

Nota van inlichtingen 1 – Beveiliging- en receptiediensten 24 februari 2022



Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding Beveiliging- en receptiediensten van de Nationale ombudsman. Als bijlage zijn de gewijzigde planning en het gewijzigde prijzenblad, met een nieuw plafondbedrag, bijgevoegd.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Inhoud	Prijzenblad	Onder punt 3 dient inschrijver een tarief op te geven voor de open, brand en sluitronden (240 stuk) De tijdsduur van de rondes is echter verschillend hier kan geen eenheidstarief voor opgegeven te worden. Kunt u om deze reden het prijzenblad aanpassen?	240 stuk: openronde 240 stuk brand- en sluitronde (is één samenhangende actie) Nieuw prijzenblad is bijgevoegd.
2.	Inhoud	Bijlage Gegevens met betrekking over te nemen medewerkers	Kunt u aangeven conform welke CAO de over te nemen medewerkers werken? Indien de medewerkers werken conform de CAO Particuliere Beveiliging zien wij graag de volledig ingevulde bijlage 10: mutatielijst contractwisseling tegemoet.	CAO particulier beveiliging.
3.	Inhoud	Bijlage 1 werkzaamheden	Inschrijver merkt op dat de punten 1,8,10 en 14 conform de Wpbr werkzaamheden zijn van een beveiligers en niet van een gastheer/vrouw/ receptionist(e). Kunt u om deze reden bevestigen dat een beveiligingsdiploma noodzakelijk is voor deze functie? Bent u bereid het functieprofiel van deze medewerker aan te passen (aanvulling beveiligingsdiploma)?	In de in het PvE gevoegde bijlage 1 staan de werkzaamheden (laatste pagina). Hier wordt niet gezegd dat een beveiligingsdiploma van toepassing is. In de leidraad paragraaf 4.3.2.4 staan de opleidingen die nodig zijn voor de receptionisten.
4.	Inhoud	Programma van eisen 4.6	In eis 4 geeft u aan dat op aanvraag van Opdrachtgever de rapportage van het ronde registratiesysteem moet worden verstrekt. Betekent dit dat het registratiesysteem onderdeel van de scope is? Welke eisen stelt u aan een dergelijk systeem? Kan inschrijver gebruik maken van het huidige systeem en zijn hier eventueel kosten aan verbonden?	Ja, is onderdeel van de scope. Er is geen bestaand systeem bij de opdrachtgever. Zal door de Opdrachtnemer ingevuld moeten worden.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
5.	Inhoud	Programma van eisen 4.1	In eis 12 geeft u de dienstverlening aan. Kunt u bevestigen dat bij het prijzen van de openings- en sluitrondes uit gegaan dient te worden van openen 60 minuten en sluiten 30 minuten?	In het PvE staat dat beveiliging van 06.30 tot 07.00 uur dienst heeft en wacht op aflossing. Dit moet zijn van 06.30 tot 07.30. Dit betekent inderdaad 60 minuten. Voor brand en sluitronde is 30 minuten een goede indicatie. Dit is aan de Inschrijver, hij heeft zich tijdens de schouw een beeld kunnen vormen van het gebouw.
6.	Inhoud	Programma van eisen 1.4	In eis 7 geeft u aan dat nieuwe medewerkers gemeld dienen te worden met opgave van naam, geboortedatum, woonplaats en het huisadres. Inschrijver merkt op dat het verstrekken van deze gegevens niet in verhouding staan met de AVG. Bent u bereid deze eis te herzien?	In overleg met Opdrachtnemer wordt bepaald welke informatie nodig is waarbij de AVG in acht wordt genomen.
7.	Inhoud	Conceptovereenkomst, 4.10 blz 6	U geeft in dit artikel aan dat indexering 1 maal per jaar (januari) is toegestaan. Opdrachtnemer dient daartoe uiterlijk 1 maart van het nieuwe kalenderjaar een voorstel voor in te dienen. Inschrijver merkt op dat de kostprijsverhogende factoren pas op zijn vroegst pas in november bekend zijn. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?	Zie vraag 6
8.	Inhoud	Conceptovereenkomst, 2.4 blz 3	U geeft in dit artikel aan dat Opdrachtnemer de 2 huidige receptionistes kosteloos overneemt, inclusief de huidige contractuele voorwaarden. Inschrijver is uiteraard bereid om hier aan mee te werken. Echter is het voor het prijzen van de dienstverlening wel belangrijk om inzicht te hebben in deze (secundaire arbeidsvoorwaarden. Zonder inzicht is het niet mogelijk om een juiste inschrijving te doen. Kunt u om deze reden de arbeidsvoorwaarden van de over te nemen medewerkers overleggen?	Zie bijlage 10 en vraag 2.
9.	Inhoud	Conceptovereenkomst, 2.2 blz 3	U geeft in dit artikel aan dat de diensten particuliere alarmcentrale conform Programma van eisen moeten worden uitgevoerd. U geeft onder 4.8 van het Programma van eisen echter aan dat deze dienstverlening geen onderdeel uitmaakt van de scope. Kunt u dit nader toelichten?	We hebben een overeenkomst met een PAC die alarmeringen kan doen bij elke partij.
10.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Subgunningscriterium prijs 5.3 blz 31	In deze paragraaf geeft u onder 5 aan dat er een uurtarief voor extra beveiliging dient te worden opgegeven. Dit tarief is puur ter informatie. Inschrijver merkt op dat deze	Het prijzenblad is aangepast.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			dienstverlening onder de scope valt, maar niet wordt beoordeeld. Inschrijver kan hier bij wijze van spreken een tarief van € 20.000 invullen., zonder dat dit consequenties heeft voor de ranking. Bent u om deze reden bereid om dit tarief ook op te nemen in het gunningscriterium prijs?	Extra beveiliging kan liggen tussen 09.00 en 21.00. Dit tarief mag niet hoger liggen dan €60,- per uur (excl. BTW) inclusief alle overige kosten.
11.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Subgunningscriterium prijs 5.3 blz 31	In deze paragraaf geeft u onder 4 aan dat het tarief voor alarmopvolging wordt afgezet tegen 12 stuks per jaar. Inschrijver merkt op er geen ruimte is om het jaarabonnement keyholding te prijzen daarnaast is er verschil tussen een opvolging van 30 minuten of een opvolging en afhandeling van 2 uur. Kunt u om deze reden het prijzenblad aanpassen in: <ul style="list-style-type: none"> - Tarief voor jaarabonnement keyholding - Tarief voor alarmopvolging voor de eerste 30 minuten - Vervolgtarief alarmopvolging per 30 minuten 	PAC Securitas geeft alarmmelding waarop moet worden gereageerd. Oprachtnemer dient dan o6 nummer van medewerker van de No te bellen en af te stemmen wat voor actie te nemen. In het nieuwe prijzenblad kunt u een abonnementstarief opnemen (per jaar) voor keyholding. Verder is er ruimte in het Prijzenblad om een uurtarief te vermelden voor alarmopvolging voor de eerste 30 minuten en een vervolgtarief. Het tarief gaat in vanaf het moment dat er een alarmsignaal vanuit de PAC is gegeven. Zie ook vraag 59
12.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Onderdeel 4: Mondelinge deel 5.2.6 blz 29	In deze paragraaf geeft u aan dat een interview met een beveiligder die wordt ingezet onderdeel uitmaakt van de beoordeling. Inschrijver merkt op dat de beveiligder slechts op afroep wordt ingezet (de openings- en sluitrondes worden verzorgd door een mobiele surveillant). Kunt aangeven waarom de beveiligder als sleutelfunctionaris wordt aangemerkt en wordt geïnterviewd?	In dat geval dient u de vaste mobiele surveillant als sleutelfunctionaris voor het interview af te vaardigen. Voor ons staat deze gelijk aan de beveiligder.
13.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Onderdeel 1: Plan van aanpak 5.2.3 blz 28	In deze paragraaf geeft u aan dat voor de beantwoording van deze vraag maximaal 3 A4gebruikt mogen worden. Om de leesbaar te vergroten en om aanbestedende dienst meer inzicht in de aanpak van inschrijvers te geven is het gebruikelijk om één extra A4 toe te voegen ,waarop een grafische planning is weergegeven. Kunt u bevestigen of het inschrijvers is toegestaan om deze planning als extra bijlage te mogen toevoegen?	4 A-4 is toegestaan inclusief planning. Zie ook vraag 54

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Opgeleid personeel: beveiliging 4.3.2.3 blz 24	In deze paragraaf geeft u aan dat inschrijver dient te beschikken over voldoende opgeleide beveiligers (minimaal 4). Aangezien de beveiligers alleen op afroep wordt ingezet gaat inschrijver ervan uit dat deze medewerkers niet allemaal volledig ingewerkt dienen te zijn. Kunt u bevestigen of deze aanname juist is?	Beveiligers zijn voor de No gelijk aan surveillant voor opening en sluitronden. Deze hoeven niet allen ingewerkt te zijn, maar wel aan dezelfde opleidingseisen te voldoen en elkaar te kunnen vervangen.
15.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Maatschappelijk verantwoord inkopen 2.11 blz 12	In deze paragraaf geeft u aan dat er sprake is van het ter beschikking stellen van receptie- en beveiligingspersoneel die op basis van een contract en CAO werken. Kunt u nader toelichten onder welke CAO de over te nemen medewerkers werken?	Zie vraag 2
16.	Inhoud	taken beveiligers	Leidraad, artikel 2.5 pagina 10. U wenst mogelijk de inzet van een extra beveiligers die bijvoorbeeld het interventieteam ondersteunt als deze onderbemenst is. Kunt u de uit te voeren taken van de beveiligers aangeven ten aanzien van het interventieteam?	Voornamelijk aanwezigheid en bij een calamiteit de-escaleren handelen.
17.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad artikel 2.5 pagina 10	Zijn de twee vaste receptie medewerkers de enige medewerkers die momenteel de receptie diensten invullen of zijn er zijn er nog andere medewerkers en zo ja is er de mogelijkheid om ook deze over te nemen?	Er is nog achtervang maar er is geen mogelijkheid om die over te nemen. Dus achtervang zal vanuit de opdrachtnemer ingevuld moeten worden.
18.	Juridisch	Beroepsaansprakelijkheid (paragraaf 4.3.1 pagina 22)	U vraagt hier een beroepsaansprakelijkheidsverzekering beveiligers en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De huidige uitvraag heeft betrekking op de uitvoering van Beveiliging- en receptie diensten. Indien er door fouten van Inschrijver in de uitvoering van de werkzaamheden schade ontstaat, dan is deze schade gedekt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. De eis van opdrachtgever om tevens een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben is volgens ons niet relevant. Beroepsaansprakelijkheid is alleen relevant indien er sprake is van advies of consultancy diensten. Voor deze specifieke uitvraag inzake Beveiliging- en receptie diensten is van advies en consultancy diensten in onze ogen geen sprake. Wij verzoeken u daarom om de alleen een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering verplicht te stellen. gaau u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Niet akkoord. Tijdens het uitoefenen van een beroep kunnen er fouten gemaakt worden. Als een beveiligers een fout maakt kan die aansprakelijk worden gesteld. Men mag verwachten van de beroepsbeoefenaar dat er kennis en ervaring aanwezig is. Er mag daarom verwacht worden dat er geen fouten worden gemaakt. Denk aan instructies die niet zijn gevolgd, onnodig veel geweld gebruikt, zonder noodweer geweld gebruikt, controleren zonder enige aanleiding, etnisch geprofileerd, alleen bepaalde groepen eruit gehaald bij controles, personen weren bij de deur vanwege afkomst, of seksuele voorkeur, geslacht of afkomst. Het slachtoffer stelt de persoon of bedrijf aansprakelijk voor de kosten die ontstaan zijn na het ongeval. Bij een beroepsfout ontstaat vermogensschade (schade die uitsluitend bestaat uit financieel verlies). Dit valt onder

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				beroepsaansprakelijkheid. Bij beroepen zoals beveiliging kan een beroepsfout ook leiden tot zaakschade (schade aan bezittingen) of letselschade (lichamelijke of geestelijke schade). Dit valt onder bedrijfsaansprakelijkheid.
19.	Juridisch	Beroepsaansprakelijkheid (paragraaf 4.3.1 pagina 22)	Wat bedoelt u met 'beroepsaansprakelijkheidsverzekering beveiliging'? Waarom staat hier expliciet 'beveiliging' bij genoemd?	De beroepsaansprakelijkheidsverzekering dient betrekking te hebben op de diensten als gevraagd bij de aanbesteding. Dat is voldoende.
20.	Proces	Referenties	Inschrijvers moeten twee referenties aanleveren die voldoen aan de kerncompetentie receptie- en beveiligingsdiensten geleverd voor een opdrachtgever met een publieke taak. Dienen de hier genoemde receptiediensten uitgevoerd te zijn door een receptionist zonder beveiligingsdiploma, of mogen de receptiediensten ook uitgevoerd zijn door een gediplomeerde beveiliging?	Er zijn geen eisen gesteld aan de ingezette medewerkers doch er moet in ieder geval sprake zijn geweest van 1. receptiediensten en 2. beveiligingsdiensten bestaande uit 2a. open- en sluitdiensten door de mobiele surveillant incl. Keyholding en 2c. alarmopvolging. Indien alle aspecten in één referentie terugkomen volstaat 1 referentie. Indien u om alle onderdelen (1, 2a en 2b) aan te tonen meer verschillende referenties nodig heeft dan is dat toegestaan, waarbij het aantal wordt verruimd naar 3 referenties. 1, 2a en 2b mogen dus verschillende opdrachten betreffen.
21.	Proces	Referenties	U vraagt Inschrijver om twee referenties aan te leveren. Dienen beide referenties betrekking te hebben op de volgende kerncompetenties: receptie- en beveiligingsdiensten voor een opdrachtgever met een publieke taak met de werkzaamheden Open – en sluitdiensten door de mobiele surveillant, incl. Keyholding en Alarmopvolging? Of mag de ene referentie betrekking hebben op een onderdeel van de genoemde kerncompetentie, en een tweede referentie op een ander onderdeel, waardoor samen de volledige kerncompetentie gedekt is?	Zie vraag 20
22.	Proces	Referenties	Inschrijver acht de gevraagde twee referenties ten aanzien van de omschreven kerncompetenties niet logisch. Bent u bereid de kerncompetentie als volgt te splitsen, en één referentie te vragen ten aanzien van beveiligingsdiensten (hieronder Kerncompetentie 1) en één referentie ten aanzien van receptiediensten (hieronder Kerncompetentie 2)?	Zie vraag 20

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			<p>Kerncompetentie 1: Inschrijver heeft voor een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden beveiligingsdiensten geleverd voor een opdrachtgever met een publieke taak. Onderdeel van de beveiligingsdiensten betreffen in ieder geval de volgende werkzaamheden: o Open – en sluitdiensten door de mobiele surveillant, incl. Keyholding; o Alarmopvolging.</p> <p>Kerncompetentie 2: Inschrijver heeft voor een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden receptie diensten geleverd voor een opdrachtgever met een publieke taak.</p>	
23.	Proces	beoordelingscommissie (paragraaf 5.1 pagina 26)	Welke functies hebben er zitting in de beoordelingscommissie en hoeveel personen zijn dit?	<p>3 personen. Functies: Hoofd Facilitaire dienst, Controller, Financieel adviseur.</p> <p>Er kan aanleiding zijn dat de samenstelling wordt gewijzigd. Hier kunnen dus ook geen rechten aan worden ontleend.</p>
24.	Inhoud	Aanbestedingsleidraad artikel 5.2.3 pagina 28	Onderdeel b) Overname van het huidige personeel: kunt u bevestigen dat u hier doelt op de overname van de twee receptiemedewerkers?	Ja
25.	Inhoud	Interview	Een van de twee te interviewen sleutelfunctionarissen betreft een beveiliging die voor de Aanbestedende dienst zal worden ingezet. Dit terwijl de receptiedienst en dus de inzet van een receptioniste een groter deel (meer uren) uitmaakt van de dienstverlening. Kunt u aangeven wat hierbij uw afwezig is geweest om te kiezen voor een beveiliging als sleutelfunctionaris?	Beide onderdelen zijn belangrijk en dragen bij aan het verkrijgen van een compleet beeld, en dit hangt niet alleen af van het aantal uren inzet.
26.	Inhoud	Leidraad 5.2.6 pagina 30	Hier staat dat Bijlage Format sleutelfunctionarissen ingediend moet worden bij de inschrijving. Kunt u bevestigen dat bij de motivatie beschreven moet worden waarom de betreffende sleutelfunctionaris wordt ingezet?	Bij de motivering moet inderdaad ingevuld worden waarom de betreffende persoon wordt ingezet als Sleutelfunctionaris.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
27.	Contract	Prijzenblad	U vraagt hier het tarief voor alarmopvolging. Hierbij is normaal een abonnementstarief en een uitruktarief van toepassing. Wilt u het prijsblad hierop aanpassen?	Zie vraag 11.
28.	Inhoud	PvE eis 11 pagina 3	Als goed werkgever passen wij altijd eerst hoor en wederhoor toe als opdrachtgever van mening is dat een medewerker 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?	Dat is akkoord
29.	Inhoud	PvE eis 12 pagina 3	Kunt u bevestigen dat de dienstkleding momenteel representatieve eigen kleding van de receptionisten betreft?	Ja
30.	Inhoud	PvE eis 13 pagina 3	U vraagt hier een geldig EHBO én BHV. Al onze receptiemedewerkers zijn in het bezit van een BHV diploma met kennis gebruik AED, in dit diploma zit ook LEH (Levensreddende Eerste Handelingen). Dit betekent dat zij kunnen reanimeren. Gaat u akkoord met enkel BHV incl AED en LEH?	BHV + AED + LEH wordt als geheel als gelijkwaardig beschouwd aan de gestelde eis.
31.	Inhoud	PvE eis 2 pagina 4	Hier staat: 'heren dienen glad geschoren te zijn'. Betekent dit dat een verzorgd snor of baard niet is toegestaan? Indien dit niet het geval is, kunt u dit toelichten?	Akkoord
32.	Inhoud	PvE eis 4 pagina 4	Als goed werkgever passen wij altijd eerst hoor en wederhoor toe als opdrachtgever van mening is dat een medewerker 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?	Dat is akkoord
33.	Inhoud	pve eis 5 pagina 4	U vraagt hier een geldig EHBO én BHV. Al onze beveiligers zijn in het bezit van een BHV diploma met kennis gebruik AED, in dit diploma zit ook LEH (Levensreddende Eerste Handelingen). Dit betekent dat al onze beveiligers kunnen reanimeren. Mede gelet op de gevraagde dienstverlening zien wij minimale toegevoede waarde in EHBO, terwijl dit wel kostenverhogend werkt. Gaat u akkoord met enkel BHV incl AED en LEH?	BHV + AED + LEH wordt als geheel als gelijkwaardig beschouwd aan de gestelde eis.
34.	Inhoud	PvE 1.3 eis 5 pagina 4	a. Kunt u aangeven wat de inwerkperiode is voor de receptiediensten?	A: 2 weken B: 1 week

