

---

## Nota van inlichtingen Alarmopvolging

---

**Aanbesteding:** Alarmopvolging  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting ROC Midden Nederland  
**Referentie:** -

### Toelichting:

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
1                                      Concept overeenkomst, artikel 7.1

#### Vraag:

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. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld om micro economische kosten zoals energie, huisvesting en haar wagenpark met toenemende kosten voor brandstof, bpm-verhogingen en leasecontracten. 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 CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties, (ii) aanpassingen van de -van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en heffingen, (iii) significante verhoging van haar vaste lasten. Opdrachtnemer zal gemotiveerd uiteenzetten wat het effect is van de kostenstijgingen op de tarieven uiterlijk twee (2) maanden voor de ingangsdatum van de tariefwijziging. Indien Opdrachtgever de wijziging niet accepteert, zullen partijen in overleg treden. Indien dat overleg niet tot overeenstemming leidt, kan inschrijver de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.”

Stemt de opdrachtgever hiermee in? Of is zij anders bereid een alternatief voor te stellen dat recht doet aan de belangen van beide partijen?

#### Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Indien opdrachtnemer en opdrachtgever niet tot overeenstemming kunnen komen, dan zullen beide partijen in overleg gaan om overeenstemming te bereiken.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**                      **Onderwerp:**  
2                                      Concept overeenkomst, artikel 4.3

**Vraag:**

Deze rangorde heeft tot gevolg dat eventuele aanpassingen van de overeenkomst en (op de) algemene voorwaarden, zoals verwoord in de Nota van Inlichtingen verwerkt dienen te worden in de overeenkomst. Is de opdrachtgever dan ook bereid om de Nota van Inlichtingen als hoogste in rang op te nemen?

**Antwoord:**

Nee. De overeengekomen bepalingen zullen in de overeenkomst worden opgenomen.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 24

**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) 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?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 18.4

**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 € 500.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 1.000.000,- per jaar. De vrijwaring dient geen betrekking te hebben op de door een derde geleden indirecte en/of gevolgschade. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Indien de opdrachtgever dat niet doet, is zij dan bereid om enige beperking aan te brengen in de vrijwaring?

**Antwoord:**

De vrijwaring dient niet verder te reiken dan de door de derde geleden directe schade conform de bedragen uit artikel 18.3. De vrijwaring dient geen betrekking te hebben op de door een derde geleden indirecte en/of gevolgschade.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 18.3

**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:**

Wij staan niet afwijzend tegenover het maken van nadere afspraken hieromtrent. Dit is een punt van gesprek tijdens implementatie.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 18.1

**Vraag:**

Voor wat betreft de schadevraag stelt inschrijver verder voor om alleen directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Inschrijver kan geen aansprakelijkheid accepteren voor indirecte en/of gevolgschade gelet op hetgeen zij onder sub a) heeft overwogen. Kan de opdrachtgever zich vinden in deze redelijke beperkingen? Aan de voorwaarden zou dan nog toegevoegd dienen te worden dat:

“Geen van de partijen is aansprakelijk voor de door die andere partij geleden indirecte en/of gevolgschade.”

Indien de opdrachtgever deze toevoeging niet wil accepteren, kan zij dan motiveren waarom zij van mening is dat wel alle vormen van schade voor vergoeding in aanmerking behoren te komen? Of is de opdrachtgever bereid om een ander voorstel te doen dat recht doet aan de belangen van beide partijen?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met dit voorstel. Aanbestedende dienst gaat er van uit dat opdrachtnemer conform aanbestedingsdocumenten voldoet aan de overeengekomen verplichtingen. Dit is inclusief alle schade die voortvloeit uit het toerekenbaar te kort schieten van opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst of opdracht.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging**Beantwoord op:** 6 sep. 2023**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 15

**Vraag:**

Inschrijver wil hier graag aan toevoegen dat verzuim pas intreedt indien - na een schriftelijke ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn voor nakoming - de tekortkomende partij kan nakomen binnen die redelijke termijn. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet doet kan de opdrachtgever dan aangeven waarom zij inschrijver niet de kans wil geven om een gemaakte tekortkoming te herstellen?

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 8      **Onderwerp:**  
Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 14.3

**Vraag:**

Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van data en intellectuele eigendomsrechten: De intellectuele eigendomsrechten (waaronder wereldwijde auteursrechten en databankrechten) op de door inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, 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.

**Antwoord:**

Ja, dit is akkoord.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 9      **Onderwerp:**  
Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 14.1

**Vraag:**

Inschrijver vraagt zich af op welke derden de opdrachtgever doelt. Inschrijver is van mening dat in het kader van de dienstverlening aan de opdrachtgever geen inbreuk kan worden gemaakt op de IE-rechten van derden. Inschrijver zou derhalve dit artikellid willen verwijderen. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever het artikellid zou willen laten staan verwijst zij naar haar opmerking bij artikel 18 lid 3. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met een beperking van de vrijwaring?

**Antwoord:**

Artikel 14.1 komt te vervallen bij deze aanbesteding.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**      **Onderwerp:**

10 Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 10

**Vraag:**

Inschrijver zou graag de informatie, die zij in het kader van de dienstverlening of geleverde zaken verkrijgt (zoals gegevens, data en signalen), willen verwerken (binnen haar eigen groep). Op deze manier is inschrijver in staat om haar diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Kan bij artikel 10 dan ook worden toegevoegd dat ook voor inschrijver geldt dat inschrijver evenwel bevoegd is om gegevens binnen haar groep (als bedoeld in artikel 2:24b BW) kenbaar te maken c.q. te delen? Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verwijst u voor het antwoord naar paragraaf 3.3 van het aanbestedingsdocument.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 11 **Onderwerp:** Algemene Inkoopvoorwaarden, artikel 6.1

**Vraag:**

Inschrijver acht het redelijk dat de uitvoering van haar dienstverlening gekeurd kan worden. Inschrijver wil echter vooraf duidelijk weten aan welke eisen de dienstverlening dient te voldoen en hoe dit zal worden gekeurd. Inschrijver stelt voor om vooraf de wijze van keuring overeen te komen. Hieronder wordt mede begrepen de frequentie van keuring, rapportage en beoordeling. Inschrijver stelt voor dat zij beoordeeld wordt op haar algemene dienstverlening en niet op incidenten. Kan de opdrachtgever instemmen met het vaststellen van Key Performance Indicators (KPI's) in bijvoorbeeld een Service Level Agreement (SLA)?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verwijst u naar paragraaf 1.13 en paragraaf 4.1 van het aanbestedingsdocument.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Juridisch

**Ref.nr.** 12 **Onderwerp:** EA Alarmopvolging 4. Eisen tav Opdracht

**Vraag:**

Opdrachtgever spreekt in deze alinea over het volgende: ‘alle alarmmeldingen per locatie in één maandelijks overzicht in Excel.’ Mag dit enkel via Excel of ook via andere mogelijkheden? Uiteraard in het belang dat de juiste informatie wordt overgedragen.

**Antwoord:**

Hier staan wij niet afwijzend tegenover zolang het overzicht voldoet aan de eisen.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

EA Alarmopvolging 5.2 Gunningscriterium 4

**Vraag:**

Opdrachtgever spreekt in de alinea over het volgende: ‘Welke maatregelen worden genomen ter voorkoming van klachten?’. In onze optiek komt een klacht voort uit een incident/ontevredenheid. Deze zaken kunnen wij uiteraard proberen te voorkomen. Echter is het door ons voorkomen van klachten vanuit opdrachtgever een andere opgave. Wellicht dat u doelt op onze wijze op u tevreden te houden? Zou u nader kunnen beschrijven /omschrijven wat u onder deze zin verstaat en welke verwachting u van de inschrijver heeft ten aanzien van de uitwerking.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst verstaat hieronder het voorkomen van klachten, die ontstaan door het handelen van opdrachtnemer door bijvoorbeeld het niet volgen van procedures of/en gemaakte afspraken.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

EA Alarmopvolging 5.2 Gunningscriterium 4

**Vraag:**

Opdrachtgever spreekt in de alinea over het volgende: ‘Hoe ziet de klachtenafhandeling in de praktijk er bij u uit (wij zijn nadrukkelijk niet op zoek naar een procedure maar naar een praktische aanpak)?’ Zou u nader kunnen beschrijven/omschrijven wat u onder dit begrip verstaat en welke

verwachting u van de inschrijver heeft ten aanzien van de uitwerking. Hiermee met name ingaande op het onderscheid tussen een 'procedure' en een 'praktische aanpak' en uw verwachting.

