Nota('s) van Inlichtingen, de Dienstverleningsovereenkomst, de Wachtkamerovereenkomst, Verwerkersovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Indien een Inschrijver toch voorwaarden en/of voorbehouden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt de Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de Aanbesteding.
2. Tussen de KB en Opdrachtnemer komt na definitieve gunning de Dienstverlenings-overeenkomst tot stand aangevuld met eventuele aanvullingen en/of wijzigingen uit de Nota('s) van Inlichtingen.

7.2 Inschrijving

De digitale kluis sluit exact op het in de planning genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een Inschrijving of delen daarvan in te dienen. Eventuele vertragingen komen volledig voor risico van de Inschrijver. De KB adviseert Inschrijver om tijdig te beginnen met het indienen van zijn Inschrijving via TenderNed.

Met het indienen van de Inschrijving stemt Inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met alle eisen en voorwaarden zoals genoemd in de Aanbestedingsstukken, waaronder het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen. Indien Inschrijver voorwaarden en/of voorbehouden aan de Inschrijving verbindt, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de Aanbesteding. Voorwaardelijke Inschrijvingen zijn op straffe van uitsluiting niet toegestaan.

Een Inschrijver ((rechts)persoon of vennootschap) mag slechts éénmaal inschrijven, hetzij als zelfstandige Inschrijver, hetzij als lid van een Samenwerkingsverband, hetzij als Onderaannemer. Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval rechtspersonen en/of vennootschappen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als een rechtspersoon of vennootschap beschouwd:

a. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek;
b. Rechtspersonen en/of vennootschappen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
c. Rechtspersonen en/of vennootschappen die aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

De KB zal (rechts)personen niet uitsluiten als die (rechts)personen aantonen dat in hun geval geen sprake is van een reëel gevaar dat zich praktijken voordoen die de transparantie kunnen bedreigen en de mededinging tussen de Inschrijvers kunnen vervalsen en meer in het algemeen dat deze verhouding hun respectieve gedrag in het kader van deze Aanbesteding niet heeft beïnvloed en niet zal beïnvloeden.

Een Inschrijver mag niet ook als Derde fungeren waarop door een andere Inschrijver een beroep wordt gedaan. Een Derde mag niet voor meerdere Inschrijvers garant staan indien het de Geschiktheidseisen betreft rondom financiële en economische draagkracht in overeenstemming met art. 2:403 sub f BW.

7.3 Vormvereisten Inschrijving

De Inschrijving moet - op straffe van uitsluiting - ondertekend worden door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van Inschrijver. Indien vertegenwoordigers van een Inschrijver alleen gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, dienen al deze vertegenwoordigers de Inschrijving te ondertekenen. Deze rechtsgeldigheid moet blijken uit een uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK), dan wel een rechtsgeldig ondertekende machtiging dan wel uit gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat, uit het land van herkomst van Inschrijver of het land waar Inschrijver is gevestigd, die een gelijkwaardig doel dienen. Inschrijver dient bij haar Inschrijving een geldige KvK uittreksel te overleggen

De Inschrijving bevat de na(a)m(en) en functie(s) van degene(n) die Inschrijver rechtsgeldig zal/zullen vertegenwoordigen. De Inschrijving is tevens voorzien van naam, telefoonnummer en adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van de KB (telefonisch) toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze gegevens dienen ingevuld te worden in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna UEA).

Indien bij controle blijkt dat de Inschrijving niet rechtsgeldig is ondertekend, ontvangt Inschrijver hierover een schriftelijk bericht, via de berichtenmodule van TenderNed, van de Aanbestedende dienst. Inschrijver krijgt dan eenmalig de gelegenheid om dit verzuim te herstellen, mits het herstel plaatsvindt binnen 48 uur nadat het bericht door de Aanbestedende dienst is verzonden. Indien binnen deze termijn geen geldig herstel wordt aangeleverd, wordt de Inschrijving terzijde gelegd.

7.4 Checklist bij Inschrijving

De Inschrijving dient te bestaan uit onderstaande documenten. Indien één of meerdere documenten ontbreken dan wordt de Inschrijving ter zijde gelegd. Indien de aangeleverde documenten onvolledig, dan wel niet geheel duidelijk zijn, dan kan de KB om een nadere toelichting vragen.

