

Nr	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Percelen
1	Appendix	Appendix 1 (nadere informatie perceel 1), paragraaf 2	Mededeling opdrachtgever	Appendix 1 (nadere informatie perceel 1), paragraaf 2 (objectbeveiliging), subkopje Huis naar Werk. Laatste zin was als volgt. De rol wordt op de werkvloer uitgevoerd, dus niet zittend achter een balie. In dit pand is alarmopvolging niet van toepassing. Deze zin wordt als volgt aangepast: . De rol wordt in de kantoorruimte waar ook de medewerkers werkzaam zijn uitgevoerd, veelal zittend achter een bureau. In dit pand is alarmopvolging niet van toepassing.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
2	Appendix	Appendix 2 (nadere informatie perceel 2), paragraaf 4	Mededeling opdrachtgever	Appendix 2 (nadere informatie perceel 2), paragraaf 4 (suppoostdiensten), alinea beginnend met zin “De suppoostdiensten worden uitgevoerd conform het volgende schema”. Hier moet toegevoegd worden: zaterdag en zondag vanaf 12.45 tot 16.00 uur aflostdienst	Perceel 2: Suppoost- en logediensten

3	Proces	Artikel 5.5 Appendix 9.1 Concept dienstverleningsovereenkomst perceel 1	U stelt dat feitelijk elke prijsaanpassing gemaximeerd is tot het CBS-indexcijfer voor commerciële dienstverlening, SBI-code 801 "Beveiligings- en opsporingsdiensten reeks 2015=100. Gelet op het feit dat voor het derde jaar op rij de daadwerkelijke loon- en daarmee kostenstijging deze CBS-index ruimschoots overstijgt, is dit niet realistisch en past dit ook geenszins in het door Gemeente Eindhoven gewilde partnerschap. U geeft weliswaar aan in artikel 5.8 dat contractant een verzoek tot herziening van tarieven mag indienen, maar niet dat dit ook daadwerkelijk gehonoreerd wordt. Inschrijver stelt voor om de bepalingen uit de geldende cao als leidraad te nemen. Een jaarlijkse prijsindexatie is toegestaan aan de hand van de loonkostenwijzigingen die in de CAO Particuliere Beveiliging worden vastgesteld. Hierbij wordt conform CAO rekening gehouden met de koopkracht. Dit betekent dat de prijzen eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 januari 2025, of vaker indien dit in de CAO is bepaald, mogen worden verhoogd met het percentage dat in de CAO voor dat jaar is bepaald. Indien de koopkracht (Consumenten Prijs Index, peildatum 1 januari) meer stijgt dan de loonkosten conform CAO, worden de prijzen verhoogd met het percentage van de stijging CPI. Kan Opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
4	Proces	Punt 6 Appendix 5: Programma van Eisen perceel 2 Loge- suppoostdiensten Van Abbemuseum (VAM)	U benoemt in het functieprofiel het aantoonbaar in bezit zijn van diverse trainingen. Bedoelt u hiermee een certificaat van deelname, aangezien Inschrijver geen andere mogelijkheid heeft om dit aan te tonen en dit geen erkende opleidingen betreffen? Indien Opdrachtgever iets anders bedoelt, zou zij dit punt dan nader willen toelichten	Een certificaat van deelname is inderdaad een manier voor Inschrijver om dit aan te tonen.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten

5	Proces	Punt 4 Appendix 5: Programma van Eisen perceel 2 Loge- suppoostdiensten Van Abbemuseum (VAM)	U benoemt in het functieprofiel het aantoonbaar in bezit zijn van diverse trainingen. Bedoelt u hiermee een certificaat van deelname, aangezien Inschrijver geen andere mogelijkheid heeft om dit aan te tonen en dit geen erkende opleidingen betreffen? Indien Opdrachtgever iets anders bedoelt, zou zij dit punt dan nader willen toelichten	Zie antwoord op vraag 4.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