**Antwoord:**

Onder een procedure verstaat aanbestedende dienst een stroomschema. Onder een praktische aanpak wordt een uitwerking hiervan verwacht met een omschrijving van hoe dit in de praktijk uitgevoerd wordt.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**

EA Alarmopvolging 5.2 Gunningscriterium 2

**Vraag:**

Opdrachtgever noemt in deze vraag dat surveillanten op de hoogte dienen te zijn van nieuwe ontwikkelingen en technieken in de beveiligingsbranche. Opdrachtnemer vraagt zich af of opdrachtgever niet bedoelt dat opdrachtnemer borgt dat surveillanten op de hoogte zijn van nieuwe ontwikkelingen en technieken t.a.v. de uit te voeren dienstverlening (bijvoorbeeld procedure- en/of systeemkennis)? Kunt u uw verwachting t.a.v. van dit gunningscriterium nader specificeren en/of bijstellen?

**Antwoord:**

Hier wordt inderdaad bedoeld hoe opdrachtnemer borgt dat surveillanten op de hoogte zijn van de nieuwe ontwikkelingen en technieken in de beveiligingsbranche.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**

EA Alarmopvolging 5.2 Gunningscriterium 1

**Vraag:**

Inschrijver heeft de wens om een losse implementatieplanning (in de bijlage) op te nemen. Gaat u akkoord met deze gestelde wens van de inschrijver?

**Antwoord:**

De toevoeging van een schema op 1 A3 aan de 3 A4 is toegestaan.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 17      **Onderwerp:** EA Alarmopvolging 5.2 Gunningscriterium 1

**Vraag:**  
Opdrachtgever spreekt in deze alinea over ‘de geboden aanvangskwaliteit’. Zou u nader kunnen beschrijven/omschrijven (of kwantificeren) wat u onder dit begrip verstaat en welke verwachting u van de inschrijver heeft ten aanzien van de uitwerking?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst verwacht hier een omschrijving van hoe opdrachtnemer vanaf dag één borgt dat alle werkzaamheden zonder problemen uitgevoerd kunnen worden.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 18      **Onderwerp:** EA Alarmopvolging 5. Wensen tav opdracht

**Vraag:**  
Inschrijver wenst ten aanzien van alle gunningscriteria een verdubbeling van het aantal pagina's te verkrijgen (maar in ieder geval Hoofdstuk 1 Implementatieplan), zodat het mogelijk is om in alle volledigheid en inhoudelijk te voldoen aan de gestelde vragen. Bent u akkoord met deze gestelde wens van de inschrijver?

**Antwoord:**  
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 19      **Onderwerp:** Annex 4 – Prijzenblad

**Vraag:**  
In regel 16 wordt gerefereerd naar kosten per uitruk. Kunt u aangeven wat de te verwachten tijdsduur per uitruk is. Wij gaan ervan uit dat deze één uur

betreft, aangezien in de regel daaronder een vervolgtarief van een half uur wordt gevraagd. Deze zal ingaan indien de werkzaamheden langer dan één uur zijn. Graag horen wij welke gedachte u heeft met betrekking tot dit geheel.

**Antwoord:**

Het is voor aanbestedende dienst niet mogelijk om hier een inschatting van te geven. Dit is afhankelijk van de aard van de melding en welke locatie van ROC MN het betreft en of er b.v. een onderhoudsbedrijf ingeschakeld moet worden.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

20

**Onderwerp:**

Annex 4 – Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad staat een fictief aantal alarmopvolgingen vermeld a 500 per jaar. Dit zou een gemiddelde inhouden van circa 31 meldingen per locatie (op basis van 16 locaties). Zijn er locaties die een verhoogd of juist een verlaagd aantal meldingen hebben en er daarmee tussen uitspringen? Welke type melding/prio komt hierin het vaakst naar voren. Indien mogelijk ontvangen wij graag een overzicht van de meldingen per jaar/ per locatie / type of prio / overige aanvullende info (zodat wij kunnen meedenken).

**Antwoord:**

Dit is voor aanbestedende dienst niet aan te geven. De melding van het inbraakalarm en geen inschakeling van het inbraakalarm komt het vaakst voor.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

21

**Onderwerp:**

Annex 4 – Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad wordt onder 1) Abonnementsprijs verwezen naar 16 locaties en in het kopje daaronder 2) Actieve opvolging naar 17 locaties. Zou u dit kunnen verklaren?

