

Aanbesteding: Bemensing Frontoffice
Aanbestedende Dienst: Het Waterschapshuis
Referentie: Z1716

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 8.1

Vraag:

Bij de laatste bullet wordt gesteld dat de medewerkers van Opdrachtnemer onderdeel gaan uitmaken van de BHV organisatie. Verzorgt Aanbestedende dienst de training van de medewerkers of dienen medewerkers al over een BHV diploma te beschikken?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verzorgt de training en draagt de kosten.
Zie ook het antwoord op vraag 137 en 177.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 3.5

Vraag:

Klopt onze interpretatie dat met het volledig invullen van het prijzenblad aan deze eis is voldaan?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
3 Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 3.4

Vraag:

Hier staat "inclusief....kosten voor gebruik apparatuur". Klopt onze interpretatie dat Aanbestedende dienst voorziet in een werkplek voor de gevraagde functionarissen of is dit een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer?

Antwoord:

Correct.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 12.2 / Raamovereenkomst, artikel 2.4

Vraag:

Indien een Verwerkersovereenkomst van toepassing is, waar komt deze in de prioriteitsvolgorde van artikel 2.4 van de Raamovereenkomst (en eis 2.2 van het Programma van Eisen)?

Antwoord:

Opdrachtnemer krijgt geen set aan persoonsgegevens om namens HWH te verwerken, maar komt bij HWH in huis met een HWH account. In deze situatie volstaat een geheimhoudingsverklaring. Een verwerkersovereenkomst is daarmee niet aan de orde.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

5

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 22.1

Vraag:

Is Aanbestedende dienst bereid het "gebruiksrecht van onbepaalde duur" te beperken tot de duur van de Raamovereenkomst?

Antwoord:

Ja, daartoe zijn wij bereid.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 20.6

Vraag:

De mogelijkheid tot opzegging op ieder gewenst moment met een maand opzegtermijn is ons inziens disproportioneel en mede gezien de bepalingen in artikelen 20.1 t/m 20.5 van de AWVODI, artikel 3.5 van de Raamovereenkomst en het beoogde partnership ook overbodig. Is

Aanbestedende dienst bereid dit artikel niet van toepassing te verklaren.

Antwoord:

De vraag is de aanbestedende dienst onduidelijk. Artikel 20 lid 1 t/m 5 gaat over het ontbinden van de overeenkomst en lid 6 gaat over het opzeggen ervan. Bij ontbinden is er sprake van een tekortkoming in de nakoming ('wanprestatie') en dit artikel regelt dat Partijen (dus ook de Opdrachtnemer) overeenkomstig de bepaling tot ontbinding kunnen overgaan. Bij lid 6 daarentegen kan de Opdrachtgever zonder reden opzeggen maar er vindt in dat geval wel een afrekening plaats overeenkomstig de bepaling die redelijk en billijk is. Hoewel de opzeggingsmogelijkheid er is, is Opdrachtgever op grond van de wet gehouden hier weloverwogen gebruik van te maken. Voor wat betreft artikel 3.5 uit de Raamovereenkomst geldt dat deze een specialis is t.o.v. de generieke bepalingen in de Algemene Voorwaarden. Dit artikel regelt dat de Orachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang mag beëindigen in geval gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat op opdrachtnemer één van de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden van toepassing is, danwel opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de bij aanbesteding in de aanbestedingsleidraad gestelde geschiktheidseisen.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 20.3

Vraag:

Is Aanbestedende dienst bereid achter het woord "stakingen" volgende aanvulling op te nemen "bij Opdrachtnemer dan wel door Opdrachtnemer ingeschakelde derden"?

Antwoord:

Mogelijk heeft u artikel 20.3 niet goed gelezen. In artikel 20.3 staat beschreven: ' Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan.. '. Hoe dan ook geldt dat dit artikel geldt ongeacht wie de Dienst uitvoert (dus ook in geval de Opdrachtnemer derden inschakelt voor de uitvoering van de Overeenkomst).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 14.4

Vraag:

Hoe dient Inschrijver dit artikel te interpreteren in het licht van de gevraagde toeslagen voor werkzaamheden buiten de reguliere werktijden; geldt dan ook een maximering?

Antwoord:

Nee. De werkzaamheden buiten de regulieren werktijden zijn opgenomen in de herzieningsclausule in H1.2.6 van de aanbestedingsleidraad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept (raam)overeenkomst, artikel 6.3

Vraag:

Met een mogelijke looptijd van maximaal 4 jaar en een dienstverlening die puur gebaseerd is op arbeid zijn vaste tarieven gedurende de gehele looptijd ons inziens niet proportioneel. Is Aanbestedende dienst bereid een indexeringsbepaling op te nemen, bijvoorbeeld "eens per jaar conform CBS index zakelijke lonen, voor het eerst per 1 januari 2023"?

Antwoord:

Ja, hiertoe is aanbestedende dienst bereid. CBS index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor personeel in de zakelijke dienstverlening (SBI 2008 M-N), reeks 2010=100, voor het eerst per 1 januari 2023.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.3, pagina 20

Vraag:

Hier is sprake van indienen van de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) 'op eerste verzoek te overleggen', daar waar op TenderNed al specifiek naar de GVA wordt gevraagd bij het indienen van de aanbidding. Wat is van toepassing?

Antwoord:

Op eerste verzoek te overleggen is van toepassing.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, paragraaf 1.2.2, pagina 5

Vraag:

"Oplossen van Facilitaire meldingen"; kan Aanbestedende dienst voorbeelden geven van meldingen die de receptioniste zelf geacht wordt op te lossen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 19.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

12

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, eis 1.6

Vraag:

Overtreding van de geheimhoudingsplicht wordt door Inschrijver zwaar opgenomen en zal leiden tot disciplinaire maatregelen. De vraag is echter of de aard van de schending dringende reden is voor het op non-actief stellen dan wel ontslag op staande voet. Bovendien moet de rechter zich kunnen vinden in de dringende reden.

Wel kan de uitleenovereenkomst voor de betreffende medewerker direct worden opgezegd, nog los van de door ons te nemen disciplinaire maatregelen. Echter, wij kunnen ons niet bij voorbaat confirmeren aan de meest ultieme sanctie.

Is Aanbestedende dienst bereid tot aanpassing van deze eis naar "Onmiddellijke beëindiging van de uitleenovereenkomst voor de betreffende medewerker en het nemen van passende disciplinaire maatregelen"?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

13

Onderwerp:

Algemene vraag

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat er geen wovon (wet overgang onderneming) van toepassing is. Is onze aanname juist?

Antwoord:

Deze aanname is juist.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
14

Onderwerp:
Bijlage 7 - Referentieformat en Aanbestedingsleidraad 3.4.3.

Vraag:

In bijlage 7 benoemt u twee kerncompetenties 1: Frontofficediensten 2: Werving & Selectie. Echter in uw aanbestedingsleidraad bij 3.4.3. benoemt u maar 1 kerncompetentie Frontofficediensten. Kunt u aangeven wat juist is? En mochten er 2 kerncompetenties zijn kunt u van Werving & Selectie nog aanvullen in uw aanbestedingsleidraad?

Antwoord:

Er is alleen sprake van de kerncompetentie: Frontofficediensten. Bijlage 7 is hierop aangepast en bijgevoegd.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Proces

Ref.nr.
15

Onderwerp:
Bijlage 10 - Hospitality Concept

Vraag:

Door de verbouwing en wens voor hoogwaardig niveau van dienstverlening is er een gewenste situatie ontstaan (aandacht- en verbeterpunten hierin meegenomen). Om de Aanbestedende dienst van een goed advies te voorzien wilt de opdrachtnemer graag weten wat deze aandachts- en verbeterpunten zijn geweest.

Antwoord:

Zie 1.2.1 Aanbestedingsleidraad
Zie het antwoord op vraag 231.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Proces

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Prijsinvulformulier

Vraag:

Kan de Aanbestedende dienst aangeven hoe vaak er op zaterdag zon- en

feestdagen inzet is geleverd in de afgelopen jaren?

Antwoord:

0 uur.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Programma van Eisen - Commercieel Eis 3.5

Vraag:

"Hier stelt u opdrachtnemer geeft bij inschrijving inzicht in het uurtarief dat wordt uitbetaald aan de in te zetten medewerkers. Vanuit de AVG kan opdrachtnemer hier niet mee akkoord gaan. Immers is opdrachtnemer arbeidsrechtelijk en juridische werkgever van de medewerkers. (Opdrachtnemer heeft als werkgever leiding en toezicht over onze medewerkers) Wat is het voordeel voor de Aanbestedende dienst om dit uurtarief te ontvangen?"

Antwoord:

Aanbestedende dienst wilt inzicht hebben in de opslag die Inschrijver doorberekend aan hWh.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.1

Vraag:

Eis van de Aanbestedende dienst is medewerkers minimaal 2 jaar te koppelen aan de Aanbestedende dienst. Uiteraard is stabiliteit en continuïteit altijd het streven vanuit de opdrachtnemer maar hebben wij helaas geen invloed op natuurlijk verloop. Toont Aanbestedende dienst hier begrip voor?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Programma van Eisen - Eisen aan in te zetten medewerkers Eis 9.2

Vraag:

Hier geeft u een beschrijving van een werkdag: Aannemen, registreren en oplossen van facilitaire meldingen. Kunt u aangeven wat hier wordt verstaan? Wordt er gebruik gemaakt van FMIS-Onderaannemers-huismeester? Of moeten de medewerkers daadwerkelijk zelf het lampje indraaien?

Antwoord:

Met oplossen wordt bedoeld: het uitzetten van de benodigde acties om de melding te verhelpen. hWh heeft geen huismeester, maar een gebouwbeheerder.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
20

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.9

Vraag:

Opdrachtnemer zou hier graag van te voren met de Aanbestedende dienst de juiste definitie willen afstemmen aan de genoemde afroep diensten. Dit met als uitgangspunt maximale ontzorging en kwaliteit van dienstverlening en flexibiliteit. Gaat Aanbestedende dienst daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, onderlinge afstemming is altijd goed.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
21

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.7

Vraag:

"

Opdrachtnemer is een Hospitality specialist op het gebied van ontvangstdienstverlening middels volledige outsourcing. Dat betekent dat opdrachtnemer staat voor volledige ontzorging van haar Aanbestedende diensten. Uiteraard begrijpen wij dat er een klik moet zijn tussen het team en de Aanbestedende dienst. Het karakter van de Aanbestedende dienst is voor opdrachtnemer dan ook leidend in de samenstelling van het team. Opdrachtnemer zou daarom vanuit kennis en ervaring voorafgaand andere afspraken willen maken met Aanbestedende dienst inzake de klik

gesprekken. Gaat Aanbestedende dienst daarmee akkoord?"

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 35.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.3

Vraag:

Representatieve uitstraling. Klopt het dat Aanbestedende dienst geen verplichting omtrent bedrijfskleding heeft? Zo ja, kunt u aangeven wat er met eigen kleding wordt verstaan en wat de richtlijnen hiervoor zijn?

Antwoord:

Klopt, geen bedrijfskleding. De kleding dient representatief te zijn. Bv: geen gescheurde broeken of blote kleding, zichtbare tatoeages, piercings, roze /paarse haren etc.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.3

Vraag:

Is Aanbestedende dienst bereid vereiste 8.3.f uit het Programma van Eisen te heroverwegen in de vorm van de volgende formulering: 'In het geval van ziekte, verlof en/of afroepdiensten heeft opdrachtnemer een (vaste) ambulante poule medewerkers die bekend zijn met Aanbestedende dienst en die voldoen aan de gestelde eisen.' waardoor het Opdrachtnemer vrij staat op haar wijze invulling te geven aan deze vereiste?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.3

Vraag:

Graag stemt opdrachtnemer vooraf duidelijk af met Aanbestedende dienst wat zij verstaan onder "gegronde redenen". Opdrachtnemer heeft leiding en toezicht over de medewerkers zowel arbeidsrechtelijk als juridisch en is daarom verantwoordelijk voor het beoordelen van het functioneren van haar medewerkers. Uiteraard zal Aanbestedende dienst gevraagd worden input te leveren voor de werkgever / werknemer gesprekken maar vanuit goed werkgeverschap en AVG zien wij geen meerwaarde in de aanwezigheid van de Aanbestedende dienst bij deze gesprekken. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is situatie afhankelijk.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.2

Vraag:

Opdrachtnemer begrijpt de wens van de Aanbestedende dienst om flexibel op en af te kunnen schalen. Graag wil opdrachtnemer goede termijn afspraken maken met oog op partnership en goed werkgeverschap met als uitgangspunt de gewenste kwalitatieve dienstverlening. Gaat Aanbestedende dienst daarmee akkoord?

Antwoord:

Dit punt kan inschrijver toelichten in de feedback gevraagd in SG2.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.1

Vraag:

Eis van Aanbestedende dienst is dat medewerkers uren gaan schrijven in het uren registratiesysteem van Aanbestedende dienst. Kan Aanbestedende dienst aangeven waarom dit een eis is? Dit is een extra handeling voor de medewerker, daar zij bij opdrachtnemer in dienst zijn en hier onder leiding en toezicht zijn en aan de hand van opdrachtnemer verloond worden. Volgens opdrachtnemer is dit ook niet wenselijk met oogpunt op de AVG. Gaat u akkoord om deze eis te laten vervallen?

Antwoord:

Nee, prestatieverklaring van facturen van de opdrachtnemer vindt plaats op basis van de geregistreerde uren in ons systeem.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.1

Vraag:

"Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) door opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht.

Kan Aanbestedende dienst concreter toelichten wat verwacht wordt van een accountmanager aangezien eerder is aangegeven dat Aanbestedende dienst geen coördinatie wenst op de werkvloer."

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 31.

Klopt, hier staat accountmanager voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en uitvoering van de opdracht. Dat betreft dus het contract muv de dagelijkse werkzaamheden.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 8.1

Vraag:

Zijn er naast de officiële feestdagen nog meer verplichte collectieve sluitingen? Zoals bijvoorbeeld de vrijdag na hemelvaart?

Antwoord:

Jaarlijks worden door het management de sluitingsdagen vastgesteld, dit is per jaar variabel. In veel gevallen omvat deze wel de dag na Hemelvaart en dagen in de kerstperiode.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.**Onderwerp:**

29

Programma van Eisen - Personeel Eis 7.5 en Algemeen Eis 8.3

Vraag:

Graag stemt opdrachtnemer vooraf duidelijk af met Aanbestedende dienst wat zij verstaan onder "gegronde redenen". Opdrachtnemer heeft leiding en toezicht over de medewerkers zowel arbeidsrechtelijk als juridisch en is daarom verantwoordelijk voor het beoordelen van het functioneren van haar medewerkers. Uiteraard zal Aanbestedende dienst gevraagd worden input te leveren voor de werkgever / werknemer gesprekken maar vanuit goed werkgeverschap en AVG zien wij geen meerwaarde in de aanwezigheid van de Aanbestedende dienst bij deze gesprekken. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Dit is situatie afhankelijk.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

30

Onderwerp:

Programma van Eisen - Personeel Eis 7.3

Vraag:

Kan Aanbestedende dienst de geldende huisregels verstrekken aan Opdrachtnemer?

Antwoord:

Voor aanvang van de opdracht zullen deze worden gedeeld.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

31

Onderwerp:

Programma van Eisen - Communicatie Eis 6.3 en Eis 6.4

Vraag:

"Aanbestedende dienst krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon (accountmanager) door opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht.

Kan Aanbestedende dienst concreter toelichten wat verwacht wordt van een accountmanager aangezien eerder is aangegeven dat Aanbestedende dienst namelijk geen coördinatie wenst op de werkvloer."

Antwoord:

Klopt, hier staat accountmanager voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en uitvoering van de opdracht. Dat betreft dus het contract muv de dagelijkse werkzaamheden.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
32

Onderwerp:

Programma van Eisen - Aanvullende werkzaamheden Eis 4.1.

Vraag:

"Naast de opdracht zoals beschreven in de aanbestedingsstukken dient opdrachtnemer op verzoek van de Aanbestedende dienst ook bereid te zijn aanvullende werkzaamheden te verrichten.
Kunt u toe lichten wat u verstaat onder aanvullende werkzaamheden?"