6	Proces	Punt 12 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	Indien een surveillant meer dan 1 uur beschikbaar moet zijn, wordt door Opdrachtgever het reguliere tarief voor een beveiligingsmedewerker verlangd. Dit past niet, aangezien niet alleen de surveillant, maar ook het voertuig, diens communicatiemiddelen, etc op de locatie dienen te blijven. Deze kosten zouden dan dus niet doorbelast kunnen worden. Is Opdrachtgever bereid in voorkomend geval het surveillancetarief te hanteren om er zo voor te zorgen dat (wellicht met name de kleinere) aanbieders niet afgeschrikt worden en wellicht in het geheel niet in gaan schrijven?	Naar aanleiding van diverse vragen en opmerkingen over de tarifiering van alarmopvolging heeft Opdrachtgever besloten Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten perceel 1 aan te passen. Deze bijlage is als nieuwe bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 1'. Eis 12 in Appendix 12 wordt daardoor automatisch als volgt gewijzigd: <i>"Facturering De alarmopvolging wordt conform Invulformulier Prijs beveiligingsdiensten perceel 1 betaald. "</i>	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
7	Proces	Punt 10 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U onderscheidt in uw beschrijving enkelvoudige en meervoudige meldingen, echter bij het niet behalen van responsetijden maakt u dit onderscheid niet. Ondanks dat Inschrijver te allen tijde zal proberen de melding zo snel mogelijk op te volgen, vindt zij de gehanteerde sancties disproportioneel en verminderd blijk te geven van kennis van de mobiele surveillancedienstverlening in het algemeen. Is Opdrachtgever bereid deze sancties te matigen om er zo voor te zorgen dat (wellicht met name de kleinere) aanbieders niet afgeschrikt worden en wellicht in het geheel niet in gaan schrijven?	Een tijdige alarmopvolging wordt door Opdrachtgever van essentieel belang geacht. Voor wat hierin haalbaar is, is kennis opgehaald vanuit de markt. Opdrachtgever is daarom niet bereid de genoemde sancties te matigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

8	Proces	Punt 9 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U splitst de aanbesteding in Perceel 1 en 2, waarbij het Van Abbemuseum perceel 2 betreft. Ten aanzien van de alarmopvolging maakt u deze splitsing echter niet. Kunt u aangeven waarom u hiertoe besloten heeft, aangezien alleen de grootte van de opdracht niet alleen bepalend hoeft te zijn? Omdat u herhaaldelijk aangeeft en Midden- en Kleinbedrijf te willen betrekken, had u of zou u alsnog kunnen overwegen de alarmopvolging en mobiele surveillancedienstverlening separaat aan te laten bieden. Tijdens de marktconsultatie is dat ook door diverse partijen opgemerkt. Zou u willen aangeven waarom u besloten heeft deze diensten niet separaat (bv als perceel 3) op te nemen in uw aanbestedingsstukken?	Hier heeft Opdrachtgever niet voor gekozen. In hoofdstuk 3.2. van het Beschrijvend document ligt Opdrachtgever toe waarom ervoor gekozen is om alarmopvolging onder te brengen bij perceel 1.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
9	Proces	Punt 6 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U benoemt in het functieprofiel het Diploma Receptionistenopleiding en het aantoonbaar in bezit zijn van diverse trainingen. Bedoelt u hiermee een certificaat van deelname, aangezien Inschrijver geen andere mogelijkheid heeft om dit aan te tonen en voor zover Inschrijver weet dit geen erkende opleidingen betreffen? Indien Opdrachtgever iets anders bedoelt, zou zij dit punt dan nader willen toelichten?	Omdat door verschillende partijen vragen zijn gesteld over het Diploma Receptionistenopleiding heeft Opdrachtgever besloten dit onderdeel van de eis te laten vervallen. In plaats daarvan wordt aan het functieprofiel de volgende omschrijving toegevoegd: - bij aanvang van de opdracht aantoonbaar in bezit van een gedegen opleiding of training in receptiedienstverlening (gastvrijheid); Het aantonen van in bezit zijn van een training kan middels een certificaat van deelname (zie ook antwoord op vraag 4).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
