

Nota van Inlichtingen Ronde 2 t.b.v. Openbare Europese Aanbesteding Safety & Security diensten gemeente Hilversum

Aanbestedende dienst: Gemeente Hilversum

TenderNed kenmerk: 324497

Zaaknummer: 1046164

Datum: 25 augustus 2022

Toelichting: Dit is de Nota van Inlichtingen (N.v.l.) ronde 2, opgesteld op basis van de vragenronde die is gesloten op 16 augustus 2022.

Algemeen (1)

In § 2.9.6 van de Aanbestedingsleidraad staat het volgende vermeld:

De Aanbestedende dienst zal de Nota van Inlichtingen met de definitieve concept Overeenkomst inclusief eventuele afwijkingen van de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022 als bijlage van de Nota van Inlichtingen ronde 2 op TenderNed publiceren. Door het indienen van een Inschrijving gaat de Inschrijver overkort en onvoorwaardelijk akkoord met de gehele inhoud van het definitieve concept van de Overeenkomst en de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Hilversum 2022.

De concept Overeenkomst (Bijlage B) is bij deze definitief en is als bijlage aan deze N.v.l. toegevoegd.



Ref. nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
120	Inhoud	Bijlage H	U heeft in bijlage H een overzicht van de aanwezige middelen verstrekt. Hier benoemt u de pagers, evacuatiematrassen en portofoons bij merk en type. Is onze aanname correct dat inschrijvers deze artikelen of gelijkwaardig mogen aanbieden? Zo niet dan ontvangen wij graag uw motivatie.	De artikelen, zoals vermeld in Bijlage H zijn nu aanwezig bij Opdrachtgever en blijven gebruikt worden tot einde levensduur of bij verplichte vervanging. Bij "vervanging" van deze artikelen of extra bestellingen moeten dezelfde of gelijkwaardige artikelen aangeboden worden wat aansluitbaar is op huidige apparatuur. Aanbestedende dienst verwijst tot slot naar het antwoord op vraag 2 (N.v.l. ronde 1).
121	Inhoud	Nvl vraag 1	U geeft aan dat de stuks prijs voor beheren, aanvullen en keuren inclusief de aan te vullen materialen dient te zijn. Betreft dit alleen de aanvulling naar aanleiding van de jaarlijkse keuring, op basis van de houdbaarheidsdatum/status van de aanwezige middelen? En dus niet aanvulling op basis van het verbruik. Indien Inschrijvers een schatting moeten maken op basis van het verbruik, moeten zij een risicomarge incalculeren, hetgeen leidt tot een (onnodig) hogere prijs.	Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat deze vraag wordt gesteld n.a.v. N.v.l. ronde 1: vraag 2. In Bijlage 3 Invulformulier tarieven versie 2 staat vermeld dat beheren, aanvullen en keuren jaarlijks dient te gebeuren. Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de aanvulling gebaseerd is op basis van houdbaarheidsdatum/status en niet op basis van tussentijdsverbruik. Voor tussentijdsverbruik dient op basis van nacalculatie een prijsopgave ingediend te worden, dit conform Eis 10.3 van de leidraad.
122	Inhoud	Vraag 85 Nvl 1	U heeft de eisen aangepast naar aanleiding van deze vraag. Wij zijn echter nog altijd geïnteresseerd in de reden dat u deze eisen in eerste instantie heeft gesteld en waarom u heeft besloten de eis aan te passen. Kunt u hier een toelichting op geven?	De reden voor het aanpassen van deze Eis is dat de Aanbestedende dienst had geconcludeerd dat een Hospitality host in de basis geen beveiligingstaken hoeft te vervullen en dat voor deze functie daardoor geen beveiligingsdiploma en EHBO diploma is vereist.