**Antwoord:**

Dit is aangepast op het prijzenblad n.a.v. NVI.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 22  
**Onderwerp:** Aanbestedingsdoc pag 8 1.13 KPI

**Vraag:**

U geeft aan dat de vereiste responsetijd 20 minuten is.

Vraag: Geldt dit voor alle meldingen?

Vraag: Zo ja waarom maximaal 20 minuten?

Vraag: De politie haalt de norm van 15 minuten bij 112 meldingen niet altijd en zij rijden zelfs met optische en akoestische middelen en andere bevoegdheden. Vindt u het realistisch dat een beveiligingsdienst zonder aanvullende middelen en bevoegdheden dan binnen de 20 minuten blijft?

**Antwoord:**

20 minuten is realistisch gebleken. Indien de aanrijdtijd van 20 minuten tekort is gebleken, zal inschrijver dit moeten toelichten. Verder vragen wij inschrijvers uiteraard niet om de wet te overtreden en risico's voor medewerkers of mede weggebruikers te creëren.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 23  
**Onderwerp:** 1.2.2 Detailinformatie verlengde Openingsrondes- en sluitrondes

**Vraag:**

Zijn er tijdstippen bekend van de open en sluitronden en hoe laat de ROC medewerker aanwezig zal zijn voor overdracht?

**Antwoord:**

Nee, dit is wisselend. Het kan ook voorkomen dat de overdracht, bijvoorbeeld tijdens schoolvakanties, aan b.v. een onderhoudsbedrijf plaats vindt.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

1.2.1 Detailinformatie Openen/Sluiten van locaties

**Vraag:**

Zijn alle locaties hetzelfde qua omvang en werkzaamheden, zodat overal de open- en sluitronden gelijk zijn qua tijdsduur?

**Antwoord:**

Nee, dit is afhankelijk van welke locatie het betreft. Aan het locatieoverzicht n.a.v. van de NVI zijn ter verduidelijking de vierkante meters toegevoegd.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging**Beantwoord op:** 6 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

25

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 24, paragraaf 5.2.

**Vraag:**

U geeft bij Gunningscriterium 4 – Klachtenregistratie het volgende aan: “Hoe ziet de klachtenafhandeling in de praktijk er bij u uit (wij zijn nadrukkelijk niet op zoek naar een procedure maar een praktische aanpak).” Kunt u exact aangeven wat u als verschil ziet tussen een procedure en een praktische aanpak? Immers, de beschrijving van een praktische aanpak is in onze visie al snel een procedure. Wij vernemen graag een verduidelijking, zodat wij dit zo duidelijk mogelijk voor u kunnen omschrijven.

**Antwoord:**

Onder een procedure verstaat aanbestedende dienst een stroomschema. Onder een praktische aanpak wordt een uitwerking hiervan verwacht met een omschrijving van hoe dit in de praktijk uitgevoerd wordt.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging**Beantwoord op:** 6 sep. 2023**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

26

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 24, paragraaf 5.2.

**Vraag:**

U geeft bij Gunningscriterium 2 – opleiding personeel het volgende aan: “Omschrijf hoe uw organisatie ervoor zorgt dat betrouwbaarheid van uw personeelsleden up-to-date blijft”. Kunt u a.u.b. aangeven wat u exact bedoelt? En ook waarom u dit vraagt? Wij vernemen graag een gemotiveerd

antwoord, zo kunnen wij dit zo duidelijk mogelijk voor u omschrijven.

**Antwoord:**

Het is voor aanbestedende dienst van belang dat het personeel van opdrachtnemer op de hoogte is van alle actuele ontwikkelingen in de branche. Hoe zorgt opdrachtnemer ervoor dat de kennis op peil blijft.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

27

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 6, paragraaf 1.2.

**Vraag:**

U geeft hier aan dat de opdracht bestaat uit: 'passieve alarmopvolging (op aanvraag)/keyholding voor locaties'. Kunt u a.u.b. aangeven wat u exact verstaat onder 'passieve alarmopvolging'. Wij vernemen graag uw antwoord.

**Antwoord:**

Hiermee wordt bedoeld dat indien een surveillant in de buurt van een locatie langsrijdt, hij alert is op ongewone zaken op het terrein. Verder kan een controle aan de buitenzijde en het terrein gevraagd worden, wanneer een locatie langere tijd gesloten is bijvoorbeeld tijdens een schoolvakantie.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 12, paragraaf 2.10

**Vraag:**

Kunt u aangeven wanneer inschrijver aanspraak zou maken op vergoeding van inschrijfkosten?