Antwoord:

Zie eis 4.2

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
33

Onderwerp:

Programma van Eisen - Commercieel Eis 3.6 tot en met Eis 3.8

Vraag:

"Betreft indexering: In deze eisen is het niet duidelijk om welke indexering het hier gaat.
Wij verzoeken om de eis aan te passen naar duidelijkere afspraken. In deze dienstverleningssector is er geen CAO van toepassing. Opdrachtnemer indexeert jaarlijks op basis van de CPI-index%. Wij stellen voor om de tekst aan te passen naar de CPI index verhogingen zijn van toepassing"

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
34

Onderwerp:

Programma van Eisen - Algemeen Eis 1.9 en AWWODI artikel 13.2

Vraag:

De het PvE stelt u: Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient

opdrachtnemer binnen vier weken de VOG te kunnen overleggen van deze medewerkers voorzien van een overzicht van de datum waarop zij voor de eerste keer toegang hebben gekregen tot deze data op locatie van de aanbestedende dienst werkzaamheden hebben uitgevoerd. Inde AWWODI stelt u: Opdrachtgever kan vorderen dat van Personeel van Opdrachtnemer uiterlijk drie Werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever verklaringen omtrent het gedrag worden overgelegd. Kunt u aangeven dat het gestelde in het PvE boven de AWWODI gaat? Dus dat Opdrachtnemer binnen vier weken de VOG kan overleggen van de medewerkers?

Antwoord:

Dit kan aanbestedende dienst bevestigen.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Sub -gunningscriteria 4.3.1.

Vraag:

Opdrachtnemer is een Hospitality specialist op het gebied van ontvangstdienstverlening door middel van outsourcing. Dat betekent dat opdrachtnemer voor volledige ontzorging van al onze Aanbestedende diensten staat. Uiteraard begrijpen wij dat er een klik moet zijn tussen het team dat opdrachtnemer samenstelt en de Aanbestedende dienst. Het karakter van de Aanbestedende dienst is voor ons dan ook leidend in de samenstelling en werving en selectie van het team. Toch zou opdrachtnemer daarom vanuit kennis en ervaring voorafgaand andere afspraken willen maken met Aanbestedende dienst inzake de klik gesprekken. Gaat Aanbestedende dienst daarmee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende dienst staat open voor suggesties. Inschrijver kan die kwijt onder SG2.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

36

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Omvang 1.2.3.

Vraag:

Aanbestedende dienst ziet een optie om extra diensten aan te bieden aan medewerkers en bezoekers van het vergadercentrum, zoals het faciliteren

van online vergaderingen. Wat bedoelt Aanbestedende dienst precies met faciliteren van online vergaderingen? Kunt u daar een voorbeeld van benoemen?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 208.

In deze uitbreiding bedoelen wij echt het online vergaderen. De locatie vindt niet fysiek plaats bij hWh. Te denken valt bijvoorbeeld aan het, op verzoek van de organisator, inrichten van breakout rooms of het starten van audio of video beelden tijdens de onlinevergadering

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

37

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Omvang 1.2.3.

Vraag:

Aanbestedende dienst vraagt opdrachtnemer om mee te denken over dienstverlening die Aanbestedende dienst zou kunnen bieden op het vlak van digitalisering. Kunt u aangeven of dit gaat om aanvullende receptiediensten innovaties of dat het om innovaties gaat ter aanvulling van jullie eigen AV systemen in de vergaderruimtes?

Antwoord:

Beide.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Scope 1.2.2.

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft hier aan dat buiten de scope coördinatie van inzet valt. Wordt met de "Coördinatie van inzet" die buiten scope van de opdracht valt bedoelt dat Aanbestedende dienst geen management wenst en zelf zorg draagt voor de planning en dagelijkse aansturing van de medewerkers frontoffice?

Antwoord:

Correct.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Opdracht omschrijving 1.2.1.

Vraag:

Als belangrijke aandachtspunt geeft u hier aan: flexible inzet van medewerkers (minder uren bij rustige periode en extra uren in drukke periode) Kan Aanbestedende dienst hier voorbeelden van benoemen, wat zijn in cijfers benoemd voor u rustige periode en drukke periode?

Antwoord:

In rustige periode zijn er max. 2 vergaderingen per dag (in zomervakantie zelfs weken waarin geen vergaderingen zijn) In drukke periodes zijn 80% van de vergaderzalen (situatie vóór corona situatie) per dag helemaal volgeboekt.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

40

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Opdracht omschrijving 1.2.1.

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft bij de aandachts-/ verbeterpunten aan dat flexibele inzet van medewerkers gewenst is in bijvoorbeeld rustige periodes /verlof/ ziekte etc. Uiteraard is opdrachtnemer flexibel en denken wij graag mee maar wenst hier vooraf duidelijke termijnen in te willen afspreken, inzake af- en opschaling om kwaliteit van dienstverlening te blijven borgen. Daarnaast werkt opdrachtnemer op basis van outsourcing en dat betekent dat alle medewerkers de zekerheid hebben van vaste contracten en geen uitzend /flexcontracten. Gaat Aanbestedende dienst hiermee akkoord?

Antwoord:

Op het moment dat de beperkende maatregelen voorbij zijn willen wij zsm over gaan naar het standaard scenario (of vice versa). Op welke termijn dat kan, hangt ook af van de opdrachtnemer. Type contracten is eigen keuze opdrachtnemer.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

41

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Opdracht omschrijving 1.2.1.

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat de uitvraag varieert van 3 uur per dag (geheel gesloten) tot 18 uur per dag (volledig operationeel). Opdrachtnemer is zich bewust van het feit dat de inzet afhankelijk is van de Corona maatregelen en versoepelingen hiervan. Uiteraard wil opdrachtnemer flexibel omgaan met op en afschaling in de dienstverlening maar wilt daar wel graag vaste afspraken over maken. Gaat Aanbestedende dienst daarmee akkoord?

Antwoord:

Akkoord, graag aangeven welke afspraken inschrijver zou willen vastleggen.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Opdracht omschrijving 1.2.1.

Vraag:

Aanbestedende dienst geeft aan dat in het nieuwe pand 12 extra vergaderruimtes zijn en dat de receptie op de begane grond de ontvangst voor alle huurders verzorgd. Kan de Aanbestedende dienst aangeven hoeveel vergaderruimtes er in totaal zijn en om hoeveel verschillende huurders het gaat?

Antwoord:

In totaal zijn er 26 vergaderzalen: 13 vergaderzalen in het vergadercentrum, 6 in het werkcafé en 7 op het kantoor. Op dit moment zijn er 4 andere huurders, maar er staan vleugels leeg dus het aantal kan toenemen

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

43

Onderwerp:

AWVODI - artikel 24.2

Vraag:

Gaat u er mee akkoord dat wij in plaats van een afschrift van de polissen een certificaat van verzekering overleggen, waaruit blijkt dat opdrachtnemer voldoende verzekerd is? Het is niet gebruikelijk dat wij de volledige polis overleggen, omdat deze is afgesloten ten behoeve van al onze Aanbestedende diensten tezamen, waarbij bovendien al onze werkmaatschappijen medeverzekerd zijn.

Antwoord:

Ja, uw aanname is juist.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
44

Onderwerp:
AWVODI - artikel 20.6

Vraag:

Indien artikel 20.6 desondanks van toepassing is, bent u bereid een opzegtermijn van bijv. zes of eventueel drie maanden overeen te komen, zodat opdrachtnemer de tijd krijgt om vervangend werk voor het reeds aangenomen personeel te vinden?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
45

Onderwerp:
AWVODI - artikel 20.6

Vraag:

Mogen wij ervan uitgaan dat deze bepaling niet van toepassing is, aangezien de overeenkomst prevaleert en daarin reeds afspraken zijn opgenomen over looptijd en verlenging?

Antwoord:

Nee, daar mag u niet van uitgaan. Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
46

Onderwerp:
AWVODI - artikel 20.4

Vraag:

Bent u bereid een uitzondering te maken voor fusies/overnames binnen het concern waartoe opdrachtnemer behoort? Het kan voor een goede bedrijfsvoering soms gewenst zijn om een onderneming een andere 'plek' te geven. Wij zouden deze mogelijkheid graag open houden, zonder dat een dergelijke verschuiving binnen het concern mogelijk leidt tot beëindiging van de overeenkomst.

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Op voorhand zal aanbestedende dienst niet zonder overleg/toelichting overgaan tot beëindiging van de overeenkomst.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
47

Onderwerp:

AWVODI - artikel 20.3

Vraag:

Bent u bereid branchebrede stakingen, die los staan van het (goed) werkgeverschap van opdrachtnemer, aan te merken als overmacht? Wij kunnen als individuele werkgever deze stakingen niet of nauwelijks voorkomen en het is ook niet toegestaan de staking te breken door bijv. inzet van ander personeel.

Antwoord:

Nee, daartoe zijn wij niet bereid.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
48

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 5 overzicht te overleggen documenten
Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid

Vraag:

Kunt u aangeven of het juist is dat u dit document bij EISEN 3 UEA wenst terug te zien?

Antwoord:

Ja, dat klopt. Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid, UEA en de referentieverklaring(en) dienen onder eis 3 in Tendered geupload te worden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk 5 overzicht te overleggen documenten
Gedragsverklaring Aanbesteden

Vraag:

In uw aanbestedingsdocument geeft u in het overzicht aan dat de GVA op

eerste verzoek binnen zeven kalenderdagen moet worden aangeleverd. Echter in TenderNed bij EISEN 1. crimineel verleden wordt aangegeven dat de GVA al meegezonden dient te worden. Kunt u aangeven wat juist is?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 10.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:

Beschrijving van de opdracht, 1.2.3. Omvang, punt 3 (Pandemie Scenario)

Vraag:

Wanneer treedt het pandemie scenario in/uit werking? Is dit na afkondiging overheid/WHO/ RIVM oid of naar eigen inzicht vanuit de opdrachtgever?

Antwoord:

Daar kunnen wij geen antwoord opgeven. De corona pandemie laat zich niet leiden en wij hebben nog geen zicht op de gevolgen van de pandemie op de bezetting van ons vergadercentrum. Op dit moment geldt scenario 3. Scenario 1 zal in werking treden als de meeste maatregelen ingetrokken zijn (waarbij het afstand houden, beperking van reisbewegingen en de groeps grootte naar verwachting de belangrijkste zijn). Scenario 2 zal naar verwachting niet in het eerste jaar structureel zijn, maar kan incidenteel wel voorkomen. Hier verwachten we flexibiliteit.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
51

Onderwerp:

Facturatie (raamovereenkomst)

Vraag:

Ons bedrijf factureert per periode van 4 weken ipv maandelijks. Is dat bespreekbaar?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

52

AWVODI, artikel 29.6

Vraag:

Er wordt gesproken van een opzegtermijn van 1 maand. Graag zouden wij hier 3 maanden van maken. Is dat bespreekbaar?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

53

Onderwerp:

Gunningsprocedure

Vraag:

Uit welke functies bestaat het beoordelingsteam?

Antwoord:

Kwartiermaker Hospitality & Werkplekconcept, Facilitair Manager, Capaciteitsmanager.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Proces**Ref.nr.**

54

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 24.2

Vraag:

De opdrachtgever kan ervan uitgaan dat Inschrijver te allen tijde een adequate verzekering heeft met een ruime dekking, omdat dit tevens in het belang van Inschrijver is. Jaarlijks treedt de moedermaatschappij met verzekeraars in onderhandeling over dekking in een nieuw polisjaar voor alle organisatie wereldwijd. Dit is een interne aangelegenheid en de moedermaatschappij kan zich daarbij niet – via Inschrijver – afhankelijk stellen van de opdrachtgever. Inschrijver hoopt op begrip van de opdrachtgever op dit punt. Kan zij dat bevestigen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst verwacht dat opdrachtnemer te allen tijden verzekerd is conform de in de geschiktheidseisen gestelde bedragen.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch

Ref.nr.
55

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 22.3

Vraag:

De vrijwaring die Inschrijver aan de opdrachtgever dient af te geven voor schade geleden door derden is niet begrensd, hetgeen voor Inschrijver zorgelijk is. In het kader van risicomanagement dat binnen de organisatie van Inschrijver wordt gevoerd dient de schadevergoedingsplicht bij vrijwaring ook beperkt te worden. De vrijwaring dient niet verder te reiken dan de door de derde geleden directe schade en tot een bedrag van € 5.000.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 10.000.000,- per jaar (conform haar voorstel bij artikel 19.3). De vrijwaring dient geen betrekking te hebben op de door een derde geleden indirecte en/of gevolgschade. Stemt de opdrachtgever hiermee in?

Antwoord:

Niet akkoord. Dit artikel regelt kort gezegd dat de Dienst waarvan de Opdrachtgever gebruik maakt vrij moet zijn van beperkingen van Intellectuele Eigendomsrechten van derden. Dit is een risico dat volledig en enkel beheerst kan worden door de Opdrachtnemer. Om deze reden achten wij het een redelijke bepaling.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 22

Vraag:

Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten:
De intellectuele eigendomsrechten op de door Inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) blijven berusten bij Inschrijver of bij de derde van wie Inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van Inschrijver openbaar maken of delen met derden.
Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?

Antwoord:

Ja, daar gaat aanbestedende dienst mee akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 20.6

Vraag:

Inschrijver baseert haar offerte op een bepaald “commitment” van de opdrachtgever ten aanzien van de looptijd van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst zonder reden tussentijds kan opzeggen. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling aan te passen. Inschrijver stelt voor om in dat geval een opzegtermijn te hanteren van tenminste drie maanden. Is dat akkoord voor de opdrachtgever?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 20.x

Vraag:

Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen (met inachtneming van een aanzegtermijn van tien dagen), indien daar gegronde redenen voor zijn, zoals:

- (i) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een grote verandering veroorzaakt van de verplichtingen van Inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst;
- (ii) indien de opdrachtgever of de diensten die Inschrijver dient te verlenen onwettig worden of worden onderworpen aan enige sanctie.

Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke toevoeging? Zo niet, kan zij dat motiveren?

Antwoord:

Nee, daarmee gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord. Allereerst merkt de aanbestedende dienst op dat overeenkomsten die in strijd met de wet zijn van rechtswege nietig zijn. Voorts geldt dat indien er daadwerkelijk onvoorzienbare omstandigheden zullen optreden tijdens de uitvoering van de overeenkomst de wet hierin reeds voorziet.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 20.4

Vraag:

Inschrijver stelt voor dit artikel wederkerig te maken. Kan de opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo niet, kan zij dat dan motiveren?

Antwoord:

Daarmee gaat aanbestedende dienst akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

60

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 19.4 en 19.5

Vraag:

Staffels inzake aansprakelijkheid dienen overeen te komen met het voorstel van inschrijver bij artikel 19.3. Gaat de opdrachtgever daarmee akkoord (als zij akkoord gaat met het voorstel bij artikel 19.3)?

Antwoord:

De staffel zoals opgenomen in artikel 19.3 is van toepassing. De geschiktheidseis in H3.4.2 is hierop aangepast.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

61

Onderwerp:

Bijlage 1, artikel 19.4

Vraag:

Inschrijver is van mening dat de zaken die door de opdrachtgever worden aangeboden deugdelijk en werkzaam moeten zijn. Het zou immers onredelijk zijn als Inschrijver verantwoordelijk wordt gehouden voor de schade, indien deze wordt veroorzaakt door de ondeugdelijke zaak van de opdrachtgever. Hoe kan de opdrachtgever garanderen dat haar zaken deugdelijk en werkzaam zijn? In het geval sprake is van een ondeugdelijke zaak dient de opdrachtgever aansprakelijk te zijn voor de schade die is toegebracht. Is de opdrachtgever dat met Inschrijver eens? Zo niet, kan zij dat dan toelichten?

Antwoord:

Dit artikel bepaalt dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor schade die aan de genoemde zaken wordt toegebracht. Dit artikel is niet van toepassing indien deze zaken niet deugdelijk en werkzaam zijn en de schade hierdoor

ontstaat.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 19.x

Vraag:

Kunt u aangeven of de receptionistes van opdrachtnemer (tijdelijk) sleutels in bezit en/of beheer krijgen? Dit aangezien er geen bepaling is opgenomen omtrent het verlies van sleutels en een noodzakelijke beperking van de schadevergoedingsplicht bij aansprakelijkheid in dat geval. Inschrijver zal zich uiteraard maximaal inspannen om te trachten te voorkomen dat onbevoegden zich de toegang tot het pand/terrein verschaffen met gebruikmaking van de door inschrijver verloren sleutels. Er zal bijvoorbeeld extra manbewaking plaatsvinden bij de betreffende deuren gedurende een periode dat de opdrachtgever de gelegenheid heeft om de sleutels te vervangen. Deze extra en onbelaste dienstverlening dient beperkt te worden in tijdsduur. Vandaar dat inschrijver gekozen heeft voor een periode van 2x24 uur. Naar haar oordeel is dat voldoende tijd voor de opdrachtgever om doeltreffende maatregelen te nemen zoals het vervangen van de sloten.