Omschrijving	Aanleveren in format	Toevoegen TenderNed
Uittreksel handelsregister of een inschrijving in het nationale beroeps-/handelsregister dan wel, indien een dergelijke verklaring in het land van vestiging niet wordt afgegeven, een verklaring of attest onder ede	Eigen format instantie	JA
UEA	Bijlage 6	JA
Referentieverklaring per referentie	Bijlage 2	JA
Beroep op Derden (technische en beroepsbekwaamheid) **(optioneel)**	Bijlage 7	JA
Beroep op Derden (financiële en economische draagkracht **(optioneel)**	Bijlage 8	JA
Antwoorden open vragen (in separate pdf bestanden per Gunningscriterium), zie paragraaf 5.2 **voor het maximaal toegestane aantal A4**	Eigen format	JA
Prijzenblad (**Let op! Zowel in Excel en rechtsgeldig ondertekend in pdf**)	Bijlage 5	JA
Aanbiedingsbrief	Eigen format	JA

7.5 Checklist bewijsstukken na voorlopige gunning

Omschrijving	Aanleveren in format
Gedragsverklaring aanbesteden	Format Ministerie van Justitie
Bewijs afdracht Sociale zekerheidspremies of belastingen	Format Belastingdienst
Controleverklaring (dan wel de beoordelings- of samenstellingsverklaring)	Controleverklaring
kopie van de verzekeringspolis (of een verzekeringscertificaat)	Kopie

7.6 Tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden

Alle Aanbestedingsstukken, waaronder dit Beschrijvend document zijn met grote zorg samengesteld. Mocht Geïnteresseerde/ Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden tegenkomen, dan dient Geïnteresseerde/ Inschrijver de KB hiervan zo

spoedig mogelijk, doch uiterlijk op de sluitingsdag van de laatste schriftelijke vragenronde (zoals opgenomen in de planning in paragraaf 3.1 via TenderNed op de hoogte te stellen.

Van Geïnteresseerden/Inschrijvers wordt een proactieve houding verwacht. Dat betekent dat Geïnteresseerden/Inschrijvers tijdig moeten opkomen tegen tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden in de Aanbestedingsstukken, waaronder dit Beschrijvend document. Indien de KB niet tijdig op de voorgeschreven wijze op tegenstrijdigheden, onjuistheden, onvolledigheden en/of onrechtmatigheden door wordt gewezen, dan is Geïnteresseerde/Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende tegenstrijdigheid, onjuistheid, onvolledigheid en/of onrechtmatigheid. Geïnteresseerde/Inschrijver heeft in dat geval ter zake daarvan zijn rechten volledig verwerkt.

7.7 Voorbehouden

1. De in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen, voorwaarden en criteria zijn gebaseerd op de op dit moment bekende huidige en toekomstige situatie van de KB. Geïnteresseerden/ Inschrijvers kunnen geen enkel recht ontlenen aan de in dit Beschrijvend document genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie en om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren.
2. De KB behoudt zich te allen tijde het recht voor om de aanbestedingsprocedure om voor haar moverende redenen (bijv. onvoldoende budget, mogelijke politieke “koerswijzigingen” of anderszins) geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen, in te trekken of te beëindigen. Geïnteresseerden/Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. De beslissing van de KB om de aanbestedingsprocedure te stoppen zal in dat geval via TenderNed aan alle Geïnteresseerden/Inschrijvers worden meegedeeld.
3. De KB is niet verplicht de Opdracht te gunnen en de Dienstverleningsovereenkomst te sluiten. De KB behoudt zich ter zake hiervan alle rechten voor.
4. Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een Inschrijver of een Combinatie van ondernemingen die een Inschrijver vormt, failliet wordt verklaard, of daaraan surseance van betaling wordt verleend, zijn voor deze Aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, op zijn vermogen beslag wordt gelegd of anderszins zijn vermogen verliest, dan zal Inschrijver de KB daarover meteen via TenderNed informeren. In dat geval behoudt de KB zich het recht voor Inschrijver uit te sluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
5. De branchevoorwaarden en/of algemene (verkoop) voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing en worden hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.