**Antwoord:**

Alleen bij laattijdige Intrekken van de aanbesteding door aanbestedende dienst. Zie verdere tekst artikel 2.10 van het aanbestedingsdocument.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Juridisch

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 23, paragraaf 5.1

**Vraag:**

De genoemde beoordelingsmethodiek zorgt er onbewust voor dat prijs behoorlijk meetelt. Gezien de stukken en uitvraag zou op het gebied van kwaliteit het onderscheid gemaakt moeten worden. Om die reden wil inschrijver voorstellen om de verhouding aan te passen naar prijs 30% en kwaliteit 70%. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 6, paragraaf 1.4

**Vraag:**

In paragraaf 1.4 van het aanbestedingsdocument geeft u aan dat er gemiddeld 40 k per jaar aan omzet is voor deze opdracht. Kunt u aangeven hoe u verwacht dat de uitvraag en daarmee omzet, zich zal ontwikkelen gedurende het contract waar de aanbesteding nu voor is?

**Antwoord:**

Dit is door aanbestedende dienst niet aan te geven. Het is streven is om het aantal loze meldingen te verlagen. Werkzaamheden op aanvraag zullen nagenoeg gelijk blijven.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 6, paragraaf 1.4

**Vraag:**

In paragraaf 1.4 van het aanbestedingsdocument geeft u aan dat er gemiddeld 40 k per jaar aan omzet is voor deze opdracht. Kunt u omzet per jaar geven van de afgelopen 5 jaren?

**Antwoord:**

Hierbij de specificatie van de afgeronde bedragen zoals het spendysysteem

---

## Nota van inlichtingen Alarmopvolging

---

van aanbestedende dienst aangeeft:

2018 € 32.800,-

2019 € 54.800,-

2020 € 38.000,-

2021 € 32.700,-

2022 € 39.800,-

Aan bovenstaande gegevens kunnen geen rechten worden ontleent.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
32

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, pagina 3, paragraaf 3

**Vraag:**

Kunt u aangeven of de verlengingsmogelijkheid wederzijds is?

**Antwoord:**

De optie tot verlenging na de initiële looptijd van drie jaar is wederzijds.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**

Concept overeenkomst, pagina 4, paragraaf 7.1

**Vraag:**

U geeft aan dat de eerste indexatiemogelijkheid per 1-2-2025 zou plaatsvinden (12 maanden na ingangsdatum). De kostprijsverhoging gaat in per 1 januari 2025. Om dit te compenseren moet inschrijver een opslag meenemen, waardoor u vanaf het begin van de overeenkomst meer betaald dan nodig is. Inschrijver wil op basis van deze reden voorstellen het moment van indexeren aan te passen naar 1-1-2025. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

34

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument, pagina 6, paragraaf 1.4

**Vraag:**

In paragraaf 1.4 van het aanbestedingsdocument geeft u aan dat er gemiddeld 40 k per jaar aan omzet is voor deze opdracht. Wanneer inschrijver het prijzenblad invult met marktconforme tarieven, komt het totaal behoorlijk hoger uit, kunt u aangeven hoe dit kan?

**Antwoord:**

Er is een kleine aanpassing gedaan op het nieuwe prijzenblad n.a.v. NVI, maar op het prijzenblad zijn fictieve aantallen aangehouden.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

In de offerteaanvraag en prijzenblad vinden wij niets terug over de locaties, tijdstippen en duur per surveillance ronde. Kunt u dit aangeven?

**Antwoord:**

Nee. Het tijdstip is niet relevant en zal verschillend zijn per locatie. Ook de duur zal verschillend zijn en is afhankelijk van welke locatie het betreft. N.a.v. de NVI is op annex 8, de lijst van de locaties, het aantal vierkante meters, opgenomen.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u aangeven hoeveel alarmopvolgingen er geweest zijn de afgelopen 5 jaren en hoeveel alarmopvolgingen langer duurden dan 60 minuten?

**Antwoord:**

Het aantal alarmopvolgingen bedroeg buiten de coronajaren ongeveer 550 per jaar. Het aantal alarmopvolgingen langer dan 60 minuten, komt weinig

voor. Aan het voorgenoemde kan geen rechten worden ontleend.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
37

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**  
Hoeveel rondes open, brand (sluit) en surveillance rondes zijn er in 2022 uitgevraagd?