Stemt de opdrachtgever daarom in met de volgende bepaling:

“De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door verlies van sleutels en/of andere hulpmiddelen haar door Opdrachtgever overhandigd in verband met de te verrichten diensten is beperkt tot € 10.000,- per gebeurtenis. Aansprakelijkheid voor schade ontstaan doordat onbevoegden zich met de verloren sleutels en/of andere hulpmiddelen toegang verschaffen tot de desbetreffende ruimten en/of objecten wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Deze uitsluiting is niet van toepassing indien onbevoegden binnen 2x24 uur na het verlies van de sleutels gebruik maken van de verloren sleutels en/of hulpmiddelen.”

Indien de opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij dan toelichten hoe zij aan het bezwaar van inschrijver tegemoet komt?

Antwoord:

Niet akkoord. Ook bij verlies van sleutel is de generieke aansprakelijkheidsbepaling (artikel 19) van toepassing. In dit artikel hebben wij de aansprakelijkheid reeds beperkt tot de staffels in lid 3. Gezien de genoemde situatie volledig in uw risico-sfeer ligt en u derhalve dit risico het beste kunt beheersen zien wij geen reden om nog meer risico's zelf te dragen. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat de aanbestedende dienst een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een

verdere beperking in de AWWODI is daarom niet aan de orde.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 63
Onderwerp: Bijlage 1, artikel 19.3

Vraag:

Inschrijver wil haar aansprakelijkheid graag jegens al haar wederpartijen (opdrachtgever en tevens de huurders die genoemd worden in de aanbestedingsleidraad) beperken, omdat tevens zij schade kunnen lijden bij de uitvoering van de nog nader te bepalen overeenkomst. Om die reden verzoekt inschrijver dat opdrachtgever de huurders bekend zal maken met de contractuele voorwaarden. Zo kan inschrijver deze afspraken ook inroepen tegen de huurders. Gaat de opdrachtgever daarmee akkoord, zodat de huurders niet worden gezien als derden?

Antwoord:

Verantwoordelijkheid ligt bij hWh. Hospitality en dienstverlening voor andere huurders betreft alleen het ontvangen van bezoekers en deze doorverwijzen. De overige hospitality is alleen voor hWh.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 64
Onderwerp: Bijlage 1, artikel 19.3

Vraag:

Inschrijver wenst bij de omstandigheden zoals genoemd onder (a), (b) en (c) de aansprakelijkheid ook te limiteren, maar dan tot een hoger bedrag. Vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringsperspectief kan Inschrijver het zich niet veroorloven om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren. Inschrijver stelt voor € 5.000.000,- per gebeurtenis en € 10.000.000,- per jaar. Zo is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt, maar wel op een zodanige wijze dat dit voldoende comfort voor de opdrachtgever is. De limitering is zo hoog dat dit eigenlijk heeft te gelden als een onbeperkte aansprakelijkheid, terwijl Inschrijver toch voldoet aan haar eis van haar verzekeraar om aansprakelijkheid te allen tijde te limiteren. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt erg onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt.

Antwoord:

Niet akkoord. Dat de aansprakelijkheid niet wordt beperkt bij de genoemde uitzonderingen is heel gangbaar in de praktijk en gezien het wettelijk stelsel redelijk en billijk.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 17.3 tot en met 17.5

Vraag:

Inschrijver wenst geen inzage te geven in arbeidsvoorwaardelijke afspraken, omdat zij van mening is dat dat niet strookt met de AVG. Deze artikelen dienen volgens inschrijver dus buiten toepassing te worden verklaard. Kan de opdrachtgever daarmee akkoord gaan? Zo niet, kan zij dan uitleggen hoe zich dit verhoudt tot de AVG en waarom zij van mening is dat inschrijver hier in het kader van deze opdracht aan dient te voldoen?

Antwoord:

In dit artikel wordt u vanzelfsprekend niet gevraagd strijdig te handelen met AVG of welke andere wetgeving dan ook. Integendeel, Opdrachtgever eist in artikel 17.5 dat u in overeenstemming met de AVG dient te handelen. Artikel 17.4 is in de AWWODI opgenomen, zodat opdrachtgever kan voldoen aan de verplichtingen die uit de Wet aanpak schijnconstructies (WAS) voortvloeien. De WAS is niet in strijd met de AVG, omdat de doelen voor de verwerking (het doel voor het opstellen van de arbeidsvoorwaardelijke afspraken en het doel om tot een juiste loonvordering te komen) verenigbaar met elkaar zijn. De verdere verwerking mag dus op grond van de AVG plaatsvinden. Door toestemming aan de betrokkene te vragen voor het doorgeven van de arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan opdrachtgever indien er sprake zou (kunnen) zijn van een loonvordering, wordt de verdere verwerking zonder dat daarbij voldaan hoeft te worden aan de voorwaarden van artikel 6 lid 4 AVG mogelijk. Artikel 17.5 biedt opdrachtnemer dus een extra garantie dat de gegevens uitgewisseld mogen worden met opdrachtgever.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:
Bijlage 10

Vraag:

Welke aanvullende opleidingen zijn naast BHV nog meer gewenst?

Antwoord:

BHV verzorgt hWh, op dit moment geen aanvullende opleidingen gewenst.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
67

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 12

Vraag:

Inschrijver kan zich voorstellen dat zij in het kader van de overeenkomst met opdrachtgever persoonsgegevens zal verwerken (bijvoorbeeld bij bezoekersregistratie). Is de opdrachtgever dan ook bereid om na eventuele gunning met inschrijver in gesprek te gaan over het sluiten van een verwerkersovereenkomst?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 4.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 11

Vraag:

Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van data (in het kader van de geheimhoudingsclausule):

Inschrijver mag de informatie, die zij in het kader van de dienstverlening verkrijgt (zoals gegevens, data en signalen), verwerken (binnen haar eigen groep).

- a) Kan de opdrachtgever tevens akkoord gaan met het feit dat alle gegevens of overige informatie die door de (groep van) inschrijver worden/wordt verstrekt in het kader van de levering van de diensten haar exclusieve eigendom blijft?
- b) Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoegingen akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?

Antwoord:
Nee, verkregen data tijdens uitvoering van de opdracht blijft ten alle tijden eigendom van aanbestedende dienst en mag ten nimmer worden verwerkt door opdrachtnemer. A) Aanbestedende dienst heeft geen beeld welke gegevens, data en signalen en door opdrachtnemer worden verstrekt. B) Nee. Indien dit wel het geval is, zal er een verwerkersovereenkomst opgesteld

worden.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
Bijlage 1, artikel 4

Vraag:

Inschrijver acht het redelijk dat de uitvoering van haar dienstverlening getoetst kan worden. Inschrijver wil echter vooraf duidelijk weten aan welke eisen de dienstverlening dient te voldoen en hoe dit zal worden getoetst. Inschrijver stelt voor om vooraf de wijze van toetsing overeen te komen. Hieronder wordt mede begrepen de frequentie van toetsing, rapportage en beoordeling. Inschrijver stelt voor dat zij beoordeeld wordt op haar algemene dienstverlening en niet op incidenten. Kan de opdrachtgever daarmee instemmen en aldus aangeven hoe zij Opdrachtnemer wenst te toetsen?

Antwoord:

Toetsen op algemene dienstverlening is akkoord, mits incidenten niet excessief zijn. Inschrijver stelt zelf KPIs voor waar de toetsing op gebaseerd is.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
70

Onderwerp:
PVE, eis 7.6 en bijlage 1, artikel 5.3

Vraag:

Inschrijver is akkoord met deze bepalingen, maar stelt voor dat de opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd moet aangeven wat de bezwaren zijn tegen de personen die zijn belast met de uitvoering van de diensten en/of waarom vervanging nodig of wenselijk is. Dit is nodig om - zo nodig - arbeidsrechtelijke maatregelen te kunnen nemen tegen de betreffende medewerker. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, dan verneemt inschrijver graag wat het bezwaar van de opdrachtgever hiertegen is.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.

71

Onderwerp:

PVE, eis 5.8

Vraag:

Inschrijver stelt voor om de bedragen die de opdrachtgever aan inschrijver verschuldigd is en bedragen die de opdrachtgever van inschrijver te vorderen mocht hebben als twee gescheiden kwesties te beschouwen. Immers, indien de opdrachtgever een betaling vordert van inschrijver dan kunnen partijen twisten over de vraag of inschrijver daartoe verplicht is en zo ja, tot welk bedrag. Zo bezien acht inschrijver het onredelijk dat een opeisbare factuur waarvan de hoogte vaststaat, wordt verrekend met een gestelde vordering van de opdrachtgever op inschrijver, die nog niet (in rechte) vast staat. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling te verwijderen. Stemt de opdrachtgever daarmee in? Als de opdrachtgever daar niet mee instemt kan zij dan aangeven hoe aan het bezwaar van inschrijver tegemoet wordt gekomen?

Als de opdrachtgever deze bepaling niet wil verwijderen, kunnen partijen dan afspreken dat een verrekening pas plaats zal vinden nadat de vordering van de opdrachtgever die zij wil verrekenen, in rechte vast staat of nadat partijen daar overeenstemming over hebben bereikt? Als de opdrachtgever daar niet toe bereid is, kan zij dat dan toelichten?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet over tot verwijdering van deze bepaling. Wel kan worden afgesproken dat een verrekening pas plaats zal vinden nadat de vordering van de opdrachtgever die zij wil verrekenen, in rechte vast staat of nadat partijen daar overeenstemming over hebben bereikt.

Beantwoord op: 18-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

72

Onderwerp:

PVE, eis 3.6 bijlage 2, artikel 6.3

Vraag:

De mogelijkheid tot indexeren, opgenomen in eis 3.6 van het PVE, strookt niet met het feit dat de prijzen vast zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst en de eventuele verlengingen. Inschrijver wenst wel gebruik te kunnen maken van de mogelijkheid tot indexeren, zoals opgenomen in eis 3.6 en vraagt zich dan ook af of de opdrachtgever de overeenkomst in lijn met het PVE kan brengen?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
73

Onderwerp:
PVE, eis 2.5 en 2.6

Vraag:

Kan de opdrachtgever bevestigen dat de hoogte van de schadevergoedingsplicht is beperkt conform hetgeen is opgenomen in bijlage 1, artikel 19 lid 3 (en eventueel het voorstel van inschrijver dat zij heeft gedaan bij artikel 19 lid 3 van bijlage 1)?

Antwoord:

Zie antwoord vraag 108.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
74

Onderwerp:
PVE, eis 1.9 en bijlage 1, artikel 13.2 en 13.3

Vraag:

De medewerkers van inschrijver worden zijn reeds onderworpen aan een justitiële screening. Om onnodige kosten te voorkomen vraagt inschrijver zich af of zij kan volstaan met bewijs van de hier bedoelde screening?

Antwoord:

Nee, daarmee gaat aanbestedende dienst niet akkoord.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
75

Onderwerp:
PVE, eis 1.6

Vraag:

Medewerkers zijn in dienst van inschrijver. Het is volgens inschrijver dan ook aan haar, en niet aan de opdrachtgever, om de gevolgen van de schending van de geheimhouding arbeidsrechtelijk te bepalen. Dit dient niet per definitie te leiden tot een einde dienstverband. Kan de opdrachtgever bevestigen dat de medewerkers in dienst zijn van inschrijver en dat het aldus aan inschrijver is om te bepalen wat de gevolgen van de schending van de geheimhoudingsverplichtingen zijn? Inschrijver kan er uiteraard wel mee akkoord gaan dat de betreffende medewerker niet meer wordt ingezet op de

locatie van opdrachtgever (en dat zij vervangen zal worden conform eis 7.6 van het PVE). Kan opdrachtgever bevestigen dat dat afdoende is (afgezien van de eventuele verdere maatregelen die inschrijver wellicht kan nemen op grond van het arbeidsrecht)?

Antwoord:

Dit bevestigd aanbestedende dienst.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
76

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, par. 2.12.3

Vraag:

Inschrijver gaat akkoord alle communicatie in het Nederlands te voeren. Inschrijver is echter onderdeel van een internationaal concern en derhalve zijn enkele documenten (bijvoorbeeld het verzekeringsbewijs) in het Engels opgesteld. Deze documenten spreken in de ogen van inschrijver ook zonder vertaling voor zich. Kan de opdrachtgever ermee akkoord gaan dat deze documenten in het Engels worden aangeleverd door inschrijver, om onnodige vertaalkosten te voorkomen? Indien gewenst kan inschrijver bij gunning deze documenten alsnog (laten) vertalen.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
77

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is de opdrachtgever bereid om een Proces-Verbaal van opening van de inschrijvingen te delen uiterlijk twee werkdagen na de datum van de opening van de kluis? De inschrijver vraagt u hiervoor een lijst bekend te maken met de namen van alle inschrijvers.

Wanneer u niet bereid bent het Proces-Verbaal van opening van de inschrijvers te delen, kunt u dan onderbouwen waarom u dit niet transparant wilt maken?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal na het openen van de inschrijvingen een Proces-

verbaal van opening kluis publiceren op Tendered.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

78

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

Kopje Aanvullende doelstellingen; Wat zijn de publieke middelen waarnaar wordt verwezen?

Antwoord:

hWh is een gemeenschappelijke regeling van alle waterschappen. Wij worden dus gefinancierd vanuit publieke middelen (belastinggeld). Wij voelen het als onze verantwoordelijkheid hier goed mee om te gaan, naast de verplichtingen vanuit de aanbestedingswet.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

79

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Hoeveel vergaderruimtes zijn er in totaal na de uitbreiding van 12 vergaderruimtes?

Antwoord:

In totaal zijn er 26 vergaderzalen: 13 vergaderzalen in het vergadercentrum, 6 in het werkcafé en 7 op het kantoor.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

80

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Hoeveel andere huurders zijn er en wie zijn dat?

Antwoord:

op dit moment 4 andere huurders naast hWh, aantal vleugels nog niet verhuurd, aantal kan toenemen.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
81

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Er wordt gesproken over hand- en spandiensten, kunt u nader omschrijven wat wordt u hiermee bedoelt?

Antwoord:

Dat zijn diverse werkzaamheden, voorbeelden uit het verleden: helpen met verzenden pakketjes, maken van badges, opruimen kasten, inrichten kasten, versturen bloemen.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
82

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad 1.2.2

Vraag:

Wat is uw verwachting als het gaat om het oplossen van storingen (gebouwbeheer) en het oplossen van facilitaire meldingen?

Antwoord:

storingen worden doorgezet zodat deze opgelost worden, gemonitord en teruggekoppeld naar de melder.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
83

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Uitbreidingen scenario; Mogen andere huurders ook gebruik maken van het vergadercentrum? Kunt u nader toelichten hoe dit er in de praktijk aan toe gaat?

Antwoord:

Alleen medewerkers die bij waterschappen werken mogen ruimtes reserveren. 1 andere huurder behoort tot onze doelgroep. Zij reserveren via

onze tool (Roommanager).

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
84

Onderwerp:
Bijlage 9

Vraag:

Er wordt gesproken over een app? Kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:

dit betreft de app waarmee bezoekers en medewerkers toegang kunnen krijgen tot het pand en de ruimtes.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
85

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad pagina 6 - Bezetting standaardscenario

Vraag:

In het standaardscenario spreken jullie van een lagere bezetting in de vakantieperiode, om welke periode en hoeveel weken per jaar gaat dit?