123	Proces	Format Nota van Inlichtingen	Het format van de eerste Nota van Inlichtingen zorgt ervoor dat de vragen en antwoorden niet goed leesbaar zijn. De letters zijn erg klein en bij inzoomen is het moeilijk bepalen welk antwoord bij de vraag hoort, door het benodigde zijwaarts scrollen. Kunt u de tweede Nvl in een ander format publiceren? Een andere mogelijkheid zou zijn om de letters te vergroten en tegelijkertijd "text wrapping" in Excel aan te houden. De cellen worden dan wel langer, waardoor het aantal pagina's wat meer wordt, maar het komt de leesbaarheid ten goede.	Aanbestedende dienst heeft bewust voor dit format gekozen, omdat de vragen en antwoorden in de Nota goed leesbaar zijn voor de gegadigden. Tevens wordt het PDF document tijdens het contracteren opgenomen als Bijlage van de Overeenkomst.
124	Inhoud	NVI vraag 95	Inschrijver waardeert het dat u in de eerste Nota van Inlichtingen het plafondbedrag heeft verhoogd naar €425.000 per jaar (exclusief BTW). Gezien de huidige ontwikkelingen in de markt in de periode tussen de eerste Nota van Inlichtingen (eind juni) en de tweede Nota van Inlichtingen zijn de kosten bij inschrijver door verschillende marco-economische ontwikkelingen versneld nog verder verhoogd die buiten haar invloedsfeer liggen. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst dan ook om het plafondbedrag te verhogen naar €460.000 per jaar (exclusief BTW). Gaat Opdrachtgever hier mee akkoord?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Aanbestedende dienst heeft n.a.v. vraag 95 (N.v.l. ronde 1) het prijsplafond al reeds verhoogd en heeft hiervoor extra budget aangevraagd.
125	Inhoud	GC-K-1 Borging en ontzorging	Inschrijver wil graag enkele bijlagen, als bewijs voerende documenten, toe te voegen om het gevraagd in dit gunningscriteria visueel te maken. Gaat u ermee akkoord dat er 3 A4 mag worden bijgevoegd?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst verwijst gegadigde naar het antwoord op vraag 68 (N.v.l. ronde 1). <i>"Aangaande GC-K-1: Aanbestedende dienst gaat akkoord met het verhogen van het maximum aantal pagina's van 6 pagina's naar 8 pagina's."</i>
126	Inhoud	GC-K-5 Implementatie	U vraagt welke kansen en risico's de inschrijver ziet. Kunt u aangeven of u hier louter kansen en risico's tijdens de implementatie mee bedoeld, of verwacht u ook kansen en risico gedurende de dienstverlening?	GC-K-5 gaat over de Implementatieperiode. Het betreft hier in beginsel risico's en kansen tijdens deze periode. Voor het beantwoorden van de vragen, is het aan gegadigde om hier een afweging in te maken. Er is een causaal verband tussen de (slechte) implementatieperiode en de uitvoeringsfase.
