

Nota van Inlichtingen

Datum: 12-03-2021

Deze Nota van Inlichtingen is opgebouwd uit drie delen: DEEL A, DEEL B en DEEL C.

Onderstaand overzicht van de mededelingen (DEEL A), van de wijzigingen (DEEL B) en van de gestelde vragen met de daarbij behorende antwoorden (DEEL C) dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het Beschrijvend document 'Managing Agent' van 22 februari 2021.

De gestelde vragen zoals opgenomen in deze Nota van Inlichtingen zijn letterlijk (met uitzondering van eventuele bedrijfsnamen van vragen stellende partijen, deze zijn vervangen door "leverancier") overgenomen zoals deze zijn gesteld.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

DEEL A. Betreffende de mededelingen

Nr.	Verwijzing	Mededeling
1	Beschrijvend document par. 2.2.4 en 2.4	Het stellen van aanvullende vragen (bijvoorbeeld naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen en/of de informatieronde op 19-03-21) kan tot uiterlijk 24 maart 2021 tot 10:00u (in tegenstelling tot de in het Beschrijvend document vermelde datum van 22 maart tot 10:00u). Deze eventuele aanvullende vragen worden door de VRNHN beantwoord via een tweede Nota van Inlichtingen die naar verwachting uiterlijk 25 maart 2021 wordt verzonden. Na 24 maart 2021, 10:00u is het – vanwege een goede procesgang – niet meer mogelijk om vragen te stellen.
2	Beschrijvend document en concept overeenkomst (bijlage 7)	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst wordt aangepast van 01-07-2021 naar 22-06-2021. Overal daar waar de ingangsdatum '01-07-2021' wordt genoemd dient de ingangsdatum '22-06-2021' te worden gelezen. De door de opdrachtnemer te verzorgen dienstverlening dient ongewijzigd per 01-10-2021 volledig operationeel te zijn. Deze wijziging betekent dus dat de implementatieperiode iets langer duurt (namelijk vanaf 22-06-2021 tot 01-10-2021 in plaats van vanaf 01-07-2021 tot 01-10-2021).
3	Beschrijvend document par. 2.2.4 en 2.8	De uiterste datum voor het indienen van de inschrijving wordt gesteld op 6 april 2021 uiterlijk 12:00u (één dag verlaat ten opzichte van de oorspronkelijke sluitingsdatum van 5 april 2021 uiterlijk 12:00u).
4	Beschrijvend document par. 2.2.4	In de aanbestedingsplanning wordt een informatieronde opgenomen. Geïnteresseerde gegadigden die zich hiervoor aanmelden worden in de gelegenheid gesteld om plenair (tezamen met eventuele andere gegadigden) een informatieronde – die gevoerd wordt vanuit de VRNHN – bij te wonen. Tijdens deze informatieronde zal de VRNHN meer in detail ingaan op de organisatie VRNHN zelf en de aard van de werkzaamheden van de voorliggende opdracht. De informatieronde is ervoor bedoeld om geïnteresseerde marktpartijen een beter inzicht in de organisatie VRNHN en de voorliggende opdracht te laten krijgen. Aan het einde van de informatieronde is er voor gegadigden de mogelijkheid om een beperkt aantal informatieve vragen te stellen. Op de door de VRNHN tijdens de informatieronde verstrekte informatie en mondelinge antwoorden op eventueel gestelde vragen kunnen geen rechten en/of verplichtingen in het kader van de aanbestedingsprocedure worden gebaseerd. Gegadigden kunnen zich hiervoor alleen baseren op de schriftelijk via TenderNed gestelde (en via Nota's van Inlichtingen beantwoorde) vragen. <u>Let op:</u> de informatieronde is niet bedoeld om inhoudelijk in te gaan op de aanbestedingsdocumenten zoals deze ter beschikking zijn gesteld. Hiervoor dienen de inlichtingenrondes zoals genoemd in paragraaf 2.4 van het Beschrijvend document. <u>Datum en tijd</u> De datum waarop de informatieronde plaatsvindt is 19-03-2021 om 13:00u. De locatie is het hoofdkantoor van de VRNHN aan de Hertog Aalbrechtweg 22 te Alkmaar, indien omstandigheden daarom vragen kan de informatieronde digitaal plaatsvinden. Indien de informatieronde fysiek plaatsvindt dan gebeurt dit op COVID19 verantwoorde wijze op basis van de aanwijzingen vanuit de Rijksoverheid. Indien u gebruik wilt maken van de mogelijkheid tot het bijwonen van de informatieronde dan dient u dit de VRNHN uiterlijk 18-03-2021 voor 12:00u kenbaar te maken door middel van het indienen van een bericht via de berichtenmodule van TenderNed met daarin de vermelding van de namen en functies van de personen die aanwezig zullen zijn tijdens de informatieronde. Er kunnen per gegadigde max. twee (2) personen deelnemen aan de informatieronde.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

DEEL B. Betreffende de wijzigingen

Nr.	Verwijzing	Wijziging
1	Beschrijvend document en concept overeenkomst (bijlage 7)	De beoogde ingangsdatum van de overeenkomst wordt aangepast van 01-07-2021 naar 22-06-2021. Overal daar waar de ingangsdatum '01-07-2021' wordt genoemd dient de ingangsdatum '22-06-2021' te worden gelezen. De door de opdrachtnemer te verzorgen dienstverlening dient ongewijzigd per 01-10-2021 volledig operationeel te zijn. Deze wijziging betekent dus dat de implementatieperiode iets langer duurt (namelijk vanaf 22-06-2021 tot 01-10-2021 in plaats van vanaf 01-07-2021 tot 01-10-2021).