10	Proces	Punt 3 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U benoemt in het functieprofiel c.q. de opleidingseisen het aantoonbaar in bezit zijn van diverse trainingen. Bedoelt u hiermee een certificaat van deelname, aangezien Inschrijver geen andere mogelijkheid heeft om dit aan te tonen en dit geen erkende opleidingen betreffen? Indien Opdrachtgever iets anders bedoelt, zou zij dit punt dan nader willen toelichten?	Zie antwoord op vraag 4.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

11	Proces	Punt 2 Appendix 4: Programma van eisen Perceel 1 Beveiligings-receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U geeft aan de invulling van de functie van Teamleider erg belangrijk te vinden en daarom een klikgesprek te voeren. Kunt u aangeven wat het verschil is tussen het benoemde klikgesprek en het matchingsgesprek dat u wenst te voeren met de medewerker(s), zoals benoemd in Punt 12 van Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2? Met andere woorden; gebruikt u met opzet verschillende termen voor deze gesprekken? Kunt u aangeven hoe deze momentopname en subjectieve beoordeling zich verhoudt met de eisen die u in het Programma van Eisen reeds gesteld heeft aan de in te zetten teamleider? M.a.w. als de beoogd teamleider voldoet aan de eisen die u vooraf heeft gesteld, op welke gronden zou u de inzet van deze beoogd teamleider eventueel alsnog afkeuren?	Opdrachtgever gebruikt niet met opzet verschillende termen voor de gesprekken. De beoordeling of de beoogd teamleider aan de eisen gesteld in het Programma van Eisen voldoet, vindt plaats door Opdrachtnemer. Door Opdrachtnemer is echter vooraf bij deze beoordeling niet te bepalen of er in de praktijk ook een "klik" zal zijn met de organisatie en de belangrijkste contactpersonen van Opdrachtgever. Daarvoor is een apart klikgesprek noodzakelijk. Vooraf al de mogelijke gronden benoemen is niet mogelijk, maar gedacht kan worden aan niet herkennen van belangrijke persoonseigenschappen. Uiteraard zal Opdrachtgever een eventuele afkeuring altijd deugdelijk richting Opdrachtnemer onderbouwen en zal dit nooit zijn op onredelijke gronden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
12	Proces	Punt 41 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U vernoemt alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de diensten te bewerkstelligen. Graag zou Inschrijver een complete beschrijving van deze werkzaamheden ontvangen.	Opdrachtgever heeft besloten om eis 41 van Appendix 3 te laten vervallen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
13	Proces	Punt 38 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Inschrijver zou graag de objectiviteit van dit onafhankelijke onderzoeksbureau willen toetsen, aangezien de impact van een onvoldoende resultaat erg groot zou kunnen zijn. Kunt u aangeven welk onderzoeksbureau Opdrachtgever hiervoor inzet? Zou u Inschrijver tevens volledige inzage willen geven omtrent de inhoud van het onderzoek, de wijze van toetsing en de scoringsmethodiek?	De eis omschrijft dat Opdrachtgever de <u>mogelijkheid</u> heeft om een onafhankelijk onderzoeksbureau in te schakelen. Een concrete partij is hiervoor op dit moment nog niet geselecteerd. Tijdens een eventueel onderzoek wordt de dienstverlening getoetst op het Programma van Eisen en de gedane inschrijving van Opdrachtnemer.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