**Antwoord:**  
Dit bedroeg ongeveer 200. Dit aantal is wisselend en aan dit aantal kunnen geen rechten worden ontleend.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
38

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**  
Kunt u aangeven hoelang de surveillance ronde duurt?

**Antwoord:**  
Nee, dit is wisselend en afhankelijk van welke locatie en het terrein dit betreft.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Prijzenblad

**Vraag:**  
Kunt u aangeven hoelang de open en brand(sluit) rondes duren?

**Antwoord:**  
Nee, dit is wisselend en afhankelijk van welke locatie en het terrein dit betreft.

---

## Nota van inlichtingen Alarmopvolging

---

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 40  
**Onderwerp:** Prijzenblad

**Vraag:**

In het prijzenblad vraagt u om een tarief voor alarmopvolging per uitruk. Echter geeft u bij het vervolgtarief per alarmmelding aan dat er een tarief per half uur opgegeven dient te worden, in het geval dat een melding langer duurt dan 1 uur. Kunt u in cel c16 van het prijzenblad aanpassen dat het gaat om een tarief per uur?

**Antwoord:**

Nee, hier wordt per uitruk bedoeld.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 41  
**Onderwerp:** Annex 8 - Overzicht locaties

**Vraag:**

Kunt u aangeven welke locaties in aanmerking komen voor een opening-sluiting en/of surveillance ronde?

**Antwoord:**

Voor elke locatie kan in principe een openings- en (brand) sluitronde worden aangevraagd.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud

**Ref.nr.** 42  
**Onderwerp:** Annex 5 - Referentiebeschrijving

**Vraag:**

Hier is een invulveld aangemaakt met als kopje 'Omvang'. Doelt u hier met omvang op de financiële omvang van de opdracht of het

aantal locaties?

**Antwoord:**

Hier wordt de financiële omvang bedoeld.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Annex 4 - Prijzenblad

**Vraag:**

Kunt u bevestigen dat het prijzenblad niet ondertekend hoeft te worden, gezien hier geen invulveld voor voorzien is?

**Antwoord:**

Nee. Hiervoor zullen wij een nieuw prijzenblad uploaden.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Proces

**Ref.nr.**

44

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 3.6

**Vraag:**

Hier staat op pagina 16: Bij inschrijving aan te leveren: Per kenmerk in paragraaf 3.2.2 een bewijsstuk waaruit af te leiden is dat u beschikt over de juiste vergunning en keurmerk. Hier staat dus dat Inschrijver bij Inschrijving het volgende moet aanleveren: Vergunning conform de Wpbr en het Keurmerk Beveiliging. Deze twee zaken zijn niet genoemd in de tabel in paragraaf 2.12.2 Indeling van inschrijving. Wat is juist en welke naam dienen deze documenten te krijgen?

**Antwoord:**

S.v.p. de bijlagen aanvullen met:

Bijlage 7: Vergunning WPbr &lt; naam inschrijver&gt;

Bijlage 8- Keurmerk Beveiliging , &lt; naam inschrijver&gt;

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

45

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.13

**Vraag:**

Wij vragen u om in de Aanbestedingsleidraad historische gegevens te vermelden over het aantal alarmopvolgingen en type melding. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?

**Antwoord:**

Nee, dit is niet relevant.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

46

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.13

**Vraag:**

“Hier staat: Aanrijtijden bij alarmering binnen 20 minuten. De door u gevraagde maximale aanrijtijd is erg ambitieus. Er kan sprake zijn van overmacht als gevolg van de verkeerssituatie of het weer. Ook heeft een surveillancevoertuig geen akoestische signalering en moet zich aan de normale verkeerswetgeving houden.

Wij verzoeken u om de responsetijd te verruimen naar een realistische 30 minuten. Daarnaast adviseren wij om hier een prioritering aan te geven. Bijvoorbeeld een prio 2 alarmmelding binnen 45 minuten en prio 1 alarmmelding binnen 30 minuten. gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet? ”

**Antwoord:**

20 minuten is realistisch gebleken. Indien de aanrijtijd van 20 minuten tekort is gebleken, zal inschrijver dit moeten toelichten. Verder vragen wij inschrijvers uiteraard niet om de wet te overtreden en risico's voor medewerkers of mede weggebruikers te creëren.