7.8 Intellectueel eigendom

Het intellectueel eigendom van door de KB verstrekte informatie berust bij de KB. Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de KB niets van de aan Geïnteresseerde/Inschrijver verstrekte informatie worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt anders dan voor intern gebruik binnen de onderneming van Geïnteresseerde /Inschrijver in het kader van de Inschrijving.

7.9 Digitaal bewerken Bijlagen

Het is op straffe van uitsluiting niet toegestaan dat de Inschrijver de bijgevoegde Bijlagen (digitaal) bewerkt, bijvoorbeeld door aanvullingen en/of wijzigingen aan te brengen in de lay-out of in de standaardteksten ervan.

Indien bij controle blijkt dat (één van) de Bijlagen is aangepast of bewerkt, wordt de betreffende Inschrijving terzijde gelegd en verder buiten beschouwing gelaten in de beoordeling.

7.10 Kosten Inschrijving en overige kosten

Geïnteresseerden/Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van welke kosten dan ook die zij in het kader van deze aanbestedingsprocedure maken, ook niet ingeval de KB om haar moverende redenen de aanbestedingsprocedure stopzet, intrekt of beëindigt.

7.11 Openbaarheid en vertrouwelijkheid

1. Het is Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan met betrekking tot deze Aanbesteding in de publiciteit te treden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de KB.
2. Geïnteresseerde/Inschrijver is verplicht vertrouwelijk om te gaan met de documenten en informatie die niet-openbaar via TenderNed ter beschikking zijn gesteld. Inschrijver geeft deze documenten en informatie slechts vrij aan zijn medewerkers en andere hulppersonen als zij daarvan in het kader van deze Aanbesteding kennis moeten nemen. Deze medewerkers en hulppersonen zijn eveneens verplicht de vertrouwelijkheid van de documenten en informatie in acht te nemen. Zonder schriftelijke toestemming van de KB is het Geïnteresseerde/Inschrijver niet toegestaan de documenten en informatie aan derden te verstrekken.
3. Geïnteresseerde/Inschrijver verklaart verder zich te onthouden van verklaringen van welke aard dan ook die de KB of andere direct betrokkenen kunnen schaden. Schending van deze voorwaarde kan tot gevolg hebben dat Geïnteresseerde/Inschrijver van verdere deelname van de Aanbesteding wordt uitgesloten.
4. De KB behandelt de Inschrijvingen vertrouwelijk. Deze worden uitsluitend getoond aan interne- en eventuele externe medewerkers van de KB die direct bij de Aanbesteding zijn betrokken,

tenzij de KB op grond van een vonnis of een wettelijke regeling verplicht is tot openbaarmaking of bekendmaking daarvan.

7.12 Nederlandse taal

De voertaal tijdens deze aanbestedingsprocedure en tijdens de uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst en Verwerkersovereenkomst is Nederlands. Alle documenten van Inschrijver dienen in het Nederlands te zijn opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk in een andere taal zijn gesteld, bijvoorbeeld referentieverklaringen van buitenlandse Opdrachtgevers, technische omschrijving van materieel, jaarverslag, verzekeringspolis, bankgarantie etc. In voorkomend geval kan de KB om een officiële vertaling verzoeken. Eventuele kosten zijn dan voor rekening van Inschrijver.

7.13 Toepasselijke documenten

Op de Opdracht zijn de volgende documenten van toepassing:

1. Dienstverleningsovereenkomst (waarin eventuele aanvullingen en/of wijzigingen vanuit de NvI zijn verwerkt);
2. Verwerkersovereenkomst;
3. Wachtkamerovereenkomst;
4. ARVODI 2025;
5. Verslag Verificatiegesprek; (indien hier gebruik van wordt gemaakt);
6. Nota('s) van Inlichtingen (waarbij een latere NvI prevaleert boven een eerdere NvI);
7. Beschrijvend document inclusief Bijlagen;
8. Inschrijving Opdrachtnemer.

Ingeval van tegenstrijdigheid tussen de toepasselijke documenten, geldt de rangorde als hiervoor bepaald (1, 2, 3, et cetera).

7.14 Inschrijven met andere ondernemingen

Indien Geïnteresseerde de aan te besteden Opdracht niet zelfstandig kan of wil uitvoeren, is het toegestaan om op deze Aanbesteding in te schrijven met één of meerdere andere ondernemingen.