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			b. Kunt u aangeven wat de inwerkperiode is voor de inzet van een beveiligiger? c. Voor wie zijn de kosten voor inwerken?	C: Voor de opdrachtnemer
35.	Inhoud	PvE 1.4 eis 7 pagina 4	Hier staat: 'Opdrachtgever heeft het recht (nieuw) aangemelde medewerkers van Opdrachtnemer zonder opgave van redenen te weigeren.' Wij leveren kwaliteit en staan voor onze mensen. Wanneer u een nieuw aangemelde medewerker weigert, wensen wij minimaal een reden te ontvangen van weigering. Gaat u hier mee akkoord?	Opdrachtnemer dient tevoren kenbaar te maken indien er nieuwe medewerkers worden ingezet. Deze moeten aan de eisen voldoen aan gesteld in de aanbesteding en voorwaarden. Opdrachtnemer dient dit aan te tonen. De No zal indien iemand in haar ogen geweigerd wordt dit nader toelichten.
36.	Inhoud	PvE 1.4 eis 7 pagina 4	Kunt u aangeven wat de toegevoegde waarde is van het ontvangen van de geboorteplaats van nieuwe medewerkers?	Inschrijver hoeft enkel de relevante gegevens te verstrekken en is verantwoordelijk voor een goede identiteitscontrole. Bij het verstrekken van persoonsgegevens dient de AVG gevolgd te worden. Zie ook vraag 6
37.	Inhoud	PvE 1.4 eis 7 pagina 4	Kunt u aangeven wat het doel is van het ontvangen van deze gegevens en op basis van welke grondslag (in het kader van de AVG) u denkt deze gegevens van onze medewerkers te mogen verwerken?	De No zal geen gegevens verwerken, maar wenst te weten wie wordt ingezet voor de werkzaamheden en daartoe de minimaal noodzakelijke gegevens te ontvangen. Betrokkenen krijgen immers ook een toegangsbewijs waartoe gegevens geregistreerd moeten worden. Daartoe wordt uw medewerking gevraagd. Zie ook vraag 6
38.	Inhoud	PvE 1.5 eis 16 pagina 5	Hier staat dat de gastheren/vrouwen / receptionisten en beveiligingen moeten zich ten alle tijden kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van de bedoelde onderneming. Beveiligers beschikken over een zogenaamde grijze pas. Receptionisten niet. Waar dient de legitimatie van de gastheren/vrouwen / receptionisten aan te voldoen?	Deze eis geldt niet voor de receptionisten.
39.	Inhoud	PvE 4.1 eis 12 pagina 9	Hier staat bij Openingsdienst die eindigt om 07.00 uur: 'op aflossing wachten'. Wie lost de beveiligiger af? Dit gezien de receptionist pas om 07.30 uur start	Zie vraag 5
40.	Inhoud	PvE 4.4 eis 2 pagina 10	Betekent de opstartfase van een maand de periode 1 juli 2022 tot 1 augustus 2022?	De relatie met uw verwijzing ontgaat ons. U dient uw voorbereidingen om op te starten te treffen tussen