**Percelen:**

P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:**

6 sep. 2023

**Label:**

Contract

**Ref.nr.**

47

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.5

**Vraag:**

U vraagt dat Inschrijver ervaring heeft met de levering en dienstverlening

zoals genoemd in paragraaf 1.2. Volstaat het ook dat de hier genoemde open-/sluitronden op aanvraag en de extra surveillance rondes op aanvraag, uitgevoerd worden door een objectbeveiligder op locatie?

**Antwoord:**

Wij snappen uw vraag niet. Wat wordt met objectbeveiligder op locatie bedoeld?

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

48

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.2.5

**Vraag:**

"Hier staat: ""Op het prijzenblad annex 4 dient een bedrag ingevuld te worden voor de volgende vaste kosten:

- Bijkomende kosten voor alarmopvolging openen en sluiten, sleutelbeheer en keyholding

- Administratieve kosten meldkamer

- Aanpassing instructies e.d.""

Wij zien in Annex 4 prijzenblad geen invulvelden voor de hierboven genoemde bijkomende kosten. Kunt u dit toelichten? "

**Antwoord:**

In de kolom abonnementsprijs dient u een bedrag op te nemen waarin deze kosten zijn opgenomen.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Contract

**Ref.nr.**

49

**Onderwerp:**

Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.2.4

**Vraag:**

Kunt u toegangscontrole hier toelichten? Betreft dit de controle van binnenkomende studenten?

**Antwoord:**

Hiermee wordt een toegangscontrole buiten reguliere openingstijden bedoeld, wanneer en geen ROC MN personeel aanwezig is. Het kan dan om bijvoorbeeld controle van medewerkers van b.v. een onderhoudsbedrijf gaan.

---

## Nota van inlichtingen Alarmopvolging

---

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 50      **Onderwerp:**  
Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.2.4

**Vraag:**  
Detailinformatie diensten op locatie: Op verzoek verricht de surveillant werkzaamheden op locatie zoals surveillanceronden, receptiebezetting en toegangscontrole. Heeft u enig idee hoe vaak u deze dienstverlening per locatie wenst af te nemen?

**Antwoord:**  
Nee, dit zal alleen in uitzonderlijke gevallen gebeuren in geval van een extra avondopenstelling of weekendopenstelling.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 51      **Onderwerp:**  
Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.2.2

**Vraag:**  
Hier staat: verlengde Openingsrondes- en sluitrondes. Kunt aangeven wat u verstaat onder &apos;verlengde&apos;?

**Antwoord:**  
Het kan voorkomen dat een surveillant na het openen van een locatie moet wachten op eerstkomende medewerker van ROC MN van het facilitair bedrijf.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.** 52      **Onderwerp:**  
Aanbestedingsdocument EA Alarmopvolging, 1.2.1

**Vraag:**  
U vraagt om een tarief voor openen of sluiten op verzoek. Kunt u aangeven hoe vaak u verwacht dat dit per locatie wordt uitgevraagd?

**Antwoord:**

Dit komt hoofdzakelijk voor tijdens schoolvakanties voor bijvoorbeeld het toelaten van onderhoudsbedrijven op een locatie. Dit is niet van te voren aan te geven hoe vaak dit per locatie plaats vindt.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

53

**Onderwerp:**

Contractvoorwaarden

**Vraag:**

1.13 Contractvoorwaarden

- Aanrijtijden bij alarmering binnen 20 minuten.

Vraag: In veel gevallen zal dit geen realistische eis zijn m.b.t. de aanrijtijd. Beveiligingsorganisaties dienen zich te houden aan de wegenverkeerswet en zijn daarom afhankelijk van o.a. verkeersdrukke. Daarnaast kunnen er ook onvoorziene omstandigheden optreden zoals bv. gladheid, storm of ander slecht weer waardoor aanpassing van de snelheid een vertraging in de aanrijtijd kan veroorzaken. Is hier een coulanceregeling voor i.v.m. een te factureren alarmmelding?

**Antwoord:**

20 minuten is realistisch gebleken. Indien de aanrijtijd van 20 minuten tekort is gebleken, zal inschrijver dit moeten toelichten. Verder vragen wij inschrijvers uiteraard niet om de wet te overtreden en risico's voor medewerkers of mede weggebruikers te creëren.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Contract

**Ref.nr.**

54

**Onderwerp:**

Abonnement

**Vraag:**

1.2.5 Detailinformatie abonnement Op het prijzenblad annex 4 dient een bedrag ingevuld te worden voor de volgende vaste kosten: - Bijkomende kosten voor alarmopvolging openen en sluiten, sleutelbeheer en keyholding - Administratieve kosten meldkamer - Aanpassing instructies e.d.