Antwoord:

dit betreft meerdere schoolvakanties. Zie tabel 1.2.3 Aanbestedingsleidraad

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
86

Onderwerp:
Bijlage 7 - Referentieformat

Vraag:

In het referentieformat wordt de inschrijver gevraagd om twee kerncompetenties te beschrijven middels een referentie. De kerncompetentie 2 werving en selectie staat echter nergens in het aanbestedingsleidraad beschreven. Kunt u deze nader toelichten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
87

Onderwerp:
Raamovereenkomst Bijlage 2 artikel 6

Vraag:
In de concept raamovereenkomst staat geen verwijzing naar de indexatie.
Wordt dit toegevoegd?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.
88

Onderwerp:
Plan van eisen paragraaf 8.3

Vraag:
3 uur vervanging bij ziekte; ziet u dit als 3 uur na ontvangst ziektemelding of na aanvang dienst?

Antwoord:
3 uur na aanvang dienst.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
89

Onderwerp:
Plan van eisen paragraaf 3.11

Vraag:
U geeft aan dat de genoemde data indicatief zijn. Is het mogelijk procentueel op te nemen wat de mogelijke afwijkingen van deze scenario's limiteert en waarbij er mogelijk over een aanpassing van het tarief of KPI's gesproken kan worden?

Antwoord:
Dat is niet mogelijk.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Contract

Ref.nr.

Onderwerp:

90 Plan van eisen paragraaf 3.8

Vraag:

Binnen welke termijn dient te opdrachtnemer te reageren op een tarief dan wel het goed te keuren?

Antwoord:

Uw vraag is aanbestedende dienst niet duidelijk.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Plan van eisen paragraaf 3.6

Vraag:

Indexering en CAO wijzigingen vinden mogelijk op 2 verschillende momenten plaats. Mogen deze dan apart van elkaar worden voorgesteld en doorgevoerd of dient dit op 1 vastgesteld moment te gebeuren?

Antwoord:

Dit dient op 1 vastgesteld moment te gebeuren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

92

Onderwerp:

Plan van eisen paragraaf 3.5

Vraag:

Wat wordt bedoeld met inzicht in uurtarieven en dient dit op enige wijze verwerkt te worden in het prijzenblad?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 17.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Plan van eisen paragraaf 2.7

Vraag:

Mag worden aangenomen dat wanneer er door een fusie een nieuwe

aanbesteding nodig zal zijn, de gestelde eisen in 2.6 en vergoedingen door opdrachtnemer komen te vervallen?

Antwoord:

In het kader van een fusie van aanbestedende dienst, worden er geen kosten in rekening gebracht voor een nieuwe aanbestedingsprocedure.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
94

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 4

Vraag:

Mag er naast de genoemde sub gunningscriteria & pagina's meer info gedeeld worden en met welk maximaal aantal pagina's?

Antwoord:

In paragraaf 4.3.2 uit de aanbestedingsleidraad zijn de voorwaarden ten aanzien van de beantwoording open vragen beschreven.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
95

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4.3

Vraag:

De referentie die u vraagt dient in de publieke sector te zijn, mag dit ook een semi overheidsinstelling betreffen?

Antwoord:

Ja, dit mag ook. De aanbestedingsleidraad is hierop aangepast.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
96

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 2

Vraag:

Is er een schouw voorzien?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.1

Vraag:

Er is geen sprake van overname personeel vanuit de oude situatie? De overeenkomsten zijn geëxpireerd en aanvangnieuwe overeenkomst is juni 2021 (geen 6 maanden en 1 dag na einde eerdere dienstverlening). Dienen we daarom rekening te houden met oude medewerkers die nog aanspraak zouden kunnen maken vanuit WoVo of opvolgend werkgeverschap?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
98

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.1

Vraag:

U spreekt over werkervaring met Zoom, Teams en Webex. Wordt er met al deze systemen gewerkt?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 18-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
99

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.1

Vraag:

Is er al een FMIS, zo ja welke, indien Nee kan de aanbieder hier suggesties in doen?

Antwoord:

Wij gebruiken Topdesk. Ja, suggesties mogen gedaan worden (zie ook advies digitalisering).

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 100
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.1

Vraag:
Zijn er aantallen pandbewoners, huurders, bezoekers en telefoontjes e.d. te delen per beoogd scenario?

Antwoord:
Nee, deze informatie hebben wij niet beschikbaar.

Beantwoord op: 18-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 101
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.3

Vraag:
Welke doorvoer termijnen worden voor bovengenoemde wijzigingen in scenario's voorgesteld?

Antwoord:
Op het moment dat de beperkende maatregelen voorbij zijn willen wij zsm over gaan naar het standaard scenario (of vice versa). Op welke termijn dat kan, hangt ook af van de opdrachtnemer.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 102
Onderwerp: Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.2.3

Vraag:
Op welke wijze worden eventuele opschaling van pandemie scenario naar een standaard of uitgebreide scenario in contractafspraken vastgelegd?

Antwoord:
Middels een addendum op de NOK.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

103

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

Kunt u de aanvullende doelstelling 'het leveren van zoveel mogelijk maatschappelijke waarde voor de publieke middelen' nader toelichten?

Antwoord:

hWh is een gemeenschappelijke regeling van alle waterschappen. Wij worden dus gefinancierd vanuit publieke middelen (belastinggeld). Wij voelen het als onze verantwoordelijkheid hier goed mee om te gaan.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

104

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.3.1 sub-gunningscriteria, Sub-gunningscriterium 1: Feedback op de opdracht

Vraag:

Is de aanname juist dat de vraag wordt beoordeeld op de aanvullende doelstellingen zoals beschreven in 1.2.1 onderwerp? Of gaat het hier om de doelstelling het realiseren van een hoogwaardige dienstverlening?

Antwoord:

Beide.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

105

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3. eisen aan de inschrijver

Vraag:

Wij begrijpen uit uw omschrijving dat slechts één werkmaatschappij uit een holding een inschrijving kan doen (zie aanbestedingsleidraad 3.1 Hoedanigheid van de inschrijver). Deze bepaling handelt over eenmalige inschrijving dan wel zelfstandig in een samenwerkingsverband. Eenmalig zou dit als werkmaatschappij moeten zijn en niet eenmalig als holding.

Meerdere werkmaatschappijen behorend tot dezelfde holding verplichten samen in te schrijven als combinatie, omdat slechts één inschrijving van een holding wordt geaccepteerd, is niet toegestaan (dit is uitgemaakt in het zgn. Assitur-arrest). Een aanbestedende dienst mag wel, met het oog op het

transparantiebeginsel, vooraf in de aanbesteding de voorwaarde stellen dat inschrijvingen door werkmaatschappijen die tot eenzelfde holding behoren onafhankelijk (dat wil zeggen zonder dat met betrekking tot de inhoud van de inschrijving afstemming heeft plaatsgevonden) van elkaar tot stand zijn gekomen.

Wij gaan er vanuit dat meerdere werkmaatschappijen behorende tot dezelfde holding onafhankelijk van elkaar mogen inschrijven. Is onze aanname juist?

Antwoord:

Ja, indien de betreffende ondernemingen (inschrijvers) uit één concern aan kunnen tonen dat de inschrijvingen volkomen onafhankelijk zijn opgesteld, en dat er dus geen gevaar bestaat dat de mededinging tussen de inschrijvers wordt beïnvloed. De inschrijvers moeten kunnen aantonen dat zij zelfstandig, volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere ondernemingen uit de groep, inschrijven.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
106

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, eis 11

Vraag:

In verband met het voorkomen van datalekken (privacygevoelige informatie) hanteren wij zeer strenge veiligheidseisen ten aanzien van onze systemen en rapporten. Daarom is het niet mogelijk voor opdrachtgever om zelfstandig rapportages te genereren. Wij kunnen u wekelijks (of evt. met een andere frequentie) voorzien van op maat gemaakte rapportages met managementinformatie. Inschrijver stelt voor om tijdens de implementatie af te stemmen welke informatie u in deze rapportages wenst, waarna wij dit voor uw organisatie inrichten. Is dit akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
107

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 17.7 + 17.8

Vraag:

Onder de Wet Arbeid Vreemdelingen heeft Opdrachtgever als inlenende

partij zelf zijn eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. Leverancier kan derhalve alleen verantwoordelijk gehouden worden voor de directe schade die een direct en rechtstreeks gevolg is van alleen een toerekenbaar niet naleven door Leverancier van deze wet. Onderschrijft u dit? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. De inhoud van artikel 17.7 en 17.8 (in het bijzonder en de rest van de AWWODI) staat niet haaks op de verplichtingen die Opdrachtgever heeft op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen of welke andere wet dan ook. Derhalve kan de aanbestedende dienst niet meegaan met uw voorstel. Indien u uw verplichtingen niet nakomt inzake de onderhavige wet bent u aansprakelijk voor de schade/boete overeenkomstig dit artikel.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

109

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 17.1

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de ABU CAO van toepassing is voor de gevraagde dienstverlening? Kunt u instemmen met de navolgende aanpassing van dit artikel: De flexibele arbeidskracht wordt beloond conform de beloningsregeling conform de BRI elementen (zie artikel 16 lid 1 van de ABU CAO) van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient opdrachtnemer vooraf te informeren over de toepasselijke BRI elementen. Ook dient Opdrachtgever opdrachtnemer te informeren over de juiste salarisschaal. Daarnaast moet Opdrachtgever opdrachtnemer tijdig informeren over de wijzigingen in de CAO dan wel de arbeidsvoorwaardenregelingen die daarvoor in de plaats komen c.q. opvolgend zijn, voor zover deze betrekking hebben op de geldende salarissen, de toelagen en/of toeslagen bij gebreke waarvan opdrachtnemer gerechtigd is met terugwerkende kracht het tarief aan te passen en in rekening te brengen bij Opdrachtgever. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Nee, aanbestedende dienst verklaart niet een bepaalde CAO van toepassing.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

110

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018 / PvE, artikel 16.3 AWWODI + eisen 5.10 t/m 5.12 PvE

Vraag:

Als onderdeel van een beursgenoteerde onderneming besteden wij veel aandacht en moeite aan de kwaliteit van onze dienstverlening, administratie en interne controlemaatregelen, bijv. in de vorm van periodieke audits door een intern aangewezen onafhankelijke auditor. Opdrachtgever kan in goed overleg inzage krijgen in deze rapportages. In de (interne) auditwereld is dit een gangbare praktijk. Daarnaast zijn wij onderhevig aan stringente governance en wet- en regelgeving. Wij verzoeken u daarom deze clausule buiten toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Niet akkoord. Een concrete toetsing van facturatie door de accountant, mocht dat onverhoopt het geval zijn, kan meerwaarde bieden t.o.v. de gangbare audits. Wel benadrukken wij dat daarbij als uitgangspunt geldt dat de toetsing vertrouwelijk plaatsvindt. In dat kader dient de accountant ook uitsluitend die gegevens te ontvangen die voor de verificatie zijn vereist.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

111

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 11.2

Vraag:

Naar wij aannemen wordt in art 11.2 met "hun Personeel" ons vaste personeel bedoeld. Kunt u dit bevestigen? Uiteraard is opdrachtnemer bereid om de Flexibele Arbeidskrachten een geheimhoudingsverplichting op te leggen en te laten tekenen. Alle Flexibele Arbeidskrachten van opdrachtnemer krijgen een standaard geheimhoudingsverplichting opgelegd m.b.t. vertrouwelijke informatie betreffende opdrachtgevers en hun relaties. Het is ook mogelijk een aparte geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen. Gelet op het ontbreken van leiding en toezicht kan opdrachtnemer er niet voor instaan dat Flexibele Arbeidskrachten de bedoelde verplichtingen ook (blijven) nakomen. Opdrachtnemer heeft in dit kader een informatieplicht. Daarnaast is opdrachtnemer wel bereid deze bepaling onverkort te accepteren voor wat betreft het eigen personeel van opdrachtnemer, met uitzondering van Flexibele Arbeidskrachten. Stemt u hiermee in? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst stemt hiermee in.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

112

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 4, 14.2 t/m 14.5 en 18

Vraag:

De artikelen 4, 14.2 t/m 14.5 en 18 zijn ons inziens niet van toepassing op de aard van onze dienstverlening, te weten het ter beschikking stellen van arbeidskrachten. Kunt u dit bevestigen? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Het betreffen algemene inkoopvoorwaarden. Artikelen die niet van toepassing zijn op de aard van de dienstverlening, zullen daarmee ook niet van toepassing zijn. Aanbestedende dienst zal op voorhand geen artikelen laten vervallen en hier in alle redelijkheid en billijkheid mee omgaan.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

113

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 1

Vraag:

In Artikel 1 zijn verschillende begrippen opgenomen. Voor een correcte interpretatie van de voorwaarden achten wij het van belang dat de definities van 'Diensten' en 'Personeel van Opdrachtnemer' als volgt wordt aangepast:

- 1.3 Diensten: het door Opdrachtnemer op basis van een onder de Raamovereenkomst gesloten Nadere Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever ter beschikking stellen van Flexibele Arbeidskrachten voor het verrichten van werkzaamheden onder leiding en toezicht van Opdrachtgever, alsmede de hiermee samenhangende activiteiten en verrichtingen, waartoe Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verplicht, zoals nader omschreven in de Aanbestedingsstukken.

- 1.9: Personeel van Opdrachtnemer zijn de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid zullen werken, niet zijnde flexibele arbeidskrachten.

Daarnaast stellen wij voor om de volgende definitie van 'Flexibele Arbeidskracht' op te nemen in de Raamovereenkomst: Iedere natuurlijke persoon, die een overeenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW is aangegaan met Opdrachtnemer teneinde arbeid te verrichten voor Opdrachtgever onder leiding en toezicht van die Opdrachtgever. Onder Flexibele Arbeidskracht wordt verstaan een uitzendkracht. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hiermee instemmen. Echter worden de algemene voorwaarden niet aangepast, maar de artikelen 10 en 11 uit de concept Raamovereenkomst inhuur flexibele arbeidskrachten van toepassing verklaart in de concept Raamovereenkomst (zie artikel 8 en 9).

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 114
Onderwerp: Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 12

Vraag:

In de zin van de AVG zijn zowel Opdrachtnemer als ook Opdrachtgever in het kader van de gevraagde dienstverlening aan te duiden als Verantwoordelijke. Immers hebben zij beide eigen verantwoordelijkheden en eigen wettelijke grondslagen om de persoonsgegevens van flexibele arbeidskrachten te verwerken. Als Verantwoordelijke stelt zowel opdrachtnemer als opdrachtgever derhalve zijn eigen doelen en middelen vast en kan Opdrachtnemer niet worden gekwalificeerd als Verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtnemer is dan ook van mening dat een verwerkersovereenkomst niet van toepassing is op onze onderhavige dienstverlening. We benadrukken volledigheidshalve dat wij uiteraard zorgvuldig omgaan met persoonsgegevens, zoals u kunt nalezen in ons Privacy statement en dat wij vertrouwelijk en zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke gegevens. Bent u hiermee akkoord? Indien nee, kunt u dit nader toelichten?

Antwoord:
Akkoord, zie het antwoord op vraag 4.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 115
Onderwerp: Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 23.1

Vraag:

In artikel 23.1 stelt u onder andere dat uit de overeenkomst voortvloeiende rechten niet zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring aan derden mogen worden overgedragen. Inschrijver maakt onderdeel uit van een Holding en voor het optimaal financieren van het werkkapitaal, wil zij de optie behouden om haar vorderingen (facturen) aan derden te kunnen overdragen, zoals bijvoorbeeld, doch niet uitsluitend, aan een zustermaatschappij binnen de Holding of een bank. U kunt in het geval van een dergelijke overdracht in beginsel blijven betalen aan dezelfde partij op hetzelfde bankrekeningnummer en zult derhalve geen hinder ondervinden

van de overdracht. Kunt u hiermee instemmen? Zo niet, kunt u aangeven wat daar de reden van is?

Antwoord:

Uw verzoek is nu vrij generiek gesteld en daarom kan de aanbestedende dienst hier op voorhand niet mee akkoord gaan. T.z.t. kan de concrete casus door de aanbestedende dienst gezien worden. Hierbij zal toestemming niet zonder redelijke grond geweigerd worden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, 4.3 Aanvullende werkzaamheden

Vraag:

Waar bestaan de aanvullende werkzaamheden uit, kunt u hier voorbeelden van geven?