2	Beschrijvend document par. 2.2.4 en 2.8	De uiterste datum voor het indienen van de inschrijving wordt gesteld op 6 april 2021 uiterlijk 12:00u (één dag verlaat ten opzichte van de oorspronkelijke sluitingsdatum van 5 april 2021 uiterlijk 12:00u). Overal daar waar in de aanbestedingsdocumenten de sluitingsdatum '05-04-2021' wordt genoemd dient de sluitingsdatum '06-04-2021' te worden gelezen.
3	Beschrijvend document par. 2.2.4	Er wordt een informatieronde in de aanbestedingsplanning opgenomen. Voor de details zie DEEL A nummer 4.
4	Beschrijvend document par. 2.2.4 en 2.4	De datum voor het stellen van vragen in de tweede inlichtingenronde (bijvoorbeeld naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen en/of de informatieronde op 19-03-21) wordt verlaat van de oorspronkelijke datum van 22-03-21, 10:00u naar tot uiterlijk 24 maart 2021 tot 10:00u. Deze eventuele aanvullende vragen worden door de VRNHN beantwoord via een tweede Nota van Inlichtingen die naar verwachting uiterlijk 25 maart 2021 wordt verzonden. Na 24 maart 2021, 10:00u is het – vanwege een goede procesgang – niet meer mogelijk om vragen te stellen.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

DEEL C. Betreffende de gestelde vragen

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1	Beschrijvend Document 2.3	In paragraaf 2.3, laatste punt, is opgenomen dat inschrijver ermee akkoord gaat dat hij volledig en zonder voorbehoud meewerkt aan de verplichting tot informatieverstrekking voor rekenkameronderzoek van de rekenkamercommissie. Begrijpen wij het goed dat de informatie die gevraagd wordt, beperkt blijft tot de informatie die nodig is om de rekenkamercommissie in staat te stellen te beoordelen of de gelden zuinig, zinnig en goed worden besteed? Kunt u concretiseren welke informatie hieronder wordt begrepen?	Dat klopt, er is vooraf echter niet aan te geven wat de rekenkamercommissie nodig kan hebben/zal vragen. De kans is overigens zeer klein dat de commissie de leverancier zal bevragen.
2	Beschrijvend Document 2.8	Gesteld wordt dat de Inschrijving <u>acht</u> PDF bestanden moet bevatten. De tabel bevat echter zeven documenten. Kunt u aangeven of we inderdaad de zeven omschreven documenten moeten aandragen of er nog een document ontbreekt in de tabel?	De inschrijving dient zeven (7) documenten te bevatten. De betreffende tekst ' <i>(ge-upload door middel van acht pdf-bestanden)</i> ' dient gelezen te worden als ' <i>(ge-upload door middel van zeven pdf-bestanden)</i> '.
3	Beschrijvend Document 3.1.2	Klopt het dat ten aanzien van de beroepsbevoegdheid <u>geen</u> uittreksel van het KvK bij Inschrijving ingeleverd moet worden?	Ja, er hoeft bij inschrijving geen uittreksel van het KvK te worden ingediend. Het uittreksel van het KvK wordt in de gunningsbeslissing alleen bij de winnaar van de aanbesteding opgevraagd.
4	Beschrijvend Document 3.2	U geeft aan dat u bewijsstukken kunt opvragen conform AW2012 (par 2.3.6.4). Kunt u op voorhand aangeven aan welke eisen deze bewijsstukken moeten voldoen (geldigheidsduur, welke documenten u sowieso wilt ontvangen) en binnen welk tijdsbestek u deze bewijsstukken wilt ontvangen na opvragen? Dan kunnen wij dit tijdig regelen, omdat er veelal een doorlooptijd zit bij deze aanvragen.	Deze bewijsstukken worden eventueel in de bezwaartermijn (zie par. 2.10) opgevraagd. De termijn zal binnen zeven (7) kalenderdagen bedragen. De bewijsstukken zijn: • een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) niet ouder dan twee jaar; • een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan zes maanden; • en een uittreksel uit het KvK niet ouder dan zes maanden.