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
				het moment van definitieve gunning en de ingangsdatum van de overeenkomst zodat uiterlijk op 1 juli het geheel operationeel is.
41.	Inhoud	PvE 4.6 eis 3 pagina 10	Hier staat: 'De brand- en sluitronde kan op verzoek van de Opdrachtgever worden uitgevoerd met behulp van een ronderegistratiesysteem.' Is dit een wens of een eis? Dit gezien in Eis 4 staat dat de rapportage van het ronderegistratiesysteem op aanvraag binnen vijf dagen door de Opdrachtnemer moet worden verstrekt.	Inschrijver dient ervan uit te gaan dat er een ronde registratiesysteem wordt toegepast. Dit dient als eis te worden gezien. Het is van belang dat gewaarborgd is dat de rondes correct worden uitgevoerd.
42.	Inhoud	PvE 4.8 eis 1 pagina 11	Kunt u aangeven op welke PAC u bent aangesloten?	PAC Securitas
43.	Inhoud	PvE 4.9 pagina 11	Hier staat: "De Opdrachtnemer komt in het bezit van maximaal twee sets sleutels" Wij verzoeken u om drie sets sleutels ter beschikking te stellen. Gaat u hier mee akkoord?	Akkoord
44.	Inhoud	PvE 4.10 pagina 12	<p>Hier staat: 'Bij een negatieve afwijking van 5% of meer is Opdrachtgever gerechtigd om een boete te heffen van €500,-. Indien de Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plekke is, worden de gemaakte kosten niet betaald.'</p> <p>Inschrijver heeft een partnership voor ogen. Bij een partnership past dat partijen met elkaar in overleg treden over verbeterpunten. Pas als dat overleg niet tot bevredigende resultaten leidt, kunnen er (financiële) consequenties aan het tekortschieten verbonden worden.</p> <p>a. Wij vragen dan ook de in de tabel genoemde boete à €500 te annuleren of minimaal te halveren. Gaat u hier mee akkoord?</p> <p>b. Inschrijver merkt op dat er geen limiet is gesteld aan het aantal door u te innen boetes. Wij verzoeken u om een maximum aan het aantal op te leggen boetes in te stellen. Bent u derhalve bereid om de boetes te beperken tot maximaal 10% van de contractwaarde op jaarbasis?</p> <p>c. U geeft onder de tabel eveneens aan dat gemaakte kosten die Inschrijver maakt voor de uitvoering van de dienstverlening alarmopvolging als de overeengekomen alarm opvolgtijden niet worden overeengekomen, deze niet</p>	<p>a) Opdrachtgever is gerechtigd een boete op te leggen, niet verplicht. Hierbij zal ook gekeken worden naar de mate van afwijking en of Opdrachtnemer in herhaling valt. Dit betekent dus niet dat direct naar het instrument boete wordt gegrepen maar dat de mogelijkheid wel aanwezig is. Opdrachtgever zal hierbij een zekere mate van coulance betrachten doch dat hangt echt van de prestaties van Opdrachtnemer af.</p> <p>b) De boete wordt gemaximeerd tot maximaal 10% van de opdrachtwaarde per contractjaar.</p> <p>c) De kosten mogen wel worden doorbelast en van een boete zal geen sprake zijn indien aantoonbaar sprake is van overmacht. Tot overmacht worden geen zaken gerekend die tot de invloedssfeer van Opdrachtnemer zijn te rekenen zoals bijvoorbeeld verzuim, auto pech, niet bereikbaar zijn.</p> <p>4.10 van het Programma van eisen wordt als volgt aangepast:</p>

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord										
			<p>in rekening mogen worden gebracht. Dit is naar mening van Inschrijver een dubbele bestraffing: u legt een boete op en tevens mag Inschrijver gemaakte kosten niet in rekening brengen. Daarbij kan Inschrijver te maken hebben met overmacht, zoals files, een ongeluk op de weg of slecht weer, waardoor de overeengekomen alarm opvolgtijden niet worden behaald. Bent u bereid Inschrijvers een handreiking te doen, wat inhoudt dat Inschrijvers de kosten voor alarmopvolging in dergelijke gevallen toch mogen doorbelasten?</p>	<p>4.10 Responstijd</p> <table border="1" data-bbox="1541 240 2175 632"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="1541 240 2175 272"><i>Omschrijving</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1541 272 1585 363">1.</td> <td data-bbox="1585 272 2175 363">Alle alarmopvolgingen moeten binnen 60 minuten plaatsvinden, waarvan minimaal 50% per contractjaar binnen 30 minuten moet plaatsvinden.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1541 363 1585 424">2.</td> <td data-bbox="1585 363 2175 424">Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1541 424 1585 544">3.</td> <td data-bbox="1585 424 2175 544">Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1541 544 1585 632">4.</td> <td data-bbox="1585 544 2175 632">Bij alarm is schriftelijk vastlegging van de alarmopvolging verplicht. Deze dient bij de servicedesk achter gelaten te worden.</td> </tr> </tbody> </table> <p>De responstijd is de tussenliggende tijd dat de melding bij de alarmcentrale van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de surveillant het ter plaatse zijn aan de alarmcentrale meldt. In de managementrapportages dienen bovengenoemde tijden en de tijd dat het alarm uitgeschakeld is te worden benoemd.</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd een boete van € 500,- per keer te heffen als de responstijd langer dan 60 minuten is.</p> <p>Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om een boete van € 500,- te heffen als de responstijd in meer dan 50% van de alarmopvolgingen per contractjaar langer dan 30 minuten is.</p> <p>Rekenvoorbeeld: Bij 12 alarmopvolgingen per jaar, betaalt Opdrachtnemer € 500,- boete als in 7 gevallen de responstijd langer dan 30 minuten bedroeg. Hij betaalt € 1000,- (2x € 500,-) boete als in 8 gevallen de responstijd langer dan 30 minuten bedroeg; € 1500,- (3x € 500,-) boete als in 9 gevallen de responstijd langer dan 30 minuten bedroeg, etc.</p>	<i>Omschrijving</i>		1.	Alle alarmopvolgingen moeten binnen 60 minuten plaatsvinden, waarvan minimaal 50% per contractjaar binnen 30 minuten moet plaatsvinden.	2.	Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.	3.	Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.	4.	Bij alarm is schriftelijk vastlegging van de alarmopvolging verplicht. Deze dient bij de servicedesk achter gelaten te worden.
<i>Omschrijving</i>														
1.	Alle alarmopvolgingen moeten binnen 60 minuten plaatsvinden, waarvan minimaal 50% per contractjaar binnen 30 minuten moet plaatsvinden.													
2.	Opdrachtnemer dient de responstijd te verstrekken in de managementrapportages.													
3.	Indien Opdrachtgever de actuele stand van zaken wil verifiëren dient Opdrachtnemer de rapportage van berekende gemiddelde responsetijden, binnen vijf dagen na afroep aan Opdrachtgever te overleggen.													
4.	Bij alarm is schriftelijk vastlegging van de alarmopvolging verplicht. Deze dient bij de servicedesk achter gelaten te worden.													
45.	Inhoud	PvE bijlage 1 werkzaamheden pagina 14	Hier staat onder 8: de openingsdienst wordt, na het overdragen van eventuele bijzonderheden, overgedragen aan de dienstdoende Gastheer/vrouw / Receptionist(e). In 4.1 Functies en Diensttijden, Eis 12 staat dat de openingsdienst	Zie ook vraag 5										

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			duurt van 06.30 uur tot 07.00 uur en dat de receptioniste pas start om 07.30. Kunt u de overdracht aan de dienstdoende Gastheer/vrouw / Receptionist(e) toelichten? Of is deze medewerker in eigen dienst van Nationale Ombudsman?	
46.	Juridisch	Conceptovereenkomst 7.4 pagina 5	Wij verzoeken Opdrachtgever 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?	Artikel 7.4 van de Concept Overeenkomst komt te vervallen. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wordt beperkt conform het gestelde in de ARVODI 2018, waarbij de aanspraken van derden op schadevergoeding wordt gemaximeerd tot de bedragen als gesteld onder 7.3 van de Concept overeenkomst.
47.	Juridisch	Conceptovereenkomst 3.2 pagina 4	Opdrachtgever wenst zich het recht voor te houden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor Opdrachtnemer een risico met zich mee. Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever de reden van opzegging te definiëren. Tevens wenst Opdrachtnemer de beëindigingsmogelijkheid wederkerig te maken zodat ook Opdrachtnemer de overeenkomst kan beëindigen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.'	De No zal hier terughoudend mee omspringen en de reden van opzegging in voorkomend geval mededelen. Op voorhand valt niet aan te geven welke redenen hieraan ten grondslag zouden kunnen liggen maar te denken valt o.a. aan ontevredenheid over de dienstverlening, veranderingen in de behoefte. Het van uw kant opzeggen is niet akkoord. Dit brengt teveel onzekerheid met zich mee. U kunt wel aangeven indien u de overeenkomst niet wenst voor te zetten waarbij het aan de No is om hiermee al dan niet in te stemmen. Ook daar zal de No binnen haar mogelijkheden zich coöperatief opstellen
48.	Proces	Gegevens overname personeel	a. Om een juiste tariefstelling te garanderen, ontvangen wij graag meer gegevens van de over te nemen medewerkers. Dit betreffen de volgende gegevens: CAO, datum indiensttreding inclusief eerdere overname(s), Arbeidsverleden: aantal contracten + jaren + type contracten (bepaalde/onbepaalde tijd) incl. eventuele eerdere overnames, Werkdagen + tijden (excl. pauze), 13e maand van toepassing?, Eindejaarsuitkering / winstdeling / bonus in €, Aantal km's woon-werk afstand Enkele reis, Wat is er afgesproken over opgebouwde vakantieuren bij overname?, Wat is er afgesproken over eventuele extra vrije uren bij overname?, Saldo vakantiedagen (datum benoemen) Wettelijk + bovenwettelijk in uren en €, ADV-dagen in uren	Zie bijlage 10. Van de daar vermelde kosten en kosten af te leiden uit de CAO dient Inschrijver uit te gaan. Indien er aantoonbare andere kosten zijn die voor verrekening in aanmerking komen dan zullen partijen hierover in overleg treden tijdens de implementatieperiode waarbij verrekening van de werkelijke kosten het uitgangspunt vormt.

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			<p>en €, Pensioen premie (werknemersdeel) + pensioenregeling, Verzuimstatus en evt 1e ziektedatum, Openstaande leningen Bijv. Fietsplan of studiebudget, Eventuele opmeringen / overige toeslagen bijv. andere op-geld-waardeerbare toeslagen.</p> <p>b. Indien het niet mogelijk is om de gevraagde informatie te delen, vragen we een akkoord om na gunning het tarief aan te passen op basis van op geld af te waarden gegevens die blijken uit de vervolgstappen van de overname van de medewerkers.</p>	
49.	Juridisch	Avrodi 13.5 pagina 5	<p>Wij verzoeken Opdrachtgever om de laatste zin uit deze bepaling te laten vervallen. Een boete betreft immers een vooraf (weloverwogen) vastgestelde vergoeding. Voor het vragen van ook schadevergoeding is dan geen plaats meer. Uitsluitend indien Opdrachtgever hier toch niet toe bereid is, verzoeken wij om te bevestigen dat hier gaat om een aanvullende vergoeding.</p> <p>Is Opdrachtgever hiertoe bereid? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.</p>	<p>Er staat op schending van de geheimhouding geen boete, doch wel de aansprakelijkheid voor schade als gevolg van schending. Artikel blijft gehandhaafd.</p>
50.	Juridisch	Avrodi 18.5 pagina 5	<p>Opdrachtnemer is niet bereid haar recht op opschorting ter zijde te stellen zoals in deze bepaling is omschreven. Dit is het recht waarop Opdrachtnemer in alle redelijkheid een beroep kan doen indien Opdrachtgever bijvoorbeeld te laat, slechts gedeeltelijk of in zijn geheel niet betaalt. Gaat Opdrachtgever akkoord met het verwijderen van deze bepaling? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet en verzoeken wij Opdrachtgever om ook zijn recht op opschorting buiten toepassing te verklaren.</p>	<p>Niet akkoord. Het kan niet zo zijn dat u uw werkzaamheden opschort indien er een onjuistheid of ondeugdelijkheid in uw factuur zit en daardoor de betaling vertraging oploopt.</p>
51.	Juridisch	Avrodi 21.3 pagina 8	<p>Opdrachtnemer verzoekt Opdrachtgever vriendelijk om de onder a, c en d genoemde uitzonderingen te laten vervallen en de onder b genoemde uitzondering als volgt te wijzigen:</p> <p>b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de andere Partij of het Personeel van Opdrachtnemer of het Personeel van Opdrachtgever voor zover het personeel betreft dat is belast met leidinggevende-/managementtaken.</p> <p>Ten aanzien van aansprakelijkheid als gevolg van</p>	<p>Niet akkoord wij volgen de ARVODI 2018 zoals gebruikelijk bij de Rijksoverheid. Wel is sprake van een maximering voor a. zie vraag 46, dus maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis per jaar.</p> <p>Voor b, c en d is de No bereid de aansprakelijkheid te beperken conform de staffel uit 21.3 waarbij de opdrachtwaarde per contractjaar als norm geldt.</p>