Inschrijving kan in dat geval op twee manieren:

Combinatie

Inschrijven in een Combinatie (samenwerkingsverband van ondernemingen) is toegestaan. Een Combinatie kan één Inschrijving indienen. De Combinatie wordt aangemerkt als één Inschrijver. Indien Inschrijver in Combinatie inschrijft, dient dit vermeld te worden in het UEA.

Iedere afzonderlijke combinant is verplicht het UEA in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen en bij Inschrijving in te dienen. Ontbreekt het UEA van één of beide combinanten bij de Inschrijving, dan wel is/zijn één of beide van deze verklaringen onvolledig of onjuist ingevuld / ondertekend, dan leidt dit tot uitsluiting van de Combinatie.

In geval van een Combinatie verklaren de afzonderlijke ondernemingen, door ondertekening van het UEA, zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en deugdelijke uitvoering van de verplichtingen die uit de Inschrijving alsmede uit de te sluiten Dienstverleningsovereenkomst en Verwerkersovereenkomst voortvloeien.

Daarnaast dient bij de Inschrijving duidelijk te worden aangegeven welke partij binnen de Combinatie als penvoerder optreedt. De penvoerder fungeert als centraal aanspreekpunt namens de Combinatie tijdens de aanbestedingsprocedure en, in geval van gunning, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.

Hoofd/-onderaanneming

Inschrijven in een hoofd- en onderaanneming constructie is eveneens toegestaan. Inschrijver gaat ermee akkoord dat wanneer bij uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van Onderaannemer(s) Inschrijver als Hoofdaannemer geldt. De Hoofdaannemer is altijd enig aanspreekpunt voor de KB en is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving en de Dienstverleningsovereenkomst en Verwerkersovereenkomst.

Indien Inschrijver gebruik maakt van (een) Onderaannemer(s) dient Inschrijver de betreffende Onderaannemer(s) te vermelden op het UEA. Ook dient Inschrijver in de Inschrijving te vermelden welke Onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. Inschrijver is verplicht om de door hem vermelde Onderaannemer(s) ook daadwerkelijk bij de uitvoering van (de desbetreffende onderdelen van) de Opdracht beschikbaar te hebben en in te zetten.

Beroep op Derden

Inschrijver kan ter zake van de gestelde Geschiktheidseisen een beroep doen op Derden als bedoeld in artikel 2.92 en artikel 2.94 Aanbestedingswet 2012. In Deel II C van het UEA dient Inschrijver te vermelden of hij een beroep doet op de draagkracht van Derden. Draagkracht kan betrekking hebben op financiële en economische draagkracht, maar ook op technische bekwaamheid. Indien Inschrijver een beroep doet op Derden, vermeldt Inschrijver in Deel II C van het UEA specifiek voor welke Geschiktheidseisen hij het beroep op Derden doet.

De betreffende Derden waarop Inschrijver een beroep doet, dienen ieder afzonderlijk een eigen UEA in te vullen, met daarin in ieder geval de informatie uit Deel II A en B en Deel III van het UEA.

Indien Inschrijver zich beroept op de bekwaamheden en/of middelen ("draagkracht") van Derden – andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van de banden met die natuurlijke personen of rechtspersonen – om te voldoen aan een van de gestelde Geschiktheidseisen, dient Inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke bekwaamheden en/of middelen.

Inschrijver dient dit aan te tonen door een terbeschikkingstellingsverklaring direct bij zijn Inschrijving te overleggen, die is ondertekend door zowel Inschrijver als de Derden waarop Inschrijver een beroep doet. Het is eveneens toegestaan een (onderaannemings-)overeenkomst te overleggen. Indien Inschrijver voor wat betreft de technische bekwaamheid een beroep doet op een Derden, is Inschrijver verplicht deze Derden bij de uitvoering van de Opdracht voor het desbetreffende onderdeel van de Opdracht in te schakelen.

Ruslandverklaring

De KB wijst Inschrijvers op de "Circulaire Nieuw Sanctiepakket Rusland heeft gevolgen voor de overheidsaanbestedingen van het Ministerie van Economische Zaken", kenmerk CE-MC/22156112 en op de Verordening EU 2022/576 (zie ook https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/crisis-en-inkoop/sancties-rusland)

Conform deze Verordening en Circulaire mogen er geen Opdrachten en concessies boven de drempelwaarde gegund worden aan Russische partijen. Dit geldt ook voor Opdrachten waarbij een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in de Dienstverleningsovereenkomst als Onderaannemer of (toe)leverancier.

Als Inschrijver een Russische partij is of indien blijkt dat Inschrijver een Russische partij inzet die voor meer dan 10% in de Dienstverleningsovereenkomst deelneemt als Onderaannemer of (toe)leverancier, wordt de Inschrijving ter zijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname.
Indien één van de uitzonderingen zoals vermeld in de Circulaire aantoonbaar van toepassing is, dan heeft de KB de keuze om de Inschrijving al dan niet terzijde te leggen.

Meer informatie is te vinden in de voornoemde Circulaire evenals bij het Sanctieloket Rusland van RVO.

Het sanctieloket is onderhevig aan wijzigingen. Wijzigingen zijn mogelijk tijdens de aanbestedingsprocedure en/of tijdens de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst en daarmee mogelijk van invloed op de uit te voeren Opdracht.

Door het ondertekenen van de UEA verklaart Inschrijver dat de Inschrijver onvoorwaardelijk en bindend instemt met de onderstaande verklaring(en):

1. Inschrijver is bekend met de Verordening EU/833/2014 welke is gewijzigd bij Verordening EU/2022/576. Deze Verordening legt, onder meer, sancties op aan Rusland, Russische ondernemingen, (bepaalde) Russische ingezetenen en uit Rusland afkomstige producten en materialen.
2. Inschrijver behoort/behoren niet tot de personen of ondernemingen die een band hebben met Rusland als bedoeld in artikel 5 duodecies lid 1 van Verordening EU/833/2014, zoals gewijzigd bij artikel 1 nr. 23 van Verordening EU/2022/576 van de Raad van 8 april 2022 betreffende beperkende maatregelen in het licht van de acties van Rusland, die de situatie in Oekraïne destabiliseren (hierna: de Verordening) en die hierna zijn opgenomen:
    a. Inschrijver is geen Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
    b. De eigendomsrechten van Inschrijver zijn niet voor meer dan 50% direct of indirect in handen van een Russisch onderdaan of een in Rusland gevestigde natuurlijke persoon, rechtspersoon, entiteit of lichaam;
    c. Inschrijver handelt niet namens of op aanwijzing van een entiteit als onder a en/of b benoemd.
3. De onderneming maakt geen gebruik van een Onderaannemer, leverancier of andere entiteit, waarbij de prestatie van deze betrokkene(n) (gezamenlijk) meer dan 10% van de waarde van de onderhavige Opdracht vertegenwoordigt terwijl deze betrokkene(n) behoort/behoren tot de (groep) perso(o)n(en) of onderneming(en) met een verbinding met Rusland in de zin van de Verordening (zie punt 2 van deze Eigen Verklaring).
4. Inschrijver bevestigt en waarborgt dat gedurende de looptijd van het contract ook geen gebruik wordt gemaakt van een Onderaannemer, leverancier of andere entiteit, waarbij de prestatie van deze betrokkene(n) (gezamenlijk) meer dan 10% van de waarde van de onderhavige Opdracht vertegenwoordigt terwijl deze betrokkene(n) behoort/behoren tot de (groep) perso(o)n(en) of onderneming(en) met een verbinding met Rusland in de zin van de Verordening (zie punt 2 van deze Eigen Verklaring).

Inschrijver is er mee akkoord dat als (in een latere fase) blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, Inschrijver kan worden uitgesloten van de erkenningsregeling, van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en/of een (eventueel) al gesloten Dienstverleningsovereenkomst op die grond kan worden vernietigd zonder financiële gevolgen voor de KB.

7.15 Mededeling gunningsbeslissing

Indien een Inschrijver zich niet kan verenigen met de gunningsbeslissing, dient hij - op straffe van niet-ontvankelijkheid - tegen de gunningsbeslissing bezwaar te maken door binnen twintig kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing tijdig een kort geding tegen de KB aanhangig te maken bij de rechtbank arrondissement Den Haag, door middel van betekening van de dagvaarding aan de KB binnen genoemde termijn. De termijn van twintig kalenderdagen heeft te gelden als een vervaltermijn.