5	Bijlage 6 PvE CR 0.1	U geeft aan dat Projectmanagement inclusief is. Wij stellen voor om projectmanagement werkzaamheden duidelijk te specificeren. Wat is in scope (beheer en regie) en wat is een op zichzelf staand project (buiten scope)? Graag ontvangen wij een duidelijke omschrijving wat opdrachtgever onder projectmanagent verstaat en welke voorkomende werkzaamheden binnen scope zijn en welke buiten scope.	De term 'projectmanagement' dient gelezen te worden als 'contractmanagement/accountmanagement'. Hieronder worden alle werkzaamheden verstaan die de opdrachtnemer uit dient te voeren om de overeenkomst (cq. het project) 'Managing Agent' aan te sturen / te coördineren / te managen. Het betreft hier dus geen afgekaderde projecten maar de aansturing/coördinatie van de overeenkomst.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
6	Bijlage 6 PvE CR 0.4	Om een passende aanbieding te kunnen doen, ontvangen we graag wat meer informatie over de huidige werkwijze van de Service desk/ Front office. Wat is het aantal en type meldingen/klachten geweest in de afgelopen 2 jaar? Wat is de nu geldende procedure (flow) van de Service desk/ Front office met betrekking tot het afhandelen van meldingen/klachten?	De servicedesk ontvangt meldingen ten aanzien van bestellingen, storingen en reserveringen Veiligheidsregio breed. Uitgangspunt is dat deze in de 1^e lijn afgehandeld worden. Is dit niet het geval, wordt de 2^e of 3^e lijn ingeschakeld. Van meldingen wordt een geautomatiseerd logfile bijgehouden. De coördinator monitort op tijdige en juiste afhandeling. Meldingen worden binnen 1 werkdag in behandeling genomen. Voor meldingen die in de 1^e lijn afgehandeld kunnen worden geldt een afhandelings-termijn van twee werkdagen. Voor het aantal meldingen in het jaar 2020 zie de bij deze Nota van Inlichtingen gevoegde bijlage 'Inzicht meldingen servicedesk VRNHN'.
7	Bijlage 6 PvE WP 0.2	Om een passende aanbieding te kunnen doen, ontvangen we graag wat meer informatie over scope van de te managen diensten. Aantal diensten? Type diensten? Jaarlijkse facilitair budget etc. Graag ontvangen wij hierover wat meer (achtergrond)informatie.	De scope beslaat alle operationele werkzaamheden op de deelterreinen huisvesting en facility management. Gebouwonderhoud, kleine aanpassingen aan gebouwen, begeleiden van onderhoudsbedrijven, monitoren schoonmaakdiensten, koffie en theeleveranties. Voor de Lokaal Facilitair Coördinator geldt dat participatie in meer complexere huisvestingsprojecten tot het takenpakket behoort. Denk ook aan het content beheer van data in de catalogi zoals prijswijzigingen en communicatie (uitvoeringsgericht) met door de VRNHN gecontracteerde leveranciers van Facilitaire contracten.
8	Bijlage 8 AIVD art. 23.3	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor gevolgschade kan naar onze mening echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Bent u bereid artikel 23.3 aan te passen in die zin dat Partijen alleen aansprakelijk kunnen worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid?	Niet akkoord, de VRNHN wil u wel graag tegemoetkomen en de aansprakelijkheid voor gevolgschade beperken tot een bedrag van maximaal € 2,5 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 5 miljoen per jaar.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
9	Bijlage 8 AIVD art. 23.5	Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake kan zijn van aansprakelijkheid aan de kant van de opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming. Opdrachtnemer kan zich in dat geval vinden in schadeplichtigheid terzake directe schade (letselschade en materiële schade aan goederen van Opdrachtgever en van derden). Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van deze aansprakelijkheid echter op zijn plaats. Ongelimiteerde aansprakelijkheid voor directe schade is ons inziens disproportioneel. U maakt daarin namelijk ook een beperking aan de kant van Opdrachtgever (art. 23.4). Kunt u akkoord gaan met een beperking van aansprakelijkheid tot een bedrag van maximaal € 2,5 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 5 miljoen per jaar?	Akkoord.
10	Bijlage 8 AIVD art. 23.7	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat zij Opdrachtgever vrijwaart. Ongelimiteerde vrijwaringen kunnen naar onze mening echter niet als een redelijke eis worden beschouwd. Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is onze aansprakelijkheidsverzekering met een maximum van € 2,5 miljoen per gebeurtenis en een maximum van € 5 miljoen per jaar ruimschoots toereikend. Kunt u daarom akkoord gaan met vrijwaringen tot deze bedragen?	Akkoord.
11	Bijlage 8 AIVD art. 24.1	In het boetebeding in artikel 24.1 van de AIVD is opgenomen dat de boete direct opeisbaar is op het moment dat er sprake is van een tekortkoming van Opdrachtnemer. Het herstellen van de tekortkoming is in het belang van beide partijen. Het is daarom goed om opdrachtnemer tijd te gunnen haar tekortkoming te herstellen. Bent u bereid dit artikel aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund haar tekortkoming te herstellen?	Akkoord met een ingebrekestelling in combinatie met een hersteltermijn.
12	Bijlage 7 concept overeenkomst pag. 5	Bent u bereid om - in het kader van de gedachte van samenwerking en evenwichtigheid - de mogelijkheid tot gebruik maken van de verlengopties wederkerig te maken voor beide partijen? Met andere woorden, wanneer Partijen overeen komen de overeenkomst te verlengen. Indien gewenst kan daarin de termijn verruimd worden naar bijv. 6 maanden vanuit Dienstverlener om gebruik te maken van verlengoptie. Indien u hier niet mee akkoord gaat, wat is daar de reden van?	Akkoord.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
13	Bijlage 11	In het overzicht van de locaties missen we bij 2 locaties de BVO /m2 (locatie zuid Scharenwoude & locatie Den Burg). Betekent dit dat deze locaties niet in scope zijn van deze opdracht?	Beide locaties maken deel uit van de scope van de werkzaamheden. Zuid Scharwoude: 1.200m2 BVO Den Burg (Texel): 2.000m2 BVO
14	Beschrijvend document 3.2 lid 1	"De aanbesteder behoudt zich het recht voor om van inschrijvers de bewijsstukken op te vragen zoals bedoeld in paragraaf 2.3.6.4 van de AW2012." In paragraaf 2.3.6.4 van de AW2012 wordt verwezen naar de bewijsstukken in artikelen 2.89 en 2.91 tot en met 2.97 van hetzelfde document. Vallen alle bewijsstukken in bovengenoemde artikelen van de AW2012 ook onder de bewijsstukken die ter onderbouwing van de UEA binnen 7 dagen na de gunningsbeslissing dienen te worden overlegd conform paragraaf 2.10 van het beschrijvend document? Zo niet, kunt u bevestigen dat dat deze bewijsstukken enkel aanvullend en op verzoek kunnen worden opgevraagd?	Ja, de bewijsstukken die eventueel na de gunningsbeslissing worden opgevraagd en binnen 7 kalenderdagen dienen te worden overlegd zijn: • een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) niet ouder dan twee jaar; • een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan zes maanden en; • een uittreksel uit het KvK niet ouder dan zes maanden. Zie ook het antwoord op vraag 4.