Vraag: Wat wordt bedoelt met "administratieve kosten meldkamer" en "aanpassing instructies e.d."?

Van welke meldkamer wordt er voor de locaties gebruik gemaakt?

Op het prijzenblad wordt gevraagd naar de kosten per uur voor opening en

sluiting. Kan dit apart worden aangeven voor de kosten per ronde voor de opening en brand(sluitronde)

**Antwoord:**

In de kolom abonnementsprijs dient u een bedrag op te nemen waarin deze kosten zijn opgenomen.

Er wordt gebruik gemaakt van de meldkamer MPL.

U dient hier een uurprijs op te geven.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
55

**Onderwerp:**  
Diensten op locatie

**Vraag:**

1.2.4 Detailinformatie diensten op locatie Op verzoek verricht de surveillant werkzaamheden op locatie zoals surveillanceronden, receptiebezetting en toegangscontrole.

Vraag: Wat is de geschatte duur van deze surveillancerondes? Wat is de geschatte frequentie van het aantal receptiediensten per jaar? Wat zijn de tijden van de receptiediensten? Op welke wijze wordt er toegangscontrole toegepast?

**Antwoord:**

De tijdsduur is niet aan te geven. Dit hangt af van welke locatie van ROC MN het betreft. De receptiediensten zullen slechts sporadisch voorkomen. De tijden variëren per locatie en kunnen 's ochtend, 's middags en in het weekend zijn. De toegangscontrole is een ingangcontrole van personen.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**  
56

**Onderwerp:**  
Surveillanceronde

**Vraag:**

1.2.3 Detailinformatie surveillance rondes Op verzoek verricht de surveillant buiten kantooruren en in schoolvakanties en bij eventuele storing van het alarmsysteem, extra surveillance rondes.

Vraag: Wat is de geschatte duur van deze surveillancerondes?

**Antwoord:**

Dit is niet in te schatten en is afhankelijk van welke locatie en terrein dit betreft.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

57

**Onderwerp:**

Verlengde Openingsrondes en Sluitrondes

**Vraag:**

1.2.2 Detailinformatie verlengde Openingsrondes- en sluitrondes De surveillant voert een in- en/of externe ronde uit en opent c.q. sluit het pand. Daarbij worden het alarmsysteem en verlichting in of uitgeschakeld. Dit zal per locatie nader aangegeven worden. Bij opening van het pand wacht de surveillant op de komst van de eerste medewerker van ROC MN.

Vraag: Geldt de opening en/of sluiting voor alle locaties van het ROC MN?

Hoe laat dienen de betreffende locaties geopend en/of gesloten te worden?

Wat is de geschatte duur van de opening en/of sluiting per ronde? Hoe laat is de eerste medewerking op locatie aanwezig?

**Antwoord:**

Er zijn geen vaste open-en sluitrondes voor de locaties, maar dit kan voor iedere locatie aangevraagd worden. Een tijdsduur is niet aan te geven en is afhankelijk van welke locatie en terrein het betreft.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging

**Beantwoord op:** 6 sep. 2023

**Label:** Inhoud

**Ref.nr.**

58

**Onderwerp:**

Openen en sluiten

**Vraag:**

1.2.1 Detailinformatie Openen/Sluiten van locaties De surveillant opent of sluit op verzoek het pand. Voor deze handeling wordt op alle locaties eenzelfde prijs gevraagd.

Vraag: Geldt de opening en/of sluiting voor alle locaties van het ROC MN?

Hoe laat dienen de betreffende locaties geopend en/of gesloten te worden?

Wat is de geschatte duur van de opening en/of sluiting per ronde?

**Antwoord:**

Ja, dit kan voor alle locaties aangevraagd worden, maar dit gebeurt alleen als er geen medewerker van ROC MN (meer) aanwezig is. In de

---

## Nota van inlichtingen Alarmopvolging

---

schoolvakanties zal er bijvoorbeeld opening voor b.v. een onderhoudsbedrijf gevraagd kunnen worden. De tijden kunnen verschillend zijn en ook afhankelijk van welke locatie het betreft.

**Percelen:** P1 EA Alarmopvolging  
**Beantwoord op:** 6 sep. 2023  
**Label:** Inhoud