Na het ongebruikt verstrijken van de bezwaartermijn van twintig kalenderdagen zal de KB met de winnende Inschrijver(s) in contact treden om tot het sluiten van de Dienstverleningsovereenkomst over te gaan.

Indien er een kortgeding aanhangig is gemaakt dan dient de Inschrijver aan wie de KB voornemens is te gunnen in deze kortgedingprocedure te interveniëren, op straffe van verval van recht om – nadien – nog op te mogen komen tegen een eventueel gewijzigde gunningsbeslissing.

Mede in verband met de mogelijkheid dat tegen de mededeling van de gunningbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, dient Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot negentig dagen na sluiting van de indieningstermijn. Voorts dient hij voor het geval er een kort geding aanhangig wordt gemaakt, de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 30 kalenderdagen na het vonnis of de intrekking van het kort geding.

Voor het geval de definitieve gunning respectievelijk de gesloten Dienstverleningsovereenkomst in een gerechtelijke procedure wordt vernietigd, opengebroken dan wel anderszins wordt aangetast, leidt dit nimmer tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld inzake gemaakte kosten of gederfde winst) aan de zijde van de KB.

8 Klachtenprocedure

Indien Inschrijver een klacht heeft met betrekking tot de Aanbestedingsstukken, de procedure of de voorlopige gunning dan heeft Inschrijver de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen. Let wel, het indienen van een klacht schort de aanbestedingsprocedure – waaronder de Bezwaartermijn van twintig kalenderdagen – niet op.

De stappen van een standaard klachtafhandeling

1. Inschrijver dient zijn klacht via een e-mail aan inkoop@kb.nl waarin in de titel helder staat omschreven dat het om een klacht gaat en welke Aanbesteding het betreft. In deze schriftelijke klacht maakt Inschrijver duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem de klacht zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de ondernemer en de aanduiding van de Aanbesteding.
2. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
3. De klacht zal worden toegewezen aan een inkoopadviseur binnen de KB die niet bij de Aanbesteding betrokken is.
4. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling neemt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat de KB er van uitgaat dat de Inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
5. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling neemt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de Inschrijver en de KB aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling neemt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
6. Wanneer de KB na het onderzoek door de inkoopadviseur die de klacht in behandeling heeft genomen tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en de KB corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt de KB dit zo spoedig mogelijk mee aan de Inschrijver. Ook de andere (potentiële) Inschrijvers worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de Aanbesteding bij de KB aan de betrokkenen in de Aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
7. Wanneer de KB na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wordt de klacht gemotiveerd afgewezen en ontvangt Inschrijver hierover bericht.
8. De inkoopadviseur die de klacht in behandeling heeft kan op verzoek van de Inschrijver of de KB voorstellen dat de klacht, voordat daarop door de KB wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.

9. Als de KB aan de Inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als de KB nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Procedure voor het voorleggen van klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts

1. Als de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afhandeling van de klacht door de KB (of de Inschrijver) kan de klager de klacht voorleggen aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
2. Een klager kan zijn klacht pas voorleggen aan de Commissie als de KB dan wel de Inschrijver een beslissing heeft genomen op de klacht of als de KB dan wel de Inschrijver heeft nagelaten binnen een redelijke termijn een beslissing te nemen.
3. Ook de inkoopadviseur die de klacht in behandeling heeft kan het initiatief nemen om de Commissie in te schakelen.
4. De klager dient zijn klacht schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail, in bij het secretariaat van de Commissie. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat daarnaast de dagtekening, de naam en het adres van de klager en de wederpartij en de aanduiding van de Aanbesteding.
5. Het secretariaat van de Commissie registreert de klacht en bevestigt de ontvangst van de klacht.
6. Een ingediende klacht schort de aanbestedingsprocedure niet op.
7. De voorzitter beslist over het al dan niet in behandeling nemen van de klacht. Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, krijgen beide partijen daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk bericht. In dit bericht vermeldt de Commissie de reden of redenen waarom zij de klacht niet in behandeling neemt.
8. De partijen lichten de Commissie onverwijld in als de zaak waarin een klacht aan de Commissie is voorgelegd onder de rechter komt.