15	Beschrijvend document 2.10	"De winnende inschrijver wordt daarbij gevraagd om binnen zeven (7) dagen de formele bewijsstukken ter onderbouwing van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen." Kunt u bevestigen dat bovenstaande bepaling in dit geval slechts inhoudt dat er binnen 7 dagen na gunning een bewijs van inschrijving in het Handelsregister overlegd dient te worden?	Nee, de bewijsstukken die eventueel na de gunningsbeslissing worden opgevraagd en binnen 7 kalenderdagen dienen te worden overlegd zijn: • een Gedragsverklaring aanbesteden (GVA) niet ouder dan twee jaar; • een verklaring van de belastingdienst niet ouder dan zes maanden en; • een uittreksel uit het KvK niet ouder dan zes maanden. Zie ook het antwoord op vraag 4.
16	Beschrijvend document 2.3	U geeft aan dat inschrijvingen met varianten niet zijn toegestaan. Wat wordt er bedoeld met varianten?	Een variant is een andere - mogelijk innovatieve - oplossing voor een probleem dan initieel is uitgevraagd in de aanbesteding. Zie ook artikel 2.83 van de Aanbestedingswet 2012.
17	Beschrijvend document - Subgunningscriteria	U geeft per subgunningscriterium een maximaal aantal A4 aan. Is het mogelijk om aanvullend bijlagen mee te sturen?	Nee, het is niet toegestaan om aanvullend bijlagen mee te sturen.
18	Beschrijvend document - Vormvereisten	Is het toegestaan om de aan te leveren kwalitatieve documenten op te maken, zolang er wordt voldaan aan de voorgestelde vormvereisten?	Ja.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
19	Beschrijvend document 4.2 - wijze van beoordeling	Het valt ons op dat prijs in verhouding significant zwaarder weegt dan kwaliteit. Rekenvoorbeeld 1: stel dat de fictieve inschrijfprijs over de gehele contractduur 6 mio. bedraagt, en voor kwalitatieve scores alleen maar uitmuntend wordt behaald (in totaal €2,3 mio.), dan is de verhouding kwaliteit t.o.v. prijs 38,3% / 62,7%. Echter, stel de inschrijfprijs is hoger, dan telt kwaliteit in verhouding nog minder mee. Rekenvoorbeeld 2: stel dat de fictieve inschrijfprijs over de gehele contractduur 6 mio. bedraagt, en voor de kwalitatieve scores de minimale scores wordt behaald (in totaal €550.000), dan is de verhouding kwaliteit t.o.v. prijs slechts 9,1% / 90,9. Bent u bereid deze twee factoren meer in balans te brengen, gezien het feit dat de thema's continuïteit, flexibiliteit en innovatie cruciale kwalitatieve succesfactoren zijn voor de dienstverlening bij VRNHN?	Nee, de beoordelingssystematiek blijft ongewijzigd van kracht omdat de VRNHN – mede omdat er voor de kwalitatieve subsub-gunningscriteria een minimaal te behalen ondergrens geldt – van mening is dat deze in de juiste verhouding is opgesteld. Daarnaast geldt dat de percentages zoals aangegeven op TenderNed niet van toepassing zijn, zie hiervoor ook het gele kader in paragraaf 4.1.2 van het Beschrijvend document.
20	Beschrijvend document 1.2	Kunt u toelichten wat er exact onder 1e lijns ondersteuning valt en wat niet?	1 ^e lijn: aannemen van meldingen, invoegen in systemen en waar mogelijk direct afhandelen. Is dit geen optie dan doorzetten naar 2 ^e lijn (interne organisatie) of 3 ^e lijn (externe leverancier).
21	Beschrijvend document 1.2	Kunt u nader specificeren wat er verwacht wordt van een 'skilled servicedesk'?	Een skilled helpdeskmedewerker is grotendeels zelf in staat om de (eenvoudige) aangemelde problemen direct per telefoon of e-mail op te lossen. Het doel is een zo hoog mogelijk percentage door de eerstelijns helpdesk opgelost te krijgen, zodat de 2e lijn zich primair kan bezighouden met de wat complexere zaken.