Antwoord:

In 4.2 staat dit beschreven.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, 3.6 commercieel

Vraag:

U geeft aan dat de indexatie of aanpassing van tarieven als gevolg van een wijziging in wettelijke heffingen minimaal 3 maanden van te voren kenbaar gemaakt moeten worden. De laatste sociale premies worden in de regel pas in december gecommuniceerd en per 1 januari actief. Hiermee is het feitelijk niet mogelijk om de termijn van 3 maanden te halen voordat de kostprijs wijzigingen actief worden. Gaat u ermee akkoord om de termijn van 3 maanden te wijzigingen in: "zo spoedig als mogelijk na bekendmaking van de laatste wettelijke wijzigingen"? Zo nee, graag uw toelichting.

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

118

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, eis 5.3

Vraag:

In eis 5.3 vermeldt u een kostenoverzicht bij de factuur te willen ontvangen. Omdat de facturen automatisch door ons systeem gegenereerd worden (en wij een digitale urenregistratie hanteren) is het niet mogelijk handmatig bijlage aan de factuur toe te voegen. Een eventueel rapport met overzicht van de kosten kunnen wij uiteraard wel apart naar u e-mailen. Kunt u hiermee instemmen?

Antwoord:

Hiermee kunnen wij instemmen.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

119

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, eis 1.9

Vraag:

In eis 1.9 van het Programma van Eisen geeft u aan dat alle medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locatie van aanbestedende dienst in het bezit dienen te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), welke op verzoek van de aanbestedende dienst uiterlijk binnen vier weken dient te worden overlegd. Een VOG mag, aldus de Autoriteit Persoonsgegevens, enkel worden verstrekt aan de Opdrachtgever in het geval van een incident dan wel indien er voor Opdrachtgever een wettelijke grondslag is waaraan zij de verstrekking van de VOG ontleent. Vraag 1: Is er sprake van een dergelijke wettelijke grondslag waaruit volgt dat de VOG zich in de administratie van Opdrachtgever dient te bevinden? Zo ja, kunt u deze toelichten?

Vraag 2: Indien er geen sprake is van een wettelijke grondslag, bent u dan akkoord dat Opdrachtnemer de VOG in haar administratie houdt en deze enkel bij een incident aan Opdrachtgever verstrekt? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

De VOG wordt digitaal uitgevraagd door opdrachtgever en komt in die hoedanigheid dan ook ter beschikking bij opdrachtgever. De VOG is ten alle tijde van toepassing op de te verrichten werkzaamheden voor opdrachtgever.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen eis 5.6 en Bijlage 1- Awvodi 16.1 en
Bijlage 2 - raamovereenkomst 7.5

Vraag:

In eis 5.6 geeft u aan dat u een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum hanteert. Aangezien wij onze flexwerkers conform de ABU CAO wekelijks uitbetalen, impliceert dit dat onze organisatie de salariskosten van flexwerkers langer moet voorfinancieren. Wij stellen daarom voor een betalingstermijn van 14 dagen te hanteren. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Desalniettemin doet zij haar uiterste best om opdrachtnemers zo spoedig mogelijk te betalen na het indienen van een correcte factuur.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.3.1 sub-gunningscriteria

Vraag:

Gezien de complexiteit van de vraag van gunningscriterium 1 en ten gunste van een goede en volledige beantwoording vragen wij u het aantal pagina's te verruimen naar 2A4. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

122

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.3.2 Beoordeling

Vraag:

U geeft aan dat in het kader van de waarborging van de objectiviteit de inschrijving volledig geanonimiseerd dient te worden. Omdat het niet verifieerbaar is dat wat inschrijver heeft geschreven ook waar is en waargemaakt kan worden - en het met deze restrictie zeer beperkt mogelijk is om te refereren aan specifieke kennis/kunde en ervaringen die voor uw organisatie van meerwaarde zouden zijn - verzoeken wij u deze eis van

anonimiteit te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Het antwoord op de open vraag mag geen bedrijfskenmerk bevatten. Dit betekent dat het document volledig geanonimiseerd dient te zijn ofwel niet herleidbaar mag zijn naar de naam van inschrijver.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
123

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 2.10 beoordeling inschrijvingen

Vraag:

Voor de rechtsgeldige ondertekening door de in de KVK vermelde gevolmachtigde maken wij gebruik van DocuSign eSignature. DocuSign eSignature is geoorloofd in de meeste burgerlijke en common law rechtsgebieden voor de meeste type overeenkomsten wereldwijd, inclusief de Europese Unie. DocuSign hanteert sterke beveiligingsmechanismen om volgens de hoogste internationale veiligheidsnormen documenten en gegevens te beschermen. Gaat u akkoord met ondertekening via DocuSign eSignature?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
124

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, 4.1 tm 4.4 / 15.1 / 15.3

Vraag:

In artikel 4, 15.2 en 15.3 spreekt u over acceptatie van diensten. In 15.3 vermeldt u tevens een afschrift van de acceptatie bij de factuur te willen ontvangen.

De urenregistratie vindt (conform eis 8.1 in PVE) plaats in uw eigen systeem en hiermee ook de goedkeuring/acceptatie. Gezien u ons alleen goedgekeurde uren doorstuurt tbv de verloning en facturatie, gaat opdrachtnemer ervan uit dat deze artikelen niet van toepassing zijn. Kunt u dit bevestigen?

Antwoord:

Gewerkte uren worden inderdaad geregistreerd in ons systeem. De uren worden binnen een redelijke termijn gefiatteerd door opdrachtgever. Een uitdraai uit ons systeem met daarbij de gewerkte uren met de status verwerkt voldoet aan eis 4.2 (voldoende resultaat). Dit resultaat wordt door de medewerker zelf bij opdrachtnemer aangeleverd en dient als specificatie van de factuur, zoals beschreven in 15.2 en 15.3.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr. 125
Onderwerp: Bijlage 1 AWWODI-2018, 15.2

Vraag:
U vraagt hier om elektronische facturatie (XML) terwijl in in andere documenten over reguliere facturatie (PDF) wordt gesproken. Kunt u bevestigen dat PDF facturen volstaan?

Antwoord:
Zie eis 5.5 in bijlage 4 - Programma van Eisen.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr. 126
Onderwerp: Bijlage 3 - nadere overeenkomst

Vraag:
Indien u een nadere overeenkomst verstrekt, ofwel leverancier mag een flexwerker leveren, dan wordt er na het aanmaken van de opdracht door ons systeem automatisch een bevestiging gegenereerd. Deze bevestiging is terug te vinden in uw klantaccount. Als een bevestiging onjuist is, dan geeft u dit aan bij uw contactpersoon en hij/zij zal dan een nieuwe voor u publiceren. In onze opdrachtbevestiging worden de volgende gegevens opgenomen:

- Contactpersoon bevestiging in de aanhef
- Naam flexwerker & geboortedatum
- Legitimatietype en documentnummer
- Werklocatie (als die afwijkt van het officiële adres van het bedrijf)
- Start- en einddatum van de opdracht
- Werktijden, arbeidsomvang & functie
- Beloningsregeling(CAO) & inschaling
- Uurtarief (excl. btw) & ingangsdatum van dit tarief
- Vaste vergoedingen (zoals reiskosten)

Het handmatig invullen van bijlage 3 levert een extra / handmatige

administratie op. Bent u bereid de nadere overeenkomst te schrappen en gebruik te maken van de opdrachtbevestiging van leverancier?

Antwoord:

Daartoe zijn wij niet bereid.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

127

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, eis 5.8

Vraag:

Opdrachtnemer wil voorkomen dat de term "verrekenen" verkeerd geïnterpreteerd wordt. Kunt u deze term specificeren? Bedoelt u hiermee:

1. Dat opdrachtnemer haar originele factuur corrigeert/crediteert en naar aanleiding daarvan een gecorrigeerde/nieuwe factuur verzend met het aangepaste (ofwel verrekende) bedrag.
2. Dat opdrachtgever bedragen, die zij nog tegoed heeft van opdrachtnemer, mag inhouden op de openstaande facturen van opdrachtnemer.

Antwoord:

Optie 1 en optie 2 worden allebei gebruikt.

Voorbeeld wanneer de aanbestedende dienst zowel een debet als creditnota heeft ontvangen mogen wij die zelf verrekenen.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

128

Onderwerp:

Bijlage 4 - PVE eis 5.3 en 5.5 en Bijlage 2 - raamovereenkomst 7.4

Vraag:

De verloning en facturatie van opdrachtnemer zijn rechtstreeks aan elkaar gekoppeld. Indien referenties (zoals ordernummer, kostenplaats, project) niet voor de start van de opdracht bij ons bekend zijn, dan ontstaan er automatisch facturen zonder deze referenties. Kortom, opdrachtgever heeft zelf een belangrijke invloed op de volledigheid van de facturen. Kunt u de garantie geven dat referenties altijd voor aanvang van de opdracht bij opdrachtnemer wordt aangeleverd? Zo niet, kunt u aangeven wat de doorlooptijd is?

Antwoord:

De garantie op het tijdig leveren van een referentie voor op de factuur

kunnen wij niet afgeven. Wel zullen wij er alles aan doen dit tijdig aan u door te geven. Mocht het zo dat de referentie niet aan u verstrekt is dan kunt u nog niet aan ons factureren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Bijlage 4 - programma van eisen, eis 5.3

Vraag:

U vraagt om een kostenoverzicht. Suggereert u hiermee dat de kosten in dit overzicht ook separaat gefactureerd moeten worden? Ofwel mogen deze kosten niet opgenomen worden op de reguliere factuur (waar ook de uren op staan)?

Antwoord:

Alle kosten die binnen de verstrekte opdracht vallen moeten op één factuur staan. Het aantal uren moet op de factuur zichtbaar zijn en reiskosten ook maar wel op een aparte regel (zichtbaar).

Indien er kosten gemaakt worden buiten de verstrekte opdracht dient hiervoor een nieuwe aanvullende opdracht te worden opgemaakt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Bijlage 4 - programma van eisen, eis 5.3

Vraag:

De facturen van opdrachtnemer worden automatisch gegenereerd op basis van een vast format. Een aantal van de door u gevraagde gegevens staan hier niet op.

1. Datum uitvoering.

Opdrachtnemer factureert per week of per vier weken en noteert om die reden alleen de week- en periodenummers op de factuur. Indien u gegevens toch voor een specifieke datum wil inzien, dan kan dat in onze portal. Daar kunt u uren op dagbasis controleren.

Antwoord:

De oplossing zoals aangegeven onder punt 1 Datum uitvoering is akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Bijlage 4 - PVE eis 5.1 en Bijlage 2 - raamovereenkomst 7.1

Vraag:

In eis 5.1 geeft u aan de factuur per maand te willen ontvangen. In de uitzendbranche worden flexibele arbeidskrachten wekelijks betaald, waardoor onze processen ook een wekelijks karakter hebben. Bij voorkeur factureren wij daarom per week, maar een factuur per periode behoort ook tot de mogelijkheden. Gaat u akkoord met een factuur per (vier)wekelijkse periode?

Antwoord:

Dat is akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
132

Onderwerp:
Bijlage 4 - programma van eisen, eis 7.3

Vraag:

Opdrachtnemer kan de flexibele arbeidskrachten wel informeren over de bij u geldende huisregels en ze instrueren dat ze hun legitimatiebewijs mee moeten nemen, maar opdrachtnemer kan er niet voor instaan dat de flexibele arbeidskrachten deze regels ook daadwerkelijk zullen naleven, omdat zij onder uw leiding en toezicht werken. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om toe te zien op de naleving van deze regels door de flexibele arbeidskrachten. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer in dit kader slechts een informatieplicht heeft jegens de flexibele arbeidskrachten? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Dat bevestigen wij.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
133

Onderwerp:
Bijlage 4 - programma van eisen, eis 1.10

Vraag:

Kunt u nader toelichten wat er precies wordt verstaan onder de 'strengste variant'?

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

134

Onderwerp:

Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 19

Vraag:

De dienst die Opdrachtnemer aanbiedt is het ter beschikking stellen van flexibele arbeidskrachten. Flexibele arbeidskrachten werken onder leiding en toezicht van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft geen leiding en toezicht en kan daarom geen invloed kan uitoefenen op gedragingen van de flexibele arbeidskracht als hij/zij aan het werk is. Dit heeft gevolgen voor de aansprakelijkheid die Opdrachtnemer kan aanvaarden voor het handelen en nalaten van de flexibele arbeidskracht. Dit brengt met zich mee dat de inlener ons inziens de verantwoordelijkheid draagt voor het werk en voor de veiligheid en gezondheid op de werkplek. In de Arbeidsomstandighedenwet is geregeld dat de inlener voor de toepassing van die wet is aan te merken als "werkgever" van de flexibele arbeidskracht. Ook is de inlener civielrechtelijk aansprakelijk als de flexibele arbeidskracht schade lijdt of toebrengt in de uitoefening van zijn werkzaamheden. Artikel 19 uit uw algemene voorwaarden is naar onze mening dan ook geen passende bepalingen. Wij stellen dan ook voor om een aansprakelijkheidsbepaling op te nemen welke recht doet aan de feitelijke dienstverlening. Deze zou als volgt kunnen luiden:

- Opdrachtnemer is tegenover opdrachtgever niet aansprakelijk en opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle schade en verliezen die flexibele arbeidskrachten toebrengen aan de opdrachtgever of aan derden.
- Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor en opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle schade die de flexibele arbeidskracht lijdt bij de uitoefening van zijn werkzaamheden bij opdrachtgever, indien en voorzover opdrachtgever hiervoor aansprakelijk is op grond van artikel 7:658 of 7:611 BW.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van bovengenoemde aansprakelijkheden tenzij deze schaden en/of verliezen het rechtstreeks gevolg is/zijn van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst aan de zijde van Opdrachtnemer.

Stemt u hiermee in? Zo nee, graag uw motivering.

Antwoord:

Zie toevoeging artikel 8 en 9 in de concept Raamovereenkomst.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Bijlage 1 AWWODI-2018, artikel 20.3

Vraag:

In dit verband willen wij u wijzen op artikel 10 van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), waarin is bepaald dat er geen arbeidskrachten ter beschikking mogen worden gesteld aan een bedrijf waar een werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting plaatsvindt. Stakingen bij opdrachtgever levert derhalve voor inschrijver wel overmacht op. Onderschrijft u dat? Zo nee, kunt u toelichten waarom niet?

Antwoord:

Artikel 20.3 heeft betrekking op stakingen aan de zijde van de Opdrachtnemer (of door hem ingeschakelde derde). Artikel 10 Waadi ziet toe op de situatie waar bij de onderneming (hWh) de werkstaking, uitsluiting of bedrijfsbezetting heerst. Deze artikelen zijn dan ook niet strijdig met elkaar.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Bijlage 2 Raamovereenkomst, Artikel 2.4 / 2.6

Vraag:

In artikel 2.4 geeft u aan dat de Raamovereenkomst prevaleert boven de Nadere overeenkomst. In artikel 2.6 staat echter dat er in de Nadere overeenkomst kan worden afgeweken van de Raamovereenkomst, voorzover er geen sprake is van een wezenlijke wijziging. Indien er in de nadere overeenkomst aanpassingen worden doorgevoerd die afwijken van hetgeen in de raamovereenkomst is bepaald, dan dient deze Nadere overeenkomst in rangorde te prevaleren boven de raamovereenkomst. Wij verzoeken u dan ook om de Nadere overeenkomst in rangorde boven de raamovereenkomst te plaatsen. Kunt u hiermee instemmen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?

Antwoord:

Nee, daarmee kan aanbesteden dienst niet instemmen. Het huidige gestelde is helder en eenduidig uitvoerbaar op de wijze als beschreven.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
137

Onderwerp:
Bijlage 10, hospitality Concept

Vraag:

Moet de medewerker beschikken over een BHV certificaat? Zo ja, moeten deze kosten verwerkt worden in het all in tarief?

Antwoord:

Nee, hWh verzorgt de training en opleiding en draagt de kosten.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.3.1. Sub-gunningscriteria

Vraag:

Sub-gunningscriteria 2 werving en selectie punt 3. Hwh vraagt toelichting hoe de inschrijver omgaat met geselecteerde medewerkers die op redelijke gronden één of meerdere geselecteerde medewerkers niet geschikt geacht worden verklaard. Is de aanname correct, dat de vraagstelling is tijdens de klikgesprekken of wanneer de medewerker bijvoorbeeld al enige tijd werkzaam is voor Hwh. Graag uw toelichting?