127	Inhoud	NVI vraag 37	Een vraag over de interventietrainingen. In de beantwoording van de Nota van Inlichtingen Ronde 1 (vraag 37) wordt gesproken over "Het is aan gegadigde om de concrete inhoud van de training te bepalen over een tijdsperiode van een halve dag". In het invulformulier tarieven wordt echter gevraagd om een prijs voor 2 dagdelen. Wat wenst opdrachtgever? 1 dagdeel training per jaar per deelnemer of 2 dagdelen training per jaar per deelnemer?	Allereerst, de interventietrainingen vinden niet per deelnemer plaats, maar per groep, zie o.a. Eis 9.2 van de leidraad. In deze Eis staat overigens een kleine ommissie: "BHV organisatie" hoort "organisatie" te zijn. De Aanbestedende dienst wenst verder een prijs per dagdeel te ontvangen, waarbij de inschatting is gemaakt dat 2 dagdelen per jaar interventietraining aangeboden gaat worden, dit verspreid over het kalenderjaar.
128	Inhoud	Prijsblad safety trainingen	Voor de BHV trainingen organiseren wij een basis training van 4 dagdelen voor nieuwe BHV'ers. Herhalers hebben voldoende aan een training van 2 dagdelen. Is dit ook wat de opdrachtgever voor ogen heeft? Of bedoelt de opdrachtgever dat elke BHV'er 4 dagdelen per jaar moet worden getraind, nieuwe BHV'ers en herhalers? Zo niet, kunt u de gewenste trainingsduur aangeven voor nieuwe BHV'ers en herhalers.	De Aanbestedende dienst heeft in Bijlage 3 versie 2 een inschatting gemaakt van het aantal BHV trainingen op locatie Opdrachtgever. Hier kan gegadigde geen rechten aan ontlenuen, zie o.a. Eis 9.2 van de leidraad. De inschatting van de vier dagdelen is tot standgekomen door trainingen van nieuwe medewerkers én de herhalingstrainingen. De Aanbestedende dienst wenst wel na gunning de verdere inhoud en proces van de training met de Opdrachtnemer te bespreken.
129	Inhoud	Antwoordformulier Gunningscriteria, GC-K-2	Kunt u verder toelichten wat u met repressie bedoeld en op welke doelgroep deze vraag van toepassing is?	Aanbestedende dienst verwijst gegadigde voor het eerste deel van de vraag naar het antwoord op vraag 69 (N.v.l. ronde 1). <i>"Onder repressie verstaat de Aanbestedende dienst wanneer preventie niet het juiste resultaat biedt en er handelend opgetreden moet worden."</i> Repressie is vooral van toepassing bij beveiligingsdiensten (Objectbeveiligers, Mobiele surveillant) of de Hospitality host.
130	Contract	NVI Vraag 63	Opdrachtgever heeft naar de mening van Inschrijver nog niet antwoord gegeven op de vraag of zij door de uitvoering van de diensten gegenereerde gegevens mag gebruiken voor analyse, verbetering van haar diensten en de ontwikkeling van nieuwe diensten. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke toevoegingen ten aanzien van data? Zo niet, kan zij dan motiveren waarom zij dit bezwaarlijk acht?	Het door de Aanbestedende dienst gegeven antwoord heeft wel degelijk ook betrekking op dit onderdeel van de vraag. Aanbestedende dienst sluit niet uit dat, in overleg en met toestemming van de Opdrachtgever, data gebruikt kan worden voor verbetering van dienstverlening. De formulering in de vraagstelling is echter zodanig ruim en weinig specifiek, dat de Aanbestedende dienst hier niet op voorhand mee kan instemmen.
131	Contract	NVI Vraag 61	Opdrachtgever verwijst bij deze vraag naar het antwoord bij vraag 13. Bij dit antwoord was echter niets opgenomen over het uitsluiten van indirecte schade en/of gevolgschade. Zou Opdrachtgever daar alsnog antwoord op willen geven?	Uit de beantwoording in vraag 13 (N.v.l. ronde 1) blijkt reeds dat Aanbestedende dienst niet kan instemmen met het voorstel van gegadigde ten aanzien van indirecte schade en/of gevolgschade.