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			opzet/bewuste roekeloosheid het volgende. De achtergrond hiervan is ons ten aanzien van gedragingen van medewerkers, die met het management zijn belast duidelijk. Echter, wij menen dat de omvang van de aansprakelijkheid wél kan worden beperkt voor opzet/bewuste roekeloosheid van werknemers en onderaannemers die niet met het management zijn belast. Wij verzoeken u vriendelijk om in die gevallen de aansprakelijkheidsbeperking in tact te laten door de voorgestelde tekstwijziging op te nemen in deze bepaling. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet	
52.	Juridisch	Avrodi 22.4 pagina 9	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.	De No is een overheidsorganisatie. Uw vraag lijkt ons niet relevant. Niet akkoord.
53.	Juridisch	Avrodi 22.5 pagina 10	Net als bepaling 22.4, wenst Opdrachtnemer dat deze bepaling wederkerig wordt gemaakt. Gaat Opdrachtgever daarmee akkoord?	Niet akkoord. Zie vraag 52.
54.	Inhoud	5.2.3 onderdeel 1: plan van aanpak pagina 28	U heeft nu 3 A4 gegeven voor de beantwoording van subcriteria A t/m E. Binnen deze subcriteria vraagt u om meer dan 1 vraag uit te werken (bijv. bij E). Uit ervaring weten wij dat dit niet op 3 A4 past. Kunt u een extra pagina voor onderdeel 1 geven, in totaal 4 A4?	Akkoord, zie vraag 13
55.	Inhoud	5.2.3 onderdeel 1: plan van aanpak pagina 28	Bij subcriteria E gebruikt u het woord 'achtervang'. Kunt u uitleggen wat hier precies mee bedoeld wordt? dit is namelijk een multi interpretabel woord.	Personele inzet bij ziekte/vakantie enz van de vaste medewerkers die bij de No worden ingezet voor receptie en beveiliging (surveillance).
56.	Inhoud	5.2.4 Onderdeel 2: Personeel pagina 28	U heeft nu 2 A4 gegeven voor de beantwoording van subcriteria A t/m D. Binnen deze subcriteria vraagt u om meer dan 1 vraag uit te werken (bijv. bij A, B, D). Uit ervaring weten wij dat dit niet op 2 A4 past. Kunt u twee extra pagina's voor onderdeel 2 geven, in totaal 4 A4?	Akkoord
57.	Inhoud	Programma van Eisen Beveiliging en receptiediensten artikel 4	Programma van Eisen Beveiliging en receptiediensten artikel 4 (4.1 functies en diensttijden) punt 12 A) Openingsronde uitgevoerd door beveiliging maandag tot	A: Zie vraag 5 C: Klopt

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		(4.1 functies en diensttijden) punt 12	<p>en met vrijdag van 06:30 tot 07:00 uur (op aflossing wachten) Gastheer / vrouw . receptioniste maandag tot en met vrijdag van 07:30 – 12:45 uur</p> <p>Hoe dienen wij te wachten wanneer er een half uur tussen 07:00 uur en 07:30 uur aanvang receptie zijn. Dient de tijd niet te zijn van 06:30 – 07:00 uur en receptiedienst van 07:00 – 07:30 uur?</p> <p>C.) klopt het dat het pand tussen 18:00 uur vertrek gastheer / vrouw / receptioniste tot aan de sluitdienst uitgevoerd door beveiliging om 19:30 uur onbeheerd is?</p>	
58.	Inhoud	4.12 Voertuigen	<p>4.12 Voertuigen</p> <p>Vraag: Indien opdrachtnemer elektrische voertuigen inzet voor de dienstverlening is opdrachtgever bereid om in de beoordeling hier een extra toekenning te geven. Dit mede door de doelstelling van de gemeente Den Haag om 2025 emissievrij te rijden</p>	Zie 5.2.5 Onderdeel 3: Inkopen met impact.
59.	Contract	Prijzenblad	<p>Prijzenblad</p> <p>4) Tarief alarmopvolging</p> <p>Vraag: het is gebruikelijk dat er een abonnement wordt gehanteerd voor de alarmopvolging. Is opdrachtgever bereid dit aan te passen?</p> <p>Vraag: het is gebruikelijk een staffel te hanteren voor de daadwerkelijke alarmverificatie bijvoorbeeld 1e 30 minuten en een vervolg van 15 minuten is opdrachtgever bereid dit aan te passen?</p>	Zie vraag 11
60.	Juridisch	Indexatie	In artikel 4.8 van de conceptovereenkomst geeft u aan dat Opdrachtnemer haar tarieven conform de cao Particuliere Beveiliging mag indexeren. Naast de kostprijsverhogende elementen uit de cao Particuliere Beveiliging (bv. jaarlijkse loonstijging, ADV in 2023) heeft Opdrachtnemer ook te maken met aanpassingen van de - van overheidswege	<p>De indexering wordt vereenvoudigd.</p> <p>Alle tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd in januari voor het eerst per 1 januari 2023 volgens</p>

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			vastgestelde - wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer ook deze elementen in haar indexering mag meenemen? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Opdrachtnemer hier mee moet omgaan?	StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl) 801 particuliere beveiliging waarbij de jaarmutatie wordt aangehouden. Er worden geen andere kostprijsverhogingen geaccepteerd.
61.	Juridisch	Indexcijfers	In artikel 4.11 van de conceptovereenkomst geeft u de berekening weer op basis van bepaalde indexcijfers. Kunt u aangeven waar deze berekening en het percentage op van toepassing is? In artikel 4.8 geeft u namelijk aan dat de uurtarieven conform cao Particuliere Beveiliging worden geïndexeerd. En in artikel 4.9 geeft u aan dat de overige tarieven voor 80% met de cao Particuliere Beveiliging en voor 20% met de CBS DPI 802 wordt geïndexeerd.	Zie vraag 60
62.	Proces	Berekening 4.11	De berekening in artikel 4.11 van de conceptovereenkomst is in de ogen van Opdrachtnemer niet correct. Om te corrigeren voor jaarlijkse inflatie moet er gekeken worden naar het verschil over een volledig jaar en niet naar de inflatie per kwartaal en hier een gemiddelde over nemen. In het voorbeeld dat u geeft zou de verhoging 1,96% moeten zijn o.b.v. de volgende berekening: Percentage = $(104 - 102) / 102 = 1,96\%$. Gaat Opdrachtgever akkoord met deze manier van berekenen? Zo niet, kunt u dan aangeven waarom niet?	Zie vraag 60
63.	Inhoud	Arbeidsvoorwaarden over te nemen personeel	In het overzicht is slechts een deel van de arbeidsvoorwaarden van het over te nemen personeel aangeleverd. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer enkel met deze gegevens rekening moet houden in haar calculatie en dat bij daadwerkelijke overname van personeel de Opdrachtgever de daaruitvoortvloeiende kosten voor haar rekening neemt?	Zie vraag 48.
64.	Proces	Referenties	Kunt u bevestigen dat gegadigde 2 referenties moet verstrekken? Moet iedere referentie aan allebei de kerncompetenties voldoen? Of moet per referentie een kerncompetentie beschreven worden?	Zie vraag 21 en 22

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
65.	Inhoud	Leidraad 4.3.2.3 pagina 24	Kunt u bevestigen dat de mobiel surveillanten niet over de opleidingen/diploma's: EHBO/BHV/AED en omgaan met agressie hoeven te voldoen? Dit omdat de dienstverlening van de mobiel surveillanten veelal afspeelt op momenten dat het pand gesloten is of gaat worden.	Zie vraag 30. Mobiel surveillanten staat voor de No gelijk aan beveiligers (niet zijnde objectbeveiligers).
66.	Inhoud	Leidraad 4.3.2.3 pagina 24	Wij verzoeken u om de eis inzake EHBO voor de afroep beveiligers te laten vervallen. EHBO is geen gangbare opleiding meer binnen de branche. Gaat u hiermee akkoord?	Zie vraag 30
67.	Inhoud	Leidraad 2.5 pagina 25	Kunt u aangeven hoe vaak u de afgelopen 2 jaar gebruik heeft gemaakt van de beveiligers op afroep?	1x
68.	Inhoud	Leidraad 2.5 pagina 25	Kunt u aangeven hoe lang de gemiddeld de diensten duurden die werden afgeroepen?	2 uur
69.	Inhoud	Leidraad 2.5 pagina 25	Kunt u bevestigen dat de beveiligers op afroep enkel op werkdagen tussen 9.00 - 17.00 uur ingezet gaat worden? Indien dit niet het geval is verzoeken wij u om het prijzenblad aan te passen.	Zie vraag 11.
70.	Inhoud	Prijzenblad cel A11	Gegadigde kan hier enkel 1 tarief voor een afroep beveiligers opgeven. Wij hanteren dit veld voor een tarief/dienst die uiterlijk > 7 dagen wordt aangevraagd. Indien u diensten < 7 dagen gaat aanvragen dan zijn andere tarieven van toepassing. Dit geldt ook voor diensten binnen 48 uur. Wij willen voorstellen het prijzenblad aan te passen en gegadigde meerdere afroeptarieven te laten opgeven. Gaat u hiermee akkoord?	Zie vraag 11. U moet bij de prijstelling uitgaan van een reactietermijn van 1 week tevoren(zie aanbestedingsleidraad punt 2.5 pagina 10)
71.	Uitvoering	Uitbesteding van Alarmcentrale/meldkamer aan derde partij	In het document Aanbestedingsleidraad beveiliging staat in 2.5 (Aard van de opdracht) dat 'Diensten particuliere alarmcentrale' onderdeel zijn van de opdracht. Wij waren in de veronderstelling dat de alarmcentrale en meldkamer waren uitbesteed aan een andere partij. Klopt dat? Zo ja, waarom staat het nog in de aard van de opdracht?	De alarmcentrale is uitbesteed. Dit punt komt te vervallen.
72.	Inhoud	Certificering	Is het bezit van een kwaliteitsmanagementsysteem certificaat (ISO 9001 of vergelijkbaar) een harde eis voor deelname aan deze aanbesteding?	Dit is een harde eis voor deelname.
73.	Contract	Programma van Eisen - §4.1	Bij de diensttijden A) Openingsdienst uitgevoerd door beveiliging van maandag tot vrijdag 6.30 tot 7.00 (op aflossing wachten). En bij B) Gastheer/vrouw/receptioniste	Zie vraag 5

Nr.	Categorie	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			van maandag tot vrijdag 7.30 tot 12.45 uur. Wat verwacht u tussen 7.00 en 7.30 van opdrachtnemer?	
74.	Contract	Prijzenblad en PvE	Op het prijzenblad staat een brand- en sluitronde en in het Programma van Eisen staat (bij diensttijden - C) een sluitingsdienst uitgevoerd door beveiliging. Zijn dit dezelfde activiteiten?	Zie vraag 1
75.	Inhoud	- Inschrijfleidraad - §2.2 – “gezien de geraamde waarde van de afgelopen 4 jaar”:	wilt u deze geraamde waarde met ons delen?	Die kunt u afleiden uit het prijzenblad waarin de range is aangegeven.
76.	Inhoud	Inschrijfleidraad - §2.5 – “De Aanbestedende dienst heeft een separate overeenkomst met een meldkamer waarop Opdrachtnemer zich moet aansluiten voor Alarmopvolging”	Gaat dit over PAC? Wat verwacht u hierin praktisch gezien van ons na eventuele gunning?	Verstrekken van alarmering gegevens aan de PAC en het bereikbaar zijn voor de PAC voor alarmopvolging.