Antwoord:

Het betreft de klikgesprekken.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Bijlage 4 - programma van eisen, 8.1 Algemeen t.a.v. de opdracht

Vraag:

In deze eis wordt vermeld dat de werktijden van de gastvrouw van 8:30-17:30 is. In de aanbestedingsleidraad (1.2.1.) worden de werktijden van de gastvrouw vermeld van 8:00- 17:30 uur. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven?

Antwoord:

De juiste tijden zijn 8.00 - 17.30 (inclusief 30 minuten pauze).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Is het mogelijk om een schouw te organiseren? Bij voorkeur op locatie, indien dit niet mogelijk is digitaal?

Antwoord:

Nee, dat is niet mogelijk.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

141

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3. Omvang

Vraag:

Er wordt maximaal 18 uur per dag ingezet (incl. 30 min pauze). De wens is om beide functies op één dag inwisselbaar te maken, dit betekent dat een medewerker altijd een hele dag werkzaam is. Staan jullie open om ook met halve diensten te werken (een dagdeel bijvoorbeeld alleen in de ochtend of in de middag)? En hoe wordt momenteel de pauze opgevangen?

Antwoord:

8.00 -17.30 is 9 uur en 30 minuten pauze per medewerker
Onze voorkeur heeft hele dagen, in verband met continuïteit. Maar in overleg is halve dagen een optie. Pauzes worden afgestemd op de dagplanning en met de andere frontoffice medewerker.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

142

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3. Omvang

Vraag:

Kunt u aangeven met hoeveel weken er gerekend moet worden? In het prijzenblad wordt er gerekend met 50 weken en in het tabel in de aanbestedingsleidraad met 48 en 52 weken. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven?

Antwoord:

In het prijzenblad wordt gerekend met:
4500 uur p/j van 0800 - 1730;
1248 uur p/j van 1730 - 2100.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
143

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1. opdracht omschrijving

Vraag:

HWH geeft aan vanaf maart 2021 de receptie te bemannen voor alle huurders. Betekend dit dat de receptioniste ook de receptie moet bemannen voor andere organisaties? Zo ja, om hoeveel verschillende huurders gaat het?

Antwoord:

Het betreft op dit moment 4 andere huurders dan hWh. Er staan echter nog vleugels leeg dus het aantal kan zich uitbreiden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
144

Onderwerp:

Programma van Eisen – algemeen t.a.v. de opdracht – eis 8.7

Vraag:

Opdrachtnemer is specialist en heeft ruime ervaring op het gebied van werving en selectie. Om die reden stelt opdrachtnemer voor om een eerste selectie van potentiële kandidaten te maken. Vervolgens worden de kandidaten voorgesteld aan Het Waterschapshuis en worden de klikgesprekken gezamenlijk gevoerd. Is dit akkoord?

Antwoord:

Dat is conform onze uitvraag.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
145

Onderwerp:

Programma van Eisen – algemeen t.a.v. de opdracht - eis 8.1

Vraag:

Opdrachtnemer roostert voor al haar klanten op maandbasis. Uiteraard zijn minimale afwijkingen in de bezetting mogelijk en stelt opdrachtnemer zich flexibel op. Is dit akkoord?

Antwoord:

hWh vraagt om 2-wekelijkse planning om te zorgen dat de inzet van de frontoffice in evenwicht is met de bezetting van het vergadercentrum.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Proces

Ref.nr. 146 **Onderwerp:**
AWVODI-2018 – artikel 20: ontbinding en opzegging - sub artikel 20.6

Vraag:
Is er een mogelijkheid om de tussentijdse opzegtermijn te verlengen naar 3 kalendermaanden?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Contract

Ref.nr. 147 **Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad – hoofdstuk 4 – paragraaf 4.2.1: gunningsmethodiek – tabel 3: (sub-)gunningscriteria en weging -

Vraag:
Wat wordt met de bedragen bedoelt in de tabel? Zijn het voorbeeld bedragen van de offerte prijs of zit er een andere gedachte/formule achter de bedragen?

Antwoord:
Dit is de maximale fictieve korting die per sub-gunningscriteria behaalt kan worden. Zie waarderingstabel in H4.3.2

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 148 **Onderwerp:**
Aanbestedingsleidraad – hoofdstuk 1 – paragraaf 1.2.2: scope

Vraag:
Hoeveel uur wordt verstaan onder 1 FTE?

Antwoord:
1400 uur.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

149

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad – hoofdstuk 1 - paragraaf 1.2.1: opdracht omschrijving

Vraag:

Welke huurders bevinden zich nog meer in het pand?

Antwoord:

Welke huurders het zijn is niet van toepassing op de scope van de opdracht. Naast hWh zal de receptionist bezoekers van 4 andere organisaties ontvangen. Er staan meerdere vleugels leeg, dus dit aantal kan nog groeien.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

150

Onderwerp:

Bijlage 9 Situatieschets dag frontoffice

Vraag:

Tijdens de situatieschets wordt er gesproken over het aanmaken van een toegangs key en over het gebruik van een app. Kunt u het gebruik van deze systemen toelichten? Wanneer wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van de app of van de toegangs key en welke handelingen moet de receptioniste hiervoor verrichten?

Antwoord:

Dit is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden, dit delen we niet in deze NvI

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

151

Onderwerp:

3.4.2 Financiële en economische draagkracht Bewijs van verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid

Vraag:

In 3.4.2 geeft u aan dat uit de gevraagde polis of verklaring duidelijk dient te blijken dat inschrijver verzekerd is, zowel voor zijn eigen handelen/nalaten als voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n). Inschrijver veronderstelt dat dit laatste alleen van toepassing is in het geval van een samenwerkingsverband (combinatie) zoals aangegeven in de alinea daar boven.

Antwoord:

Dat is onjuist. Inschrijver is hoofdelijk aansprakelijk, ook voor de door hem ingeschakelde onderaannemer(s) of derde(n).

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 152
Onderwerp: Indexering

Vraag:
Wettelijke premies en lonen zijn indicatoren voor prijsverhoging. Is het echter toegestaan indexering te koppelen aan de DPI (Dienstenprijsindex)?

Antwoord:
Zie antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Contract

Ref.nr. 153
Onderwerp: Prijsblad

Vraag:
Op het prijsblad staat in de toelichting dat blauwe velden automatisch worden berekend. Op het tabblad uurtarieven is het veld na Gastheer/-vrouw (werkdagen van 17:30-21:00uur) blauw van kleur en wordt niet automatisch ingevuld. Klopt het dat het tarief hier wel door de opdrachtnemer dient te worden ingevuld (en niet automatisch berekend wordt)?

Antwoord:
Op het tabblad 'Uurtarieven' wordt cel B4 automatisch berekend, na het invullen van cel B3, B9, B10, B11 en B12.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 154
Onderwerp: Referentie

Vraag:
U geeft aan dat de referentie een opdracht dient te zijn in de publieke sector. Mogen wij dit breed interpreteren en openbare locaties hierin meenemen? Ons inziens beperkt sec publieke sector onnodig de

mededingingsmogelijkheden.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft de kerncompetentie aangepast. Zie H3.4.3 in de leidraad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

155

Onderwerp:

Omvang Poule

Vraag:

U geeft aan in het programma van eisen te willen werken met een vaste bezetting van 3-5 gastheren/-vrouwen en minimaal van 3 (vaste) ambulante gastheren/-vrouwen als vaste vervanging. Gezien de omvang van de opdracht in combinatie met de door u voorgestelde omvang van de poule is de inzet van de ambulante medewerker(s) al 1 dag per week t.b.v. opvang vakantiedagen. Is het derhalve toegestaan om de 3 ambulante gastheren/-vrouwen structureel in te roosteren? Dit garandeert tevens behoud van kennis.

Antwoord:

Ja dat is zeker mogelijk. Hoe meer continuïteit hoe blijer wij worden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

156

Onderwerp:

Vragen n.a.v. de NvI

Vraag:

Als er naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen nog vragen zijn, mogen wij deze dan nog stellen en wilt u deze dan nog beantwoorden?

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal een tweede rond nota van inlichtingen organiseren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

157

Onderwerp:

Bijlage 9 - Situatieschets dag frontoffice

Vraag:

Kunt u de werkwijze en het beleid van het gebruik van de toegangskey beschrijven?

Antwoord:

Dit is onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden, dit delen we niet in deze NvI.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
158

Onderwerp:

Bijlage 9 - Situatieschets dag frontoffice

Vraag:

Maakt u gebruik van bezoekersregistratie waarmee de receptionist en/of gastheer/-vrouw vergadercentrum werkt? Zo ja, welke werkwijze en welk systeem gebruikt u hiervoor?

Antwoord:

Wij maken gebruik van Roommanager voor het reserveren van werkplekken en vergaderzalen. Bezoekers kunnen via Salto toegang krijgen tot het pand. Bezoekers die daar geen gebruik van wensen te maken, daarvoor hebben we nog geen digitaal systeem. Hierin zou u ons kunnen adviseren (zie punt digitale dienstverlening).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
159

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

Kunt u een rekenvoorbeeld geven hoe een Inschrijving wordt beoordeeld?

Antwoord:

De fictieve kortingen worden berekend op basis van de waarderingstabel in H4.3.2. Vervolgens worden de fictieve kortingen afgetrokken van de fictieve inschrijfprijs uit cel E6 van het prijsblad. De inschrijving met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt gekenmerkt als inschrijving met de Beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV).

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
160

Onderwerp:
Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

In het prijzenblad biedt u geen ruimte om een afroep en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u het prijzenblad aanpassen met de volgende regels:

- Afroep binnen 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief;
- Afroep binnen 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief;
- Annulering binnen 4 dagen: ... % van het geldende uurtarief;

Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan lezen wij graag uw reactie.

Antwoord:

Zie aanpassing in het prijsblad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
161

Onderwerp:
Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

In het prijzenblad vraagt u om een gecombineerde toeslag voor zon- en feestdagen. Kunt u het prijzenblad aanpassen naar de volgende regels:

- Gastheer/-vrouw (weekend);
- Gastheer/-vrouw (feestdagen doordeweeks);
- Gastheer/-vrouw (feestdagen weekend);

Antwoord:

Zie aanpassing in het prijsblad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
162

Onderwerp:
Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

Gezien het feit dat u om 2 uurtarieven vraagt, stelt Inschrijver voor om de tijdsvakken van regel 3 en 4 te veranderen naar 1) 08.00 -18.00 uur en 2) 18.00 - 21.00 uur. Inschrijver heeft conform haar arbeidsvoorwaarden te maken met een extra toeslag die zij haar medewerkers moet betalen na 18.00 uur. Door de tijdsvakken aan te passen, hoeft Inschrijver geen gewogen

uurtarief te berekenen. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Daar gaat aanbestedende dienst niet mee akkoord. Gezien het feit dat dit de standaard werkdag betreft binnen HWH.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

163

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

De formule in cel B4 klopt niet. Als Inschrijver in cel B9 25% invult, dan rekent cel B4 slechts 25% over het bedrag dat in cel B3 uit. Volgens Inschrijver moet dit een toeslag zijn op het bedrag in cel B3. Kunt u het prijzenblad aanpassen?

Antwoord:

Zie aanpassing in het prijsblad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

164

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de jaarlijkse omvang van de opdracht ca. 5.750 uur bedraagt? Kunt u daarnaast aangeven hoeveel uur er in 2019 en 2020 is geleverd?

Antwoord:

Onze berekening voor het standaard scenario komt uit op 4500 uur per jaar (375 uur per maand x 12 maanden), zie ook eis 8.2.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

165

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier

Vraag:

Kunt u bevestigen dat cel E6 wordt gebruikt in de beoordeling?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

166

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier - tabblad Uurtarieven

Vraag:

Opdrachtnemer voorziet u van bemensing tijdens de vaste roosters en daarbuiten. Indien u ad hoc extra diensten wil afroepen, bijvoorbeeld tijdens Uitbreiding Scenario, ziet Opdrachtnemer graag een aanpassing in het Prijsinvulformulier en ruimte voor extra toeslagen ten behoeve van ad hoc aanvragen. Gaat u akkoord met het bieden van ruimte voor toeslagen voor aanvragen <48 uur en aanvragen <7 dagen? Zo niet, graag onderbouwd uw toelichting.

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

167

Onderwerp:

Bijlage 6 - Prijsinvulformulier - tabblad Uurtarieven

Vraag:

Opdrachtnemer voorziet haar klanten van bemensing tijdens de opgegeven rooster, maar stelt zich ook flexibel op indien er wordt afgeweken van het rooster tijdens bijvoorbeeld overwerk. Opdrachtnemers is verplicht haar medewerkers toeslagen te bieden bij verschillende tijdvakken, maar ook bij overwerk. Gaat u akkoord met het aanbieden van een overwerk toeslag en het opnemen van deze aanpassing in het prijzenblad? Zo niet, graag onderbouwd uw toelichting.

Antwoord:

Zie aanpassing van bijlage 6.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.****Onderwerp:**

168 Bijlage 6 - Prijsinvulformulier - tabblad Uurtarieven

Vraag:

U vraagt opdrachtnemer om inzichtelijk te maken welke percentages worden toegepast als toeslag op het uurtarief. Zijn cellen B9 t/m B12 toeslagen op het uurtarief zoals bedoeld in cel B3?

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

169

Onderwerp:

Bijlage 2 - Concept (raam)overeenkomst

Vraag:

In artikel 6.3 geeft u aan dat de tarieven vast liggen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Op basis van dit artikel is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostenverhogingen, waar Opdrachtnemer mee te maken heeft en die buiten de directe invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostenverhogingen kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van dienstverlening. Wij stellen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de arbeidsvoorwaarden van onze medewerkers en (ii) aanpassingen van de -van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen, schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan lezen wij graag uw reactie.

Antwoord:

Nee, niet akkoord. Zie antwoord op vraag 9.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

170

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 20.6

Vraag:

Inschrijver wenst dit artikel wederkerig te maken. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

171

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 20.4

Vraag:

Evenals Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer er belang bij in de genoemde situaties de overeenkomst te kunnen ontbinden. Het is naar mening van Opdrachtnemer redelijk als deze bepaling voor beide partijen geldt. Is Opdrachtgever bereid deze bepaling wederkerig te maken? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 59.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

172

Onderwerp:

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 19.5

Vraag:

Wij verzoeken Opdrachtgever om de vrijwarings-verplichting tegen aanspraken van derden te beperken tot schade toegebracht door werkzaamheden van Inschrijver en te wijten aan schuld van Inschrijver of een oorzaak die op grond van wet voor rekening komt van Inschrijver. Tevens verzoeken wij u om de aansprakelijkheid van inschrijver – voortvloeiende uit de vrijwaring tegen aanspraken van derden – te beperken tot maximaal 10% van de opdrachtsom of een ander in redelijkheid vast te stellen percentage/bedrag per gebeurtenis en per jaar. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord. Voor artikel 19.5 geldt reeds de beperking van de aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 19.3. Aanbestedende dienst acht dit een redelijke bepaling.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.**Onderwerp:**

173

Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 19.3

Vraag:

Hier staat dat voor opdrachten met een waarde hoger dan € 50.000,- de aansprakelijkheid als volgt is: driemaal de waarde van de opdracht met een maximum van € 1.500.000,-.

Het valt ons op dat de aansprakelijkheid van Inschrijver qua hoogte op jaarbasis niet in verhouding staat met de contractwaarde en qua soort schade niet is gelimiteerd.

Een evenwichtig contract bevat een aansprakelijkheidsbeperking, die rekening houdt met de belangen van de betrokken partijen. Zeker ook op grond van de Gids Proportionaliteit. Op grond van de Gids Proportionaliteit dient per opdracht bijvoorbeeld te worden getoetst of de bepalingen passen bij de opdracht en gebruikelijk zijn in de markt. De huidige aansprakelijkheidsbeperking is naar onze mening niet gebruikelijk en werpt de nodige dilemma's op voor Inschrijver. Wij verzoeken vriendelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag à € 250.000,- per gebeurtenis met een maximum van € 1000.000 per jaar en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?