132	Contract	NVI Vraag 60	Begrijpt Inschrijver de toelichting van Opdrachtgever goed dat vrijwaringen in principe onder de aansprakelijkheidsbeperking vallen, voor zover zich niet een uitzonderingssituatie voordoet zoals bij opzet of grove schuld? Daarnaast is Opdrachtgever per abuis vergeten antwoord te geven op het tweede gedeelte van de vraag van Inschrijver die ziet op een veel hoger plafond ten azen van de situaties genoemd in sub (a), (b) en (c). Zou Opdrachtgever hier alsnog antwoord op willen geven? De vraag luidde als volgt: Inschrijver wenst veder 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.	De door de gegadigde geschetste interpretatie vindt geen steun in de tekst van gegeven antwoord en is daarom ook onjuist. Met de verwijzing naar het antwoord op de vraag 13 heeft Aanbestedende dienst wel degelijk antwoord gegeven op het tweede gedeelte van de vraag. Andere aanpassingen dan in dat antwoord vermeld, zijn niet aan de orde.
133	Contract	NVI Vraag 59	Vanzelfsprekend is Inschrijver aansprakelijk voor onrechtmatige daden (waaronder illegaal handelen). Het toevoegen dat het dient te gaan om een toerekenbare tekortkoming staat daar ook niet aan in de weg en beschermt Inschrijver bijvoorbeeld tegen aansprakelijkheid overmachtssituaties zoals gebruikelijk en redelijk is. Uit deze overeenkomst hoort geen risicoaansprakelijkheid voort te vloeien, nu dit (ook in de wet) om uitzonderingssituaties gaat waarvan geen sprake is. Kan Opdrachtgever alsnog instemmen met de toevoeging dat er sprake dient te zijn van een toerekenbare tekortkoming, en zo niet, kan zij dan toelichten waarom zij risicoaansprakelijkheid in deze situatie gerechtvaardigd acht?	De vraagstelling levert geen nieuwe inzichten of aanleiding om tot een andere beantwoording te komen dan op vraag 59.
134	Contract	NVI Vraag 56	Inschrijver begrijpt het antwoord van Opdrachtgever ten aanzien van deze vraag, en kan daarmee instemmen, maar wil wel voorzien in de situatie dat een overleg niet tot het gewenste resultaat leidt. Inschrijver stelt daarom de volgende aangepaste clause voor: Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen, indien daar gegronde redenen voor zijn en overleg tussen partijen niet tot een oplossing heeft geleid, zoals (i) elke ernstige of geringe, maar aanhoudende niet-nakoming door de opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de overeenkomst;(ii) 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;(iii) 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?	De vraagstelling levert geen nieuwe inzichten of aanleiding om tot een andere beantwoording te komen dan op vraag 56.
135	Inhoud	Nvl, vraag 19	U geeft aan dat de beveiligingsmedewerkers breed een VOG dienen aan te vragen. Wij willen u vragen een uitzondering te maken in de mobiele surveillanten, aangezien zij niet in aanraking komen met persoonsgegevens. Gaat u ermee akkoord dat wij voor de objectbeveiligers VOG aanvragen en dat de politicscreening die beveiligers verplicht zijn driejaarlijks te doen, volstaat voor de mobiele surveillanten? Zo niet, vernemen wij graag een gemotiveerd antwoord.	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. De reden is dat ook Mobiele surveillant toegang heeft tot ruimtes waar gewerkt wordt met persoonsgegevens.
136	Inhoud	Nvl, vraag 70	U heeft een format voorgeschreven, deze staat standaard op calibri 11 met marges 2.5cm. Wanneer inschrijver een kolom toevoegt, staat het lettertype conform uw voorgeschreven format standaard op Times New Roman, lettertype 10. Kunt u a.u.b. het volgende bevestigen: [1] De tekst moet altijd op lettertype Calibri 11 staan en [2] het is voor inschrijvers niet toegestaan om de marges aan te passen. Wij vernemen graag uw antwoord.	Ja, dat kan de Aanbestedende dienst bevestigen.