14	Proces	Punt 37 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Ten aanzien van de evaluatie Kpi's heeft Inschrijver een aantal vragen: - U geeft aan per kwartaal te beoordelen en eventueel een schriftelijke waarschuwing dan wel een boete op te leggen. U stelt echter eveneens in de tweede alinea van punt 37 dat u deze beoordeling ook kunt vervroegen. Hoe ziet Opdrachtgever de relatie van dit laatste met de gestelde kwartaalbeoordeling? - U geeft aan dat de kpi's in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bepaald. Kunt u ons bevestigen dat dus beide partijen het eens dienen te zijn over de te hanteren kpi's, de mate waarin deze wegen en de minimale score die behaald dient te worden? - Indien u dit bevestigt, hoe gaat Opdrachtgever dan met de situatie om indien er geen overeenstemming is over een te hanteren kpi? - U stelt dat Opdrachtgever een boete kan opleggen van 10% van de omzet excl btw. Kunt u dit nader toelichten? Met name de argumenten om deze boeteclausule te hanteren en de wijze waarop deze tot stand komt ?	De eis omschrijft niet dat er per kwartaal wordt beoordeeld. Er staat, dat wordt gemonitord en gemeten gedurende de gehele contractperiode. Inhoudelijke bespreking vindt wel per kwartaal plaats. Eventuele kan Opdrachtgever deze bespreking vervroegen. De KPI's komen voort uit de eisen binnen deze aanbesteding en de gedane inschrijving. Hierover dient een overeenstemming over te zijn, waarbij gedane beloften of gestelde eisen kunnen niet worden bijgesteld in de op te stellen KPI's. Opdrachtgever hangt geen weging aan de betreffende KPI. Opdrachtgever hecht zoals inschrijver aangeeft veel waarde aan een duurzame relatie. Gedurende de overeenkomst geeft Opdrachtgever de Opdrachtnemer zeer veel ruimte (en flexibiliteit) om zaken te bespreken en te herstellen c.q. op te lossen, alvorens een eventuele boete aan de orde is. Opdrachtgever acht dat de gestelde maatregelen dan ook meer dan proportioneel zijn. Het verleden heeft uitgewezen dat het noodzakelijk is om dergelijke spelregels op te leggen om te voorkomen dat de dienstverlening en het beoogde resultaat uiteindelijk in gedrang komen. De hoogte van de boete wordt bijgesteld naar 5 procent over de omzet van het voorgaande kwartaal. De wijze waarop de boete tot stand komt staat reeds beschreven in eis 37 van Appendix 3.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptdiensten en alarmopvolging
----	--------	--	--	---	---

15	Proces	Punt 29 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Uw stelling ten aanzien van de overname personeel door Opdrachtgever doet de nodige alarmbellen rinkelen, aangezien u eveneens geen afnamegaranties geeft. Het kan immers niet zo zijn dat Inschrijver fungeert als een veredeld wervingsbureau, terwijl u aangeeft juist een partnerschap te beogen. Vandaar een aantal vragen hieromtrent: - De werkzaamheden vallen onder de Wpbr. Heeft Opdrachtgever een vergunning in dat kader ofwel is zij voornemens die te verkrijgen? - Hoe ziet Opdrachtgever deze bepaling in het kader van haar stelling in het beschrijvend document: "Het kosteneffectief realiseren van de bedrijfsvoering van het bij opdrachtgever passend veiligheidsniveau door in goede samenwerking met de te contracteren marktpartijen de gezamenlijke expertise optimaal te benutten"? - Begrijpt Opdrachtgever dat deze stelling een 'rare smaak in de mond' achterlaat bij Inschrijver(s) en is zij bereid Punt 23 te schrappen dan wel te herschrijven, waarbij partijen zonder schriftelijke toestemming van de ander geen personeel overnemen?	- Voor perceel 1 bezit Opdrachtgever de benoemde vergunning niet en is ook niet voornemens deze te verkrijgen. - Eis 29 is geenszins opgesteld met de intentie van Opdrachtgever om binnen perceel 1 in de toekomst zelf beveiligingswerkzaamheden te gaan verzorgen. Wel heeft - zoals beschreven - gemeente Eindhoven zelf receptionisten in dienst (perceel 1) en heeft het Van Abbemuseum een eigen beveiligingsdienst (perceel 2). Dus op deze functies zou in de toekomst een vacature kunnen ontstaan. Het staat medewerkers van Opdrachtnemer dan vrij om eventueel op deze vacatures te solliciteren. Opdrachtgever zal zelf niet actief werven onder het ingehuurde beveiligingspersoneel. - Met voorgaande toelichting verwacht Opdrachtgever de "rare smaak" weggenomen te hebben. Tot schrappen dan wel herschrijven van artikel gaat Opdrachtgever dan ook niet over.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