Antwoord:

Niet akkoord. Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de AWVODI 2018 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken (in lijn met de Gids Proportionaliteit). Daartoe is een limitering in de vorm van een staffel opgenomen. De limitering komt ruwweg neer op driemaal de opdrachtwaarde. Daarbij is geen onderscheid gemaakt in soorten schade (bijvoorbeeld zogenoemde directe en indirecte). De wet maakt dit onderscheid namelijk niet. De beperking van de aansprakelijkheid brengt immers al met zich dat de aanbestedende dienst een deel van de door Opdrachtnemer veroorzaakte schade zelf moet dragen en/of moet bekostigen uit gemeenschapsgeld. Een verdere beperking in de AWVODI is daarom niet aan de orde.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**
174**Onderwerp:**
Bijlage 1 - AWVODI 2018, artikel 5.3**Vraag:**

Als goed werkgever passen wij altijd eerst hoor en wederhoor toe als opdrachtgever van mening is dat een medewerker vervangen moet worden omdat deze niet goed functioneert. Pas als uit dit gesprek blijkt dat het niet mogelijk is om door een verbetertraject het niveau van de medewerker te

verhogen dan zal tot vervanging worden overgegaan. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

175

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.2

Vraag:

De receptionist draagt zorg voor voor het melden en oplossen van storingen ten behoeve van gebouwbeheer. Kunt u de aard van de storingen toelichten en aangeven om welke graads/type storingen het hier gaat?

Antwoord:

Voorbeelden van storingen ten behoeve van gebouwbeheer zijn het laten verhelpen van een storing van de intercom, camera, lift, ventilatie, klimaatbeheersing etc. De receptionist zorgt dat de melding gedaan wordt en draagt zorg dat deze opgelost wordt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

176

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.2

Vraag:

Hoeveel inwerkdagen/-dagdelen acht u dat er nodig zijn per functie?

Antwoord:

Bij de start van de opdracht is onze inschatting dat het inwerken voor beide rollen samen totaal 5 werkdagen gaat duren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

177

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.4

Vraag:

Hier staat: Bereidheid tot BHV certificering incl. AED. Draagt het

Waterschapshuis zorg voor het opleiden en bekostigen BHV certificering incl. AED? Indien het gewenst is dat opdrachtnemer zorg draagt voor deze opleiding, gaat u akkoord met het verdisconteren van deze investering in het tarief?

Antwoord:

hWH draagt zorg voor de training en opleiding en draagt de bijbehorende kosten en ze krijgen een certificaat.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

178

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.4

Vraag:

Hier staat: Bereidheid tot BHV certificering incl. AED. In Eis 8.1 geeft u aan dat medewerkers onderdeel worden van de BHV-organisatie van hWh. Is het een eis dat in te zetten medewerkers beschikken over een BHV certificering incl. AED? Zo ja, kunt u aangeven waarom hier staat, bereidheid tot?

Antwoord:

De medewerker hoeft nog geen certificaat te hebben. hWh verzorgt training en opleiding. De receptionist heeft een cruciale rol in de BHV organisatie dus moet bereid zijn hier een rol in te gaan spelen.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

179

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.3

Vraag:

U wenst dat de medewerkers representatief gekleed zullen zijn. Volstaat eigen nette kleding of is representatieve bedrijfskleding van opdrachtnemer gewenst?

Antwoord:

Eigen nette kleding volstaat.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

Onderwerp:

180

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.2

Vraag:

Facilitaire meldingen oppakken en oplossen is onderdeel van het takenpakket. Welk FMIS wordt hiervoor gebruikt?

Antwoord:

Dit zal via Topdesk verlopen.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

181

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 9.2

Vraag:

De receptionst draagt zorg voor het aannemen en registreren van facilitaire meldingen en gezamenlijk met de gastheer/-vrouw vergadercentrum verantwoordelijk is voor het oplossen ervan. Kunt u deze meldingen, de aard en complexiteit ervan beschrijven?

Antwoord:

Voorbeelden van facilitaire meldingen zijn: schoonmaak van ruimtes en toiletten, laten vervangen lampen, laten verhelpen van storingen in apparatuur, ophangen van whiteboards etc.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

182

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 11.1

Vraag:

U geeft hier aan dat Inschrijver de performance van KPI's periodiek dient aan te leveren. Op welke KPI's doelt u hier? Worden deze na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld naar aanleiding van de door Inschrijver voorgestelde KPI's zoals gevraagd in de Aanbestedingsleidraad onder sub-gunningscriterium 3: Kwaliteit dienstverlening en borging continuïteit?

Antwoord:

dit verwijst inderdaad naar SG3 waar inschrijver gevraagd wordt om concrete KPI's te benoemen / een voorstel te doen. Na gunning zullen deze in overleg vastgesteld worden.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
183

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 2.5

Vraag:

Graag verzoeken wij Opdrachtgever om de ontbindingsmogelijkheid aan te passen en af te stemmen op de redelijke belangen van beide partijen. Zowel Opdrachtgever als inschrijver moet de overeenkomst kunnen ontbinden, indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet of niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt en de tekortschietende partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven redelijke termijn is hersteld. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
184

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.10

Vraag:

Hier staat: "Opdrachtnemer adviseert het Waterschapshuis op het vlak van digitale dienstverlening en welke dienstverlening hWh op dit vlak kan gaan bieden aan haar klanten." Inschrijver gaat er van uit dat u hier doelt op digitale dienstverlening in het kader van de scope van deze opdrachts, frontoffice diensten. Is dit correct? Zo nee, op welke digitale dienstverlening doelt u hier?

Antwoord:

De digitale dienstverlening gericht op het ontvangen van bezoekers en het faciliteren van vergaderingen in ons vergadercentrum.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.
185

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.2

Vraag:

Hier staat: "Pandemie scenario. Het pand/vergadercentrum is (deels) gesloten en er een bezetting van minimaal 1,5 uur per dag gewenst is." Kunt

u bevestigen dat de minimale afname altijd 3 uur per dag is, zoals ook staat aangegeven in de tabel in deze eis?

Antwoord:

In de tabel staat ca. 3 uur per dag. hWh wil zich committeren aan een minimale afname van 2 uur per dag.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
186

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Is altijd binnen 2 weken van tevoren bekend of er een dag(deel) wel/geen vergaderingen gepland staan?

Antwoord:

nee, er kunnen nog vergaderingen ingepland worden of geannuleerd. Dat is het risico van hWh. Onze ervaring is dat er dagelijks slechts 1 of meer mutaties ten opzichte van de planning zijn. Wij hopen dat als er zich een extreme situatie voordoet waardoor er toch ineens meer inzet nodig is de opdrachtnemer flexibel hiermee omgaat (kan gezien worden als inzet invalkracht)

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
187

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Hier staat: "In het geval er een dag(deel) geen vergaderingen gepland staan dan wordt die(/dat) dag(deel) er 1 medewerker ingepland." Betreft dit de receptiemedewerker?

Antwoord:

ja, dat is dan de receptiemedewerker maar die zal dan ook de rol van gastheer/-vrouw vervullen (rollen zijn uitwisselbaar). Weinig vergaderingen betekent weinig bezoekers dus dat is prima te combineren is onze ervaring.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
188

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Hier staat: "Indien het pand gesloten is, wordt er geen medewerker ingepland". Onder welke omstandigheden wordt het pand, met uitzondering van weekend- en feestdagen, gesloten?

Antwoord:

Voorbeelden zijn: overheidsmaatregelen zoals nu in de coronacrisis, afhankelijk van hoe de kerstdagen vallen kan het zijn dat het kantoor en vergadercentrum in die periode gesloten zijn, of evt dag na Hemelvaart.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
189

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Kunt u aangeven wat er gebeurt als er na goedkeuring van de tweewekelijkse planning vergaderingen worden geannuleerd binnen het Waterschapshuis, waardoor er na goedkeuring van de planning door Waterschapshuis mogelijk een dag(deel) geen vergaderingen gepland staan?

Antwoord:

In principe is dat het risico van hWh.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
190

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Bullet 5: Is er binnen het Waterschapshuis een termijn voor het reserveren of annuleren van vergaderzalen door gebruikers? Met andere woorden: binnen welke termijn dienen deze gereserveerd te zijn zodat Inschrijver op tijd weet of wel of geen inzet nodig is?

Antwoord:

Nee er is geen termijn. Zalen kunnen tot het laatste moment gereserveerd worden. Echter in de praktijk worden de meeste vergaderingen al geruime tijd van te voren gepland. Opdrachtnemer maakt planning obv de beschikbare informatie. Hogere bezetting is risico van hWh en kan evt in

overleg opgevuld worden. Lagere bezetting is het risico van hWh.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
191

Onderwerp:
Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Bullet 5: Kunt u aangeven hoe vaak het gemiddeld voorkomt dat er een dag (deel) geen vergaderingen gepland staan?

Antwoord:

Een gemiddelde geeft geen goed beeld aangezien er voor 2020 drukke en minder drukke periodes zijn. In schoolvakanties komt dit met enige regelmaat voor. In de periode daarbuiten max 5%.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.
192

Onderwerp:
Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Hier staat: "Opdrachtnemer heeft inzicht in het reserveringssysteem van het vergadercentrum van hWh en maakt op basis hiervan en de scenario's en eventuele aanvullende de informatie van het Waterschapshuis elke 2 weken een planning voor de inzet van de medewerkers. In het geval er een dag (deel) geen vergaderingen gepland staan dan wordt die(/dat) dag(deel) er 1 medewerker ingepland. Indien het pand gesloten is, wordt er geen medewerker ingepland. De planning wordt definitief na goedkeuring door het Waterschapshuis. Deze goedkeuring wordt binnen 2 werkdagen verstrekt."

Kunt u aangeven waar wel of niet goedkeuring van de planning op wordt gebaseerd?

Antwoord:

De goedkeuring is gebaseerd op of de opdrachtnemer de planning gemaakt heeft conform de afspraken over de inzet van medewerkers zoals in dit punt beschreven.

Beantwoord op: 19-03-2021
Label: Uitvoering

Ref.nr.

193

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

Hier staat: "De receptie wordt dagelijks (van maandag tot vrijdag) bemand tussen 8.00 en 17.30 uur. De gastvrouw is dagelijks aanwezig tussen 8.30 en 17.30 uur M.u.v. rustige periodes dan is slechts 1 van beide aanwezig tussen 8.00 en 17.30 uur."

- a. Wat verstaat u onder een rustige periode en hoe vaak komt dit voor?
- b. Binnen welke termijn is een zogenaamde rustig periode bekend?

Antwoord:

Een rustige periode is dat er op een dag max. 2 vergaderzalen bezet zijn. Vakantieperiodes zijn meestal rustig. Zoals in 8.1 beschreven zal hWh 2 weken van te voren informatie leveren over de bezetting. Daarop wordt de inzet van medewerkers bepaald.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Uitvoering**Ref.nr.**

194

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 8.1

Vraag:

U geeft aan dat bemensing tijdens werkdagen gewenst is. Kunt u bevestigen dat er geen bemensing nodig is op weekend- en feestdagen?

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021**Label:** Contract**Ref.nr.**

195

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 11.1

Vraag:

U vraagt van opdrachtnemer een terugkoppeling van zowel de klant- als medewerkerstevredenheid. Kunt u deze onderzoeken en de inhoud die u verwacht toelichten? Als hospitality dienstverlener is het voor opdrachtnemer de beleving van klanten, leveranciers, medewerkers en andere bezoekers te meten op het gebied van entreemanagement en hospitality. Klopt het dat dit de onderwerpen zijn die u terug wil zien in de klant- en medewerkerstevredenheidsonderzoeken? Zo niet, graag

onderbouwd waarom.

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

196

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 4.2

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de aanvullende werkzaamheden binnen of verwant zijn aan deze scope?

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

197

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 3.5

Vraag:

U verwacht van opdrachtnemer het uurtarief van de in te zetten medewerker. Opdrachtnemer draagt zorg voor de continuïteit van uw front office en vergadercentrum door een pool medewerkers te creëren die op uw locatie werkzaam zullen zijn. Aangezien het uurloon van deze medewerkers varieert, gaat u akkoord met opgeven van een range van de uurlonen?

Antwoord:

Wij vragen inschrijver het gemiddelde uurloon te hanteren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

198

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 3.5

Vraag:

U verwacht van opdrachtnemer het uurtarief van de in te zetten medewerker. Waar wilt u deze terugzien? Doelt u hier op uw bijlage 6 Prijsformulier?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

199

Onderwerp:

Bijlage 4 - Programma van Eisen, Eis 3.3

Vraag:

U verwacht van opdrachtnemer all-in tarieven aan te bieden. Klopt het dat inwerkdagen bij opstart en verloop ook opgenomen dienen te worden in het tarief?

Antwoord:

Ja, dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

200

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

In document Aanbestedingsleidraad stelt u dat de gastheer/-vrouw 08:00-17:30 aanwezig is, terwijl in Programma van Eisen Eis 8.1 08:30-17:30 genoemd is. Welke tijden kan opdrachtnemer hanteren?

Antwoord:

8.00 tot 17.30.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

201

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

U geeft aan dat het rooster Standaard Scenario een 0,5 pauze per dienst bevat.

- a. Kunt u bevestigen dat dit bij Uitbreiding scenario ook het geval is?
- b. Kan de medewerker van zijn/haar plek om te lunchen? Zo ja, en indien de functie moet worden waargenomen tijdens de pauze, wie zal de functie

waarnemen?

Antwoord:

Een half uur pauze is correct.

Wij gaan er vanuit dat een medewerker maximaal 9 uur op een dag maakt, ook in het geval van het scenario uitbreiding.

Wij verwachten dat pauzes genomen worden afgestemd op de planning van de dag en in overleg met de andere rol. In het geval dit nodig is zullen medewerkers van hWh waarnemen tijdens de pauze of onvoorziene afwezigheid. Aangezien de dagelijkse aansturing bij hWh ligt, ligt deze verantwoordelijkheid ook daar.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
202

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

De huidige overeenkomsten voor de bemensing van de frontoffice en het vergadercentrum zijn op 31-12-2020 geëxpireerd. Hoe worden de receptie- en vergadercentrum functies momenteel ingevuld? Is overname van huidig personeel een eis, wens of niet van toepassing?

Antwoord:

Het bemannen van de receptie voor alle huurders uit het pand is een nieuwe activiteit. Deze moet nog starten.

Het kantoor en vergadercentrum zijn agv de pandemie nog gesloten

Wij huren een student in voor het beheer van de mailbox en de telefoon, max. 12 uur per week en verder worden de taken uitgevoerd door de kwartier maker hospitality en werkplekconcept en de facilitair manager.

Overname van personeel is niet aan de orde.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
203

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Is het mogelijk voor de medewerkers om bij u op locatie kosteloos te parkeren?

Antwoord:

Nee. Wij zitten op station Amersfoort daar is alles betaald parkeren, wij hebben geen eigen locatie. Op 5 -10 min. loopafstand is het mogelijk kosteloos te parkeren.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
204

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

De huidige overeenkomsten voor de bemensing van de frontoffice en het vergadercentrum zijn op 31-12-2020 geëxpireerd.
Hoe worden de receptie- en vergadercentrum functies momenteel ingevuld?

Antwoord:

Het bemannen van de receptie voor alle huurders uit het pand is een nieuwe activiteit. Deze moet nog starten.
Het kantoor en vergadercentrum zijn agv de pandemie nog gesloten
Wij huren een student in voor het beheer van de mailbox en de telefoon, max. 12 uur per week en verder worden de taken uitgevoerd door de kwartier maker hospitality en werkplekconcept en de facilitair manager.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
205

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 1.2.4 Clustering

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel partijen betrokken zijn geweest bij uw marktverkenning?

Antwoord:

Er heeft geen uitgebreide marktverkenning plaatsgevonden, anders dan deskresearch.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
206

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 2.10 Beoordeling van inschrijvingen

Vraag:

Kunt u aangeven wie (functienamen) er in uw beoordelingsteam zitten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 53.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
207

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.2. Scope

Vraag:

Pagina 6: Hier staat: "Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:

- Coördinatie van inzet"

- a. Kunt aangeven wat u concreet verstaat onder coördinatie van inzet?
- b. Kunt u bevestigen dat u geen andere functies, vergelijkbaar met deze scope, in dienst heeft? Zo niet, dan zou opdrachtnemer graag praktische werkafspraken maken t.a.v. leiding en toezicht en inlenersaansprakelijkheid. In de praktijk betekent dit bepalen wie welke begeleiding van de medewerker oppakt. Gaat u hiermee akkoord?