137	Inhoud	Nvl, vraag 7	In uw antwoord op vraag 7 geeft u aan niet akkoord te gaan met het voorstel, vanwege een toename in complexiteit, aanleiding tot discussie en dat de aangegeven index rekening houdt met de daadwerkelijke kostenverhoging die in het betreffende jaar aan de orde zijn. Inschrijver wilt hierbij aangeven dat het door Opdrachtgever opgegeven CBS index hoogstwaarschijnlijk niet alle kostprijsverhogende elementen uit de cao Particuliere Beveiliging meeneemt en dat deze index naar verwachting een jaar achter de feiten aan loopt. Dit betekent dus dat Opdrachtnemer jaarlijks een risico loopt dat de indexering niet volledig de kostprijsstijging afdekt en het contract langzaamaan verlieslatend wordt. Om die reden stelt Inschrijver nogmaals voor om jaarlijks een onderbouwing van de kostprijsstijging - volledig met bronvermelding en calculatie - aan te leveren en dit te hanteren als indexeringspercentage. Dit is in de markt een veel voorkomende methodiek die zorgt voor transparantie en duidelijkheid tijdens de indexeringsgesprekken en hiermee juist samenwerkingsbevorderlijk werkt. Gaat Opdrachtgever akkoord met het overnemen van dit voorstel? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver met de aangegeven risico's moet omgaan?	De vraagstelling levert geen nieuwe inzichten of aanleiding om tot een andere beantwoording te komen dan op vraag 7.
138	Inhoud	Nvl, vraag 76	Zowel de pagers als de portofoons zijn inclusief een zendvergunning. Dit betekent dat er jaarlijks een uitgebreide keuring gedaan moet worden. Wij keuren/controleren en certificeren per locatie en bepalen ook voor het totaal aantal protofoons en pagers per locatie. Kunt u het prijzenblad aanpassen hierop? Dus: portofoons en pagers in één regel benoemen en bij aantallen 3 (locaties) zetten	Niet akkoord. Gegadigde dient deze kosten te verdisconteren op het aantal pagers en portofoons weergegeven in Bijlage 3 en Bijlage H.
139	Inhoud	Nvl, vraag 25	U geeft in de nieuwe bijlage H een overzicht EHBO Multi basis Koffer. Hier staat geen stukprijs bij. Hoe wenst u dat Inschrijvers hiermee omgaat?	In Bijlage 3 Invulformulier tarieven versie 2 staat op regel 82 de EHBO Multi basis koffer vermeld waar Inschrijver een stuksprijs zal invullen.
140	Inhoud	Nvl, vraag 75	Wij geven voor de safetymiddelen een prijs per jaar op. Kunt u een kolom toevoegen, waar wij opmerkingen kunnen aangeving/toelichting kunnen geven op de kosten per jaar?	De Aanbestedende dienst gaat hier niet mee akkoord. Vanuit de aanbestedingleidraad Safety & Security diensten v1.1d en Bijlage H inventarisatie BHV middelen versie 2 - SSD staat vermeld wat de Aanbestedende dienst wenst. Dit dient zo specifiek te worden gebruikt voor Prijsstelling. Toelichting of verbetervoorstellen kunnen tijdens implementatie- en uitvoeringsperiode besproken worden.
141	Inhoud	Nvl, vraag 75	Wij gaan ervan uit dat de herhalings training op 1 dagdeel verzorgd wordt (conform uw prijzenblad). Hier zijn voor de 38 BHV'ers al minimaal 4 dagdelen voor nodig. De basisopleiding (voor 12 nieuwe BHV'ers; zie vraag 38 Nvl 1) heeft minimaal 1 hele dag praktijk nodig. Dit kunnen we niet kwijt in het prijzenblad. Kunt u dit aub aanpassen in het prijzenblad?	Aanbestedende dienst verwijst u naar het antwoord op vraag 128.
142	Inhoud	Nvl, vraag 83	U geeft in vraag 83 aan dat in overleg besloten kan worden dat een aspirant beveiligers boven de sterkte ingezet kan worden. Een aspirant beveiligers is gescreend en in het bezit van een groene pas, deze mag na 2 weken opleiding naast een ervaren beveiligers ingezet worden en beveiligstaken uitvoeren. Bent u ermee akkoord dat, indien van toepassing, een aspirant-beveiligers als 2e beveiligers in de sterkte kan worden ingezet? Zo niet, kunt u gemotiveerd onderbouwen waarom niet?	De Aanbestedende dienst gaat ermee akkoord dat een aspirant beveiligers na 2 weken opleiding <u>naast</u> een volledig opgeleid persoon als 2e beveiligers in de sterkte kan worden ingezet.
143	Inhoud	Nvl vraag 70	U schrijft in het format lettertype Calibri 11 voor. Voor een kwalitatieve beantwoording van de vraag, verzoeken wij u het lettertype aan te passen naar Calibri 10. Inschrijvers hebben op deze manier meer ruimte om de diverse kwalitatieve gunningscriteria met voldoende onderbouwing te beschrijven. Zo niet, vragen wij u de volgende aanpassing te doen aan het paginalimiet: 1) GC-K-2 Creëren van een veilige werkomgeving: aantal A4 aanpassen naar 4A4 en 2) GC-K-4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: aantal A4 aanpassen naar 4 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst gaat ervan uit de Inschrijver in staat is om de gevraagde informatie op een overzichtelijke en kernachtige wijze te verstrekken. Zie ook § 5.2.2 van de aanbestedingsleidraad.