22	Bijlage F - ureninzet	Wij zien een verlaging van de inzet op BSP medewerkers ten opzichte van de huidige situatie, terwijl er een extra specialisatie (ICT) wordt uitgevraagd. Kunt u dit toelichten?	In de huidige opzet worden voor de coördinator en medewerker BSP 162 uren per week gereserveerd. Het rekenschema voor deze aanbesteding gaat uit van 144 uur per week voor coördinatie en inzet. Door het sterk verbeteren van het FMIS (van Planon naar Topdesk) en bestelsysteem wordt een ingeschat efficiency voordeel gehanteerd van 18 uur per week. Daarnaast zien we een verschuiving van het aantal vragen met het taakaccent gericht op ICT.
23	Bijlage F - ureninzet	Kunnen wij er vanuit gaan dat de ureninzet in deze bijlage overeenkomt met de werkelijke afname in het nieuwe contract?	Nee, zie eis WP.04 van het Programma van Eisen (bijlage 5).
24	Beschrijvend document 3.1.2 - Geschiktheidseisen	Kerncompetentie Facility Management: Wat verstaat VRNHN onder "gehele bedrijfsvoering"?	De 'gehele bedrijfsvoering' – de taken die uitgevoerd worden (op het facilitaire vlak om te ondersteunen en te ontzorgen) ten behoeve van de gehele organisatie.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
25	Beschrijvend document 4.1.2 - Subgunningscriteria	Er wordt gesproken over een groeimodel van Servicedesk naar Frontoffice. Dit is een mooie ontwikkeling, maar hoe verhoudt zich dat tot juist minder uren op BSP-inzet t.o.v. huidig?	Verwacht wordt (zie het antwoord op vraag 22) dat efficiencywinst geboekt wordt. Uitbreiding naar een integrale Frontoffice waar ook de 1 ^e lijns vragen voor met name ICT, vervolgens op het deelterrein HRM en mogelijk Financiën beantwoord zullen worden kan alle slagen wanneer de onderliggende systemen daartoe ingericht zijn en medewerkers voldoende geïnstrueerd.
26	Programma van Eisen - AI.02	Welke taken ziet VRNHN onder "1e lijn werkzaamheden" bij PIOFACH? Met name op het gebied van Financiën, HRM en Communicatie kan dit zeer divers zijn. Kunt u dit specificeren?	We spreken hier over beantwoording op (algemene) vragen die gemakkelijk terug te vinden zijn in VRNHN systemen. Voorbeelden: HRM over de inhoud van regelingen zoals reiskosten, werktijden, verlofaanvragen etc. Financiën over vragen omtrent ingediende facturen en de status daarvan. Communicatie als voorbeeld algemene vragen over Corona (bijv.: waar kan ik een teststraat vinden).
27	Programma van Eisen - WP.03	WP.03: Niet limitatief. Kunt u toelichten welke werkzaamheden er eventueel bij kunnen komen?	Deze werkzaamheden zijn op voorhand niet te specificeren anders dan dat deze een direct raakvlak zullen hebben met de betreffende functie.
28	Programma van Eisen - WP.05	Kunt u toelichten op welke termijn wij op de hoogte gesteld worden van dergelijke wijzigingen in de dienstverlening?	Dit geschiedt altijd vooraf in overleg met de opdrachtnemer op basis van een termijn van minimaal drie (3) maanden van te voren.
29	Programma van Eisen - WP.06	Bent u bereid vervanging bij ziekte of vakantie te verlengen naar 3 weken, i.v.m. bijvoorbeeld zomervakanties en ouders met kinderen?	Akkoord.
30	Bijlage A - Functieprofiel Coordinator BSP	Het beheren van catalogi vindt momenteel plaats in het P2P systeem, niet in het FMIS. Hoe ziet VRNHN dit?	De term 'FMIS' dient in deze gelezen te worden als 'bestelsysteem'.
31	Bijlage B - Functieprofiel Huismeester	Kunt u toelichten waarom er zowel een rijbewijs B als een rijbewijs E wordt uitgevraagd?	Dit in verband met voorkomende logistieke werkzaamheden.
32	Bijlage B - Functieprofiel Huismeester	De huismeester voert in de huidige situatie geen onderhoud uit aan voertuigen. Bedoelt VRNHN werkelijk onderhoud, of meer de signalerende functie bij afwijkingen, zoals in de huidige praktijk?	Wij bedoelen een signalerende functie aangevuld met eenvoudige 1e echelon handelingen (controle op banden, vloeistoffen, schade etc.).
33	Bijlage C - Functieprofiel Lokaal Facilitair Coordinator	"Ondersteuning bij projecten" is breed omschreven. Kunt u meer inzicht geven in de werkzaamheden? In de huidige situatie betreft dit veelal bouwkundige/technische projecten (verbouwingen etc.).	Projecten hebben veelal betrekking op bouwkundige zaken. Voorbeeld: wanneer een gemeente een nieuwe kazerne bouwt vervult de LFC'er samen met de postcommandant de liaisonfunctie tussen VRNHN en gemeente. Daarnaast kan projectinput gevraagd worden ingeval van systeemtransities. Recente voorbeelden FMIS en Bestelgemak.
34	Bijlage D - Functieprofiel Medewerker BSP	Kunt u toelichten hoe dit functieprofiel anders ingestoken wordt (gezien de Front Office rol) ten opzichte van de huidige situatie? Wat verstaat u onder de Front Office werkzaamheden ten opzichte van een Servicedesk rol?	Zie de antwoorden op vragen 20, 21, 22, 25 en 26.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
35	Bijlage D1 - Functieprofiel Medewerker BSP (taakaccent ICT)	Wat betekent het taakaccent ICT in de praktijk? Welke verwachtingen heeft VRNHN hierbij? In de huidige situatie worden ondersteunende (1e lijns) ICT werkzaamheden reeds met het bestaande team opgepakt, echter is daar geen MBO 4 opleiding voor gevolgd. Kunt u toelichten waarom dit nu wel uitgevraagd wordt?	Zie het antwoord op vraag 21. Er wordt een hoger kennisniveau met betrekking tot deze ene functie gevraagd om de genoemde doorontwikkeling te kunnen maken. Daarnaast zien wij ook een ontwikkeling in de hoeveelheid vragen met het taakaccent op ICT gebied.
36	Bijlage E - Functieprofiel Regionaal Facilitair Teamleider	In de huidige situatie houdt deze functionaris zich voor een groot gedeelte bezig met projecten. Echter dit komt niet terug in het functieprofiel. Kunt u dit toelichten?	Dit klopt, echter dit zijn projecten (vraagstukken) die in lijn liggen met de facilitaire dienstverlening.
37	Concept overeenkomst - Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst, p. 5 2e alinea	U geeft aan dat VRNHN de mogelijkheid heeft om de overeenkomst tussentijds op te zeggen indien Dienstverlener naar het oordeel van VRNHN niet voldoet aan het gestelde in de paragraaf 'Gerelateerde documenten'. Wij verzoeken u vriendelijk om 'naar het oordeel van 'VRNHN' te wijzigen in 'aantoonbaar'. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Akkoord.
38	Concept overeenkomst - Aanvang, duur en beëindiging van de Overeenkomst, p. 5 2e alinea	Het valt ons op dat de mogelijkheid om de overeenkomst tussentijds op te zeggen slechts aan VRNHN is voorbehouden. Wij verzoeken u vriendelijk om ook in de overeenkomst op te nemen dat Dienstverlener gerechtigd is de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Het kan immers zo zijn dat ook Dienstverlener onverhoopt (wij gaan er uiteraard niet van uit) een beroep op tussentijdse opzegging wenst te doen. Gaat u hiermee akkoord. Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Akkoord, zie ook vraag 12.
39	Diensten, Vergoedingen en Tarieven, p.5, eerste alinea, laatste zin	Ben u bereid om de laatste zin van deze alinea als volgt te wijzigen? Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet: VRNHN behoudt zich het recht voor de betaling op te schorten bij aan Dienstverlener toe te rekenen gebrekkige dienstverlening (opschorten verplichtingen).	Akkoord.
40	Concept overeenkomst - Garanties, p. 6 eerste alinea	Dienstverlener kan naast het vergoeden van een boete ook een schadevergoeding opgelegd krijgen voor hetzelfde feit. Een boete is feitelijk een vooraf gefixeerde schadevergoeding. Het vorderen van een schadevergoeding naast een boete is ons inziens dubbelop. Wij verzoeken u vriendelijk om de zinsnede omtrent schadevergoeding te schrappen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Dit is niet akkoord. Deze boete wordt alleen opgelegd indien u als Opdrachtnemer niet aan uw wettelijke verplichting voldoet en om die reden aan de VRNHN een boete is opgelegd, dan belast VRNHN deze boete door. Dit is wezenlijk iets anders dan een schadevergoeding.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
41	Concept overeenkomst - Onderbreking dienstverlening , p. 7 tweede alinea	In geval van overmacht is VRNHN gerechtigd de overeenkomst te beëindigen als de overmachtssituatie langer duurt dan 5 werkdagen. Dit is ons inziens een zeer korte en daarmee onredelijke termijn. Wij verzoeken u vriendelijk deze termijn te verlengen tot 20 werkdagen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	De VRNHN zet bewust deze dienstverlening in de markt om juist continuïteit te borgen. Een overbrugging van 20 dagen is te lang. De VRNHN gaat akkoord met een termijn van 10 werkdagen.
42	Prijzenblad	U rekent met een 1 FTE zijnde 36 uur per week. Echter de huidige medewerkers hebben, indien zich fulltime werken, een contract voor 38,75 uur per week. Op welke gronden is er voor 36 uur gekozen en staat u open om dit aan te passen naar 38,75 uur als fulltime factor?	Nee, wij passen dit niet aan. Wel geldt hetgeen zoals opgenomen in eis WP.04 van het Programma van Eisen.
43	AIVD artikel 23.5	In dit artikel is de wettelijke aansprakelijkheid voor de opdrachtnemer niet beperkt terwijl dit voor de opdrachtgever wel is beperkt. Wij kunnen geen onbeperkte aansprakelijkheid accepteren (hierin voorziet onze verzekeringspolis ook niet). Wij stellen voor de aansprakelijkheid te beperken tot € 2.500.000,- per gebeurtenis en € 5.000.000,- per jaar.	Zie het antwoord op vraag 10.
44	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2 Aanbestedings procedure	De voorliggende tender kent geen schouw, dialoog en/of presentatievormen vanuit opdrachtgever dan wel opdrachtnemer. Om alle inschrijvers een goed beeld te geven van de huidige situatie is een schouw gebruikelijk in onze branche. Ervaring leert dat dit de kwaliteit van de aanbidding vergroot waarbij de kans vergroot wordt dat aanbiedingen aansluiten bij de situatie van de opdrachtgever. Inschrijver verzoekt u dan ook om alsnog een schouw in overweging te nemen. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	In de aanbestedingsplanning wordt een informatieronde opgenomen. <i>Zie ook DEEL A nummer 4 en DEEL B nummer 3 van deze Nota van Inlichtingen.</i>
45	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2 Aanbestedings procedure	Kunt u een nadere beschrijving geven van de huidige dienstverlening om alle inschrijvers eenzelfde vertrekpunt te geven voor een inschrijving, en alle partijen een gelijk speelveld te geven als de zittende partij? Zo nee, kunt u een onderbouwing geven van de wijze waarop u borgt dat de vertrekpunten voor alle inschrijvers gelijk zijn en er sprake is van een gelijk speelveld?	De informatie zoals meegegeven in de aanbestedingsdocumenten inclusief de informatiebijeenkomen zoals aangegeven in het antwoord op vraag 44 biedt naar mening van de VRNHN voor alle partijen een gelijk speelveld. De zittende partij heeft hierin geen voordelen voor wat betreft de vertrekpunten in deze aanbesteding en de beantwoording van de gunningscriteria.
46	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.1 Aanbesteder/O opdrachtgever.	Wat zijn de kernwaarden van VRNHN? Kent de facilitaire organisatie bijvoorbeeld een eigen missie en visie?	VRNHN staat voor het verkleinen van risico's en beperken van leed en schade bij incidenten. Dit doen we door het bieden van adequate hulp en intensief samen te werken met andere partijen die betrokken zijn bij veiligheid en hulpverlening. Ons motto: Samen Hulpvaardig.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
47	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2 Aanbestedings procedure	Kunt u aangeven welke verbeteringen in de toekomstige situatie gewenst zijn ten opzichte van de huidige dienstverlening? Wat zijn zaken/onderwerpen waarover u in de huidige samenwerking tevreden bent? En waarover bent u nu minder tevreden?	De VRNHN is tevreden met de huidige dienstverlening. De aanbesteding is nodig vanwege expiratie van de bestaande overeenkomst. Het doel is om tenminste het huidige niveau te handhaven en waar mogelijk groei in kwaliteit te bereiken door nog meer zaken in de 1 ^e en 2 ^e lijn naar tevredenheid op te lossen. De doorontwikkeling die VRNHN wenst is onderdeel van continu verbeteren, zoals zij op haar gehele organisatie toepast.
48	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.1 Aanbesteder/O pdrachtgever	Wat zijn strategische thema's van de huidige beleidsperiode van VRNHN. Zowel van het organisatiebrede als het vastgoed- en FM-beleid.	Bestuurlijke thema's: • Veilig leven; • Informatie gestuurd werken; • De weerbare organisatie. Bedrijfsvoering Huisvesting en Facility's: • Nieuwbouwprojecten kazernes*; • Nieuwbouwprojecten; Ambulancezorg**; • Systeemmigraties FMIS/Bestel; • Analyse demarcatie facilitaire diensten gemeente VRNHN; • Vaststelling facilitaire kaders. * kazernes zijn in eigendom van gemeenten. Gemeente is verantwoordelijk voor onderhoud en noodzakelijke vervanging. ** ambulanceposten zijn in eigendom van VRNHN.
49	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.1 Aanbesteder/O pdrachtgever	Is er een organogram voor FM, hoe ziet de demand organisatie eruit?	De vraagorganisatie zijn de diverse programma's binnen de Veiligheidsregio; Brandweer, Ambulancezorg, Crisisorganisatie, GHOR alsmede de centrale huisvesting van de niet geografische teams. <u>Centraal</u> • Teamleider; • BSP + coördinator; • Huismeester. <u>Lokaal Alkmaar, Hoorn, Den Helder</u> • Lokaal Facilitair Coördinator; • Huismeester.
50	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.1 Aanbesteder/O pdrachtgever	Kunt u aangeven wat voor soort organisatie u wenst te contracteren? Waar gaat uw voorkeur naar uit?	De VRNHN heeft hierin geen voorkeur, de organisatie dient te voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen zoals opgenomen in paragraaf 3.1.2 van het Beschrijvend document.
51	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.1 Aanbesteder/O pdrachtgever	Kunt u aangeven wat uw visie is op het contracteren van een organisatie uit het MKB in het licht van de door u gevraagde dienstverlening?	Zie het antwoord op vraag 50, er is vanuit de VRNHN geen specifieke visie met betrekking tot het contracteren van een organisatie uit het MKB.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
52	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 2.11 Verificatie	U geeft aan "...dient de voor gunning in aanmerking komende inschrijver een concept implementatieplan te overleggen..." U geeft in AL aan welke componenten opgenomen dienen te zijn. Kunt u aangeven: a. Op welke aspecten dit plan zal worden beoordeeld? b. Welke disciplines vertegenwoordigd zijn in het beoordelingsteam? c. Hoe het proces van deze beoordeling verloopt? d. Kunt u dit eveneens aangeven voor het "voorstel voor KPI's"? e. Kunt u aangeven in hoeverre dit van invloed is op het al dan niet gunnen aan de voor gunning in aanmerking komende inschrijver?	a. Op het opgebouwd zijn conform de onderwerpen zoals genoemd in eis AL.10 van het Programma van Eisen. b. De Coördinerend Expert Huisvesting & Facilitair en de contractmanager/contractbeheerder. c. Het proces van beoordelen beperkt zich tot het beoordelen van het aanwezig zijn van de geëiste onderwerpen en het door de VRNHN geven van feedback op de inhoud. d. Het proces van beoordelen beperkt zich tot het door de VRNHN geven van feedback op de inhoud. e. Dit is niet van invloed op het gunnen aan de voor gunning aanmerking komende inschrijver maar is bedoeld om met betrekking tot deze zaken niet onnodig tijd te verliezen in relatie tot de implementatieperiode en het volledig operationeel zijn op 01-10-21.
53	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 3.1.2. Geschiktheidseisen / 3.2 uitsluitgronden	Kunt u aangeven uit welke documenten de inschrijving dient te bestaan? Vraagt u inschrijvers een Gedragsverklaring Aanbesteding, Verklaring van de Belastingdienst, en certificeringen?	Zie het gele kader in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document. De inschrijving dient slechts te bestaan uit de documenten zoals opgenomen in de tabel in paragraaf 2.8 van het Beschrijvend document. De door u bedoelde bewijsstukken dienen geén onderdeel uit te maken van de inschrijving en worden eventueel enkel opgevraagd bij de winnaar van de aanbesteding. Zie ook het antwoord op vraag 4.
54	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 4	Is er sprake van een relatieve of een absolute beoordeling?	Er is sprake van een absolute beoordeling waarbij iedere inschrijving op zichzelf staand wordt beoordeeld.
55	Beschrijvende Document. Hoofdstuk 4.2.2.	U geeft aan "De beoordeling voor alle subsub-gunningscriteria vindt in consensus plaats." Kunt u dit nader toelichten?	In consensus betekent dat het beoordelingsteam gezamenlijk tot een unaniem oordeel komt.
56	Bijlage 6 Programma van Eisen Managing (AL 06)	Onze inschatting is dat er sprake is van Wet Overgang van Onderneming. Hoe kijkt opdrachtgever hiertegen aan?	Op basis van vooronderzoek door de VRNHN is het uitgangspunt dat er met betrekking tot de opdracht die onderwerp is van deze aanbesteding géén Wet Overgang van Onderneming van toepassing is. Er geldt voor de opdrachtnemer echter wel een inspanningsverplichting om, binnen de bestaande arbeidsrechtelijke en juridische mogelijkheden en wenselijkheden, te onderzoeken of zittende personeelsleden van de huidige dienstverlener door hem kunnen worden overgenomen. Zie eis AL.06 van het Programma van Eisen.

Europese openbare aanbesteding 'Managing Agent'

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
57	Bijlage 6 Programma van Eisen Managing (AL 06)	In geval van overname van personeel van de huidige dienstverlener ontvangen we graag geanonimiseerd overzicht van het huidige personeel (salaris o.b.v. 40u, vakantiedagen, contractvorm (vast/tijdelijk, einddatum contract, dienstjaren, lease-auto, reiskosten en mogelijke bijzondere secundaire voorwaarden). Kunt u deze ter beschikking stellen?	Volgend uit het antwoord op vraag 56 worden deze gegevens op dit moment niet ter beschikking gesteld.
58	Bijlage 6 Programma van Eisen Managing (AL 02)	- Wie is eigenaar van het FMIS? - Wanneer is de implementatie van Topdesk afgerond? - Wat zijn de doelen die gepaard gaan met de overstap (per Q1 '21) van FMIS? - Welke modules van Planon gaan gebruikt worden?	- De VRNH. - Omstreeks 01-05-21. - Gebruiksgemak en verbeterde functionaliteit. - Planon wordt dan niet meer gebruikt, er vindt migratie plaats naar Topdesk.
59	Bijlage 6 Programma van Eisen Managing (AL 02)	Welke van de genoemde ontwikkelingen hebben de meeste impact op de voorliggende opdracht en kan opdrachtgever dit toelichten? Wat zijn huidige projecten die spelen binnen de facilitaire organisatie?	De meeste impact met betrekking tot de onderhavige aanbesteding zijn: • invoering (vervangend) FMIS systeem Topdesk in Q1-2021; • invoering vernieuwd bestelsysteem in Q1-2021. De overgang naar de nieuwe systemen vindt hiermee plaats voordat de nieuwe overeenkomst Managing Agent ingaat. De belangrijkste zijn: • invoering (vervangend) FMIS systeem Topdesk in Q1-2021; • invoering vernieuwd bestelsysteem in Q1-2021 • nieuwbouw brandweerkazerne Dirkshorn, Middenmeer, Slootdorp en Hippolytushoef • nieuwbouw ambulancevoorzieningen Hoogkarspel en Den Helder.
60	Bijlage 6 Programma van Eisen Managing (WP. 08)	Wat verstaat de opdrachtgever onder een volledig ingerichte werkplek?	Een bureau incl. bureaustoel, pc/laptop, beeldscherm, toetsenbord, muis en mobiele telefoon (voor de BSP medewerkers ook een vaste telefoon).
61	Planning	U hanteert als deadline voor indiening 2 ^e paasdag. Kunt u dit enkele dagen verplaatsen (verlaten)?	De uiterste datum voor het indienen van de inschrijving wordt gesteld op 6 april 2021 uiterlijk 12:00u. <i>Zie ook DEEL A nummer en DEEL B nummer van deze Nota van Inlichtingen.</i>