Antwoord:

Met coördinatie van inzet bedoelen wij de dagelijkse aansturing van de medewerkers. Wij zullen zelf taken verdelen, en toezien op de dienstverlening die wij willen leveren. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van de medewerkers.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
208

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

U schetst middels Uitbreiding Scenario de mogelijkheid tot het hosten van online vergaderen.

- a. Doelt u hierop het eerder benoemde hybride vergaderen?
- b. Klopt het dat dit momenteel niet van toepassing is op locatie en geen onderdeel is van het takenpakket van de gastheer/-vrouw vergadercentrum?

Antwoord:

In deze uitbreiding bedoelen wij echt het online vergaderen. De locatie vindt niet fysiek plaats bij hWh. Te denken valt bijvoorbeeld aan het, op verzoek van de organisator, inrichten van breakout rooms of het starten van audio of

video beelden tijdens de onlinevergadering.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
209

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 1.2.2 Scope

Vraag:

Zijn er buiten de 3.0 fte in de scope nog andere medewerkers in de functies receptionist of gastheer/-vrouw werkzaam bij u op locatie die in dienst zijn van het Waterschapshuis?

Antwoord:

Nee.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
210

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Pagina 5: Begrijpt Opdrachtnemer het goed dat bij verlof of ziekte van een collega, Opdrachtnemer extra uren zal invullen? Bedoelt u met "een collega" een receptionist of gastheer/-vrouw vergadercentrum in deze scope? Zo niet, graag toelichten.

Antwoord:

Dit betreft inderdaad alleen ziekte of verlof van een frontofficemedewerker.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.
211

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Pandemie scenario

Vraag:

Kunt u aangeven hoe u het scenario pandemie definiëert en vanaf welke situatie dit van toepassing is?

Antwoord:

Pandemie of andere crisissituatie zou gedefinieerd worden als een situatie waarin de overheid de maatschappij beperkingen oplegt waardoor het

vergadercentrum (deels) gesloten moet worden. Voor het vergadercentrum zijn de huidige maatregelen als afstand houden, de maximale groepsgrootte, het beperken van de reisbewegingen, het advies om thuis te werken en het maximum aantal personen per etage oorzaken waardoor het vergadercentrum en kantoor gesloten zijn.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

212

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

Er worden nu drie mogelijke scenario's gezien. Welke afspraken verwacht u van opdrachtnemer in de samenwerkingsovereenkomst aangaande termijnen om de veranderende bezetting aan te passen?

Antwoord:

Op het moment dat de beperkende maatregelen voorbij zijn willen wij zsm over gaan naar het standaard scenario (of vice versa). Op welke termijn dat kan, hangt ook af van de opdrachtnemer.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

213

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

Er worden nu drie mogelijke scenario's gezien. Binnen welke termijn kunt u uiterlijk aangeven wanneer een ander scenario van toepassing is?

Antwoord:

Daar kunnen wij geen antwoord opgeven. De corona pandemie laat zich niet leiden en wij hebben nog geen zicht op de gevolgen van de pandemie op de bezetting van ons vergadercentrum. Op dit moment geldt scenario 3. Scenario 1 zal in werking treden als de meeste maatregelen ingetrokken zijn (waarbij het afstand houden en de groepsgrootte naar verwachting de belangrijkste zijn). Scenario 2 zal naar verwachting niet in het eerste jaar structureel zijn, maar kan incidenteel wel voorkomen. Hier verwachten we flexibiliteit.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
214

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Voor zover bekend bij opdrachtnemer is uw locatie nog niet volledig verhuurd. Kunt u al aangeven welke huurders er gebruik zullen maken van uw receptie?

Antwoord:

Er zijn 4 andere huurders in het pand die gebruik zullen maken van de receptie. Er staan nog vleugels leeg, als deze verhuurd worden zal het aantal toenemen. Welke huurders dat zijn, communiceren wij niet vanuit het oogpunt van privacy.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
215

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 4.3.2 Beoordeling

Vraag:

Kunt u aangeven om welke reden u tevens inschrijvingen in MS Word wenst te ontvangen? Dit is niet gebruikelijk in de markt. Wij verzoeken u om de in te dienen documenten alleen in PDF aan te mogen leveren. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Zodoende kan er gecontroleerd worden of er is voldaan aan de gestelde voorwaarden ten aanzien van de open vragen. Onder andere: "Voor alle beschrijvingen inzake het kwalitatief gunningcriterium dient gebruik gemaakt te worden van lettertype Arial, corpgrootte minimaal tien, regelafstand minimaal 1 pnt. Indien een beschrijving hieraan niet voldoet wordt deze niet beoordeeld."

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
216

Onderwerp:
Aanbestedingsleidraad, 4.3.1 Sub-gunningscriteria

Vraag:

Sub-gunningscriterium 2: Implementatieplan incl. proces werving en selectie, pagina 24. Hier vraagt u: "Feedback met concrete verbeterpunten binnen de bestaande opdracht die gedurende de implementatie doorgevoerd kunnen worden".

Inschrijver is van mening dat alleen uw huidige dienstverlener in staat is om feedback met concrete verbeterpunten te geven binnen de bestaande opdracht. Immers zijn andere dienstverleners niet bekend met de locatie of de opdracht, en dus ook niet met de verbeteringen die mogelijk zijn. Om die reden verzoekt Inschrijver u deze vraag te schrappen. Gaat u hier mee akkoord?

Antwoord:

Niet akkoord, wij verwachten dat opdrachtnemer op basis van alle beschikbare informatie een visie heeft op dienstverlening en dat kan matchen met de uitvraag die wij doen. Wij vragen geen visie op de huidige situatie.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
217

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.3.1 Sub-gunningscriteria

Vraag:

Kunt u bevestigen dat Sub-gunningscriterium 2: Implementatieplan incl. proces werving en selectie in totaal uit maximaal 4,5 A4 mag bestaan?

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
218

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid
Kerncompetentie

Vraag:

Kunt u definiëren wat u onder publieke sector verstaat?

Antwoord:

Alle overheidsorganisaties en semioverheidsorganisaties.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
219

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 4.2.1 Gunningsmethodiek / 4.3.2 Beoordeling

Vraag:

In paragraaf 4.2.1 geeft u per sub-gunningscriteria aan welk totaal bedrag van de fictieve inschrijfprijs kan worden afgetrokken. Vervolgens geeft u in paragraaf 4.3.2. aan dat er bij de sub-gunningscriteria vermelden mogelijke scores staan aangegeven, maar Inschrijver kan deze mogelijke scores niet terugvinden. Inschrijver stelt graag de volgende verdeling voor:

- Score: Uitstekend: 100% van het kortingsbedrag;
- Score: Goed: 80% van het kortingsbedrag;
- Score: Voldoende: 60% van het kortingsbedrag;
- Score: Matig: 40% van het kortingsbedrag;
- Score: Onvoldoende: 0% van het kortingsbedrag;

Gaat Opdrachtgever akkoord met deze mogelijke scores per sub-gunningscriteria?

Antwoord:

In de aanbestedingsleidraad is in H4.3.2 de waarderingstabel toegevoegd.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

220

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid
Kerncompetentie

Vraag:

Hier staat: Inschrijver toont met behulp van één referentie aan dat zij ervaring heeft met het invullen van frontoffice diensten (gastheer / -vrouw + receptiewerkzaamheden) voor een vergadercentrum (20.000 bezoekers per jaar), met een minimale opdrachtwaarde van €100.000,- per jaar binnen de publieke sector, waarbij tenminste de onderstaande werkzaamheden zijn verricht zoals omschreven in eis 9.2.

Inschrijver meent dat de eis dat het vergadercentrum binnen de publieke sector moet vallen disproportioneel is. Slechts een beperkt aantal inschrijvers kan hier aan voldoen, mogelijk alleen uw huidige dienstverlener. Bent u bereid de eis dat de referentie, naast een vergadercentrum, onder de noemer publieke sector dient te vallen, te laten vervallen?

Antwoord:

Zie aanpassing van de kerncompetentie in H3.4.3 van de leidraad.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

221

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Kerncompetentie

Vraag:

Hier staat één kerncompetentie benoemd: Kerncompetentie 1: Frontoffice diensten. In uw document Bijlage 7 - Referentieformat staan twee kerncompetenties benoemd, namelijk op pagina 2: kerncompetentie 1: Frontoffice diensten en kerncompetentie 2: Werving en selectie. Kunt u bevestigen dat Kerncompetentie 2: Werving en selectie niet van toepassing is? Indien dit wel zo is, kunt u deze kerncompetentie dan beschrijven?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 14.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
222

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid
Kerncompetentie

Vraag:

Hier staat: Inschrijver toont met behulp van één referentie aan dat zij ervaring heeft met het invullen van frontoffice diensten (gastheer / -vrouw + receptiewerkzaamheden) voor een vergadercentrum (20.000 bezoekers per jaar), met een minimale opdrachtwaarde van €100.000,- per jaar binnen de publieke sector, waarbij tenminste de onderstaande werkzaamheden zijn verricht zoals omschreven in eis 9.2.

Is het toegestaan dat de bovengenoemde eisen van toepassing mogen zijn op één referentie die meerdere locaties omvat?

Antwoord:

Ja.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
223

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid
Kerncompetentie

Vraag:

Hier staat: Inschrijver toont met behulp van één referentie aan dat zij ervaring heeft met het invullen van frontoffice diensten (gastheer / -vrouw + receptiewerkzaamheden) voor een vergadercentrum (20.000 bezoekers per

jaar), met een minimale opdrachtwaarde van €100.000,- per jaar binnen de publieke sector, waarbij tenminste de onderstaande werkzaamheden zijn verricht zoals omschreven in eis 9.2.

Het vereiste minimale aantal van 20.000 bezoekers per jaar, dient dit expliciet te gelden voor het vergadercentrum of mag dit ook van toepassing zijn op de rest van de locatie waar het vergadercentrum deel van uitmaakt?

Antwoord:

Dit geldt voor de locatie waar tenminste de werkzaamheden zijn verricht zoals omschreven in eis 9.2.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
224

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.4.3 Technische en beroepsbekwaamheid
Kerncompetentie

Vraag:

Hier staat op pagina 22: "Bij inschrijving te overleggen bewijsstukken
• Per referentie opdracht een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende referentieverklaring conform het format Bijlage Referentieformat."

Kunt u bevestigen dat er slechts sprake is van 1 kerncompetentie en dus van het indienen van 1 referentie?

Antwoord:

Dat klopt.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.
225

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 3.1.2 Beroep op derde, Financiële en/of economische draagkracht

Vraag:

U geeft aan dat indien inschrijver onderdeel is van een groep en haar resultaten zijn opgenomen in een geconsolideerde jaarrekening, er naar het oordeel van Het Waterschapshuis sprake is van het doen van een beroep op de financiële en/of economische draagkracht van een derde (te weten het consoliderende vennootschap). U wenst derhalve een Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek te ontvangen, óf een Volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekende verklaring hoofdelijke

aansprakelijkheid (Bijlage Hoofdelijke aansprakelijkheid). Wij kiezen ervoor om de Verklaring conform artikel 2:403 lid 1 sub f Burgerlijk Wetboek aan de inschrijving toe te voegen in plaats van Bijlage 8 Verklaring hoofdelijke aansprakelijkheid. Kunt u bevestigen dat wij dit document in Tendered onder het tabblad 'Overige documenten' dienen te uploaden?

Antwoord:

Ja, dat kunnen wij.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Proces

Ref.nr.

226

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.5 Contractvorm

Vraag:

Hier staat dat de ingangsdatum van de raamovereenkomst medio augustus 2021 is. In uw planning op pagina 10 staat dat dit maandag 14 juni 2021 is. Kunt u bevestigen dat de ingangsdatum van de raamovereenkomst medio augustus 2021 is?

Antwoord:

Medio augustus is correct.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Contract

Ref.nr.

227

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

Pagina 6: Hier staat: "Het Waterschapshuis stelt de opdrachtnemer in de gelegenheid om eigen personeel op dit vlak kosteloos op te leiden bij het Waterschapshuis."

Kunt u dit toelichten? Op welke opleidingen doelt u hier?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 235.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

228 Aanbestedingsleidraad, 1.2.3 Omvang

Vraag:

Pagina 6: Hier staat: "Het Waterschapshuis vraagt de opdrachtnemer om mee te denken over dienstverlening die hWh zou kunnen bieden op het vlak van digitalisering." Inschrijver gaat er van uit dat u hier doelt op digitalisering binnen de gevraagde dienstverlening (Frontoffice). Is dit correct?

Antwoord:

Correct.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
229 Aanbestedingsleidraad, 1.2.2 Scope

Vraag:

Pagina 6: Hier staat: "Buiten de scope van deze aanbesteding vallen:
• Coördinatie van inzet"

Kunt aangeven wat u concreet verstaat onder coördinatie van inzet?

Antwoord:

Hiermee bedoelen we de dagelijkse aansturing.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
230 Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Pagina 5: Hier staat: "Het is onbekend tot wanneer de sluiting gaat duren".
Doelt u hier op de sluiting van het vergadercentrum i.v.m. corona?

Antwoord:

Correct.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**
231 Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Pagina 5: Hier staat: "De belangrijke aandachts-/verbeterpunten uit het recente verleden en naar aanleiding van de verbouwing zijn:

- In te zetten in de rol van gastheer/-vrouw en receptiewerkzaamheden."

Kunt u dit toelichten? Wat is bij de rol van gastheer/-vrouw en receptiewerkzaamheden het aandachts- of verbeterpunt?

Antwoord:

Door de uitbreiding van het vergadercentrum en de locatie op de 1e etage en het verplaatsen van de receptie functie naar de begane grond terwijl het kantoor op de 3e etage blijft. Vraagt om een betere afstemming van gastheer/-vrouw en receptionist. Voorheen hadden deze een werkplek op dezelfde plek, nu is dat verspreid door het pand. Daarnaast wordt de dienstverlening uitgebreid met een werkcafé en video vergaderen. Er is dus een heldere taakverdeling (hWH), goede werkinstructies (hWh) en goede communicatie nodig.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
232

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Hier staat: "Tot 2020 waren dat jaarlijks ca. 20.000 bezoekers" Betreft dit enkel het aantal bezoekers voor de vergaderruimten of voor het Waterschapshuis als geheel?

Antwoord:

Het totaal. Maar het aantal bezoekers voor hWh is verwaarloosbaar in dit aantal.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
233

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Kunt u aangeven hoeveel reserveringen u gemiddeld per week verwacht en of de mogelijkheid bestaat dat alle vergaderruimtes bezet zijn?

Antwoord:

Onze ervaring in het verleden is dat de bezetting per week wisselt. Gemiddeld was de bezetting ca. 70%. Met name in vakanties is er een lage bezetting. De reden dat wij uitbreiden is omdat wij regelmatig helemaal vol zitten.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

234

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Opdracht omschrijving

Vraag:

Pagina 4: Hier staat: "Het vergadercentrum is t.o.v. de oude situatie uitgebreid met 12 extra vergaderruimtes en met een werkcafé." Kunt u aangeven hoeveel vergaderruimten er in totaal zijn?

Antwoord:

In totaal zijn er 26 vergaderzalen: 13 vergaderzalen in het vergadercentrum, 6 in het werkcafé en 7 op het kantoor.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

235

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 1.2.1 Onderwerp

Vraag:

Hier staat: "Vandaar dat wij opdrachtnemer in de gelegenheid willen stellen om werknemers van de opdrachtnemer bij het Waterschapshuis ervaring op te laten doen op het vlak van hybride vergaderen: hosten van vergaderingen in Teams en Zoom én audiovisuele middelen die deze manier van vergaderen ondersteunen."

Kunt u toelichten wat dit precies inhoudt gedurende de dienstverlening? Met andere woorden: wat verstaat u onder het in de gelegenheid stellen om werknemers van opdrachtnemer ervaring te laten opdoen op het vlak van hybride vergaderen? Betreft dit een onderdeel van het takenpakket?

Antwoord:

Nee, dit is geen onderdeel van het takenpakket.

Wij willen u als opdrachtnemer in de gelegenheid stellen om andere medewerkers uit uw organisatie ervaring te laten opdoen met het faciliteren van online vergaderen. Denk aan ervaring met de fysieke middelen zoals beeldscherm, camera, connectoren. Maar ook aan het hosten van online vergaderingen: hoe werken Zoom, Teams en WebEx, hoe ondersteun je

organisatoren in deze applicaties.

Beantwoord op: 19-03-2021

Label: Inhoud