16	Proces	Punt 26 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Is onze aanname correct dat, indien Opdrachtgever verzoekt om persoonsgegevens, ook al is dat voor een veiligheidscheck, er toch een verwerkersovereenkomst zou moeten worden opgesteld? In punt 6 en 7 van deze Appendix wordt deze situatie immers niet beschreven.	Deze vraag wordt in de 2e nota van inlichtingen beantwoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
17	Proces	Punt 21 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Om ervoor te zorgen dat er geen verwarring ontstaat ten aanzien van het begrip scholing zou Inschrijver graag de bevestiging krijgen omtrent het feit dat scholing in deze inhoudt dat de medewerker voldoet aan de basiskwalificaties zoals gesteld in het Programma van Eisen. Indien dit anders wordt geïnterpreteerd door Opdrachtgever, ontvangt Inschrijver graag een nadere uitleg over wat Opdrachtgever hieronder verstaat.	Voldoen aan de basiskwalificaties zoals gesteld in het Programma van Eisen valt minimaal onder het begrip scholing. Maar niet exclusief. Opdrachtgever is van mening dat scholing een algemeen gangbare term is en een nadere uitleg in het kader van eis 21 dus niet nodig zou hoeven zijn.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

18	Proces	Punt 20 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Inschrijver begrijpt dat indien een medewerker niet (meer) voldoet aan de gestelde kwalificaties, danwel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, deze vervangen dient te worden. Echter, de stelling "of op enige ander wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt" is wat Inschrijver betreft wat vaag. Behoudens de voor de hand liggende redenen kan dit immers van alles betekenen. Is Opdrachtgever het met Inschrijver eens dat dit een zorgvuldige procedure behoeft en hoe zou Opdrachtgever deze procedure willen vormgeven?	Opdrachtgever is het eens met Inschrijver. Het vormgeven van de procedure kan na gunning in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebeuren.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
19	Proces	Punt 19 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U stelt dat indien blijkt dat een medewerker de werkzaamheden nog niet volledig beheerst na het inwerktraject te hebben afgerond, de mogelijke extra inwerkkosten voor rekening van Inschrijver komen. Kunt u aangeven waaruit dit blijkt en hoe dit objectief te maken is?	Voor contactpersonen van Opdrachtgever zal het zichtbaar zijn als een medewerker voldoende ingewerkt is, doordat deze in de werkuitvoering kennis van / ervaring met o.a. de volgende punten laat zien: objectinstructies en handleidingen, huis-, veiligheids- en gedragsregels, en zelfverzekerd uitvoeren van omschreven werkzaamheden bijvoorbeeld lopen van openings-, en brand/sluitrondes.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

20	Proces	Punt 18 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U geeft aan dat Opdrachtgever ruimte biedt aan Inschrijver om studerende beveiligers binnen de Gemeente ervaring op te laten doen. U beperkt deze ruimte echter specifiek tot studenten die een BOL-traject volgen. Kunt u aangeven waarom u deze ruimte hiertoe beperkt en bijvoorbeeld geen ruimte laat voor betaalde BBL-studenten?	Aangezien er door meerdere partijen vragen zijn gesteld c.q. opmerkingen zijn gemaakt t.a.v. BBL-studenten heeft Opdrachtgever besloten eis 18 van Appendix 3 aan te passen. Inzet van aspirant-beveiligers (BBL-traject) is toegestaan onder de volgende voorwaarden: - Aantoonbaar sturende voor het SVPB/SBB diploma beveiligers; - In bezit van groene pas; - Aantoonbaar voldoende werk- / levenservaring voor uit te voeren werkzaamheden; - Alleen facturabel in te zetten daar waar er sprake is van een dubbele bezetting en de aspirant onder toezicht staat van een ervaren beveiligers. Net als voor studerende beveiligers voor het BOL-traject geldt, dat in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt bepaald hoeveel plaatsen beschikbaar zijn voor BBL-ers en welke werkzaamheden ze mogen uitvoeren. Opdrachtnemer garandeert tot slot dat tijdens de diensten waarop aspirant-beveiligers zijn ingezet de dienstverlening volledig conform overeenkomst wordt uitgevoerd. O.a. een omgeving waarin (beveiliging)medewerkers, bezoekers en leveranciers zich veilig en welkom voelen moet geborgd zijn. De invulformulieren C4 zijn aangevuld met een tarief voor een aspirant-beveiligers. Deze bijlagen zijn als nieuwe bijlagen aan deze nota van inlichtingen toegevoegd '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 1' en '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 2'	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
----	--------	--	--	---	---

21	Proces	Punt 16 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U stelt dat Opdrachtgever vrij is elders beveiligingscapaciteit aan te wenden indien Inschrijver tekortschiet als het gaat om de invulling van extra aanvragen binnen een tijdspanne die groter of gelijk is aan 24 uur. Dit zou in strijd kunnen zijn met de Aanbestedingswet. Daarnaast spreekt u tevens over de mogelijkheden van deze beveiligingscapaciteit elders, en wel door middel van onder andere een dienstverband. Dat laatste zou in kunnen houden dat bij één keer niet kunnen leveren door Opdrachtgever een beveiligingsmedewerker in loondienst zou kunnen worden aangesteld die dan uiteraard ook vaste uren dient te werken. Hoe ziet u deze situatie in het licht van uw stelling in het beschrijvend document: "Het kosteneffectief realiseren van de bedrijfsvoering van het bij opdrachtgever passend veiligheidsniveau door in goede samenwerking met de te contracteren marktpartijen de gezamenlijke expertise optimaal te benutten"?	Dit is uiteraard een ultimatum remedium oplossing. De beveiligingsdienst is een essentiële functie. De veiligheid van burgers en medewerkers dient ten alle tijden gewaarborgd te worden. Voorkomen moet worden dat panden of dienstverlening noodgedwongen moet sluiten. Wanneer vooraf aangevraagde capaciteit door Opdrachtnemer onverhoopt niet wordt ingevuld, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende capaciteit elders c.q. extern uit te zetten, specifiek voor desbetreffende uitgevraagde (vaste) dienst. In de eis laat Opdrachtgever het woord 'loon dienstverband' vervallen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
22	Proces	Punt 15 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U stelt dat een aanvraag waarvan de tijdspanne tussen aanvraag en daadwerkelijke inzet meer dan 24 uur bedraagt, er een leveringsplicht geldt, gemaximaliseerd tot 2 personen. Gelet op de huidige arbeidsmarkt zou Inschrijver hier liever een urenmaximum (bijvoorbeeld 8 uur) zien. Immers zou de inzet van 2 personen ook kunnen betekenen dat 2 medewerkers voor 3 uur dienen te worden ingezet. Daarnaast is twee personen vrijplannen op zo'n korte termijn voor iedere Inschrijver momenteel een grote uitdaging. Is Opdrachtgever akkoord met een maximum van 8 uur in dit kader?	De Opdrachtgever gaat niet akkoord met deze aanpassing.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
23	Proces	Punt 14 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Indien Opdrachtgever een aanvraag doet, waarbij de tijdspanne tussen aanvraag en daadwerkelijke inzet meer dan 72 uur bedraagt, wordt vanwege de leveringsplicht die ook dan bestaat, Inschrijver geconfronteerd met verschuivingstoelagen. Inschrijver volgt de CAO Particuliere Beveiliging strikt, zoals ook in punt 17 door u geëist wordt. Is Opdrachtgever genegen om deze verschuivingstoelagen te betalen, aangezien Inschrijver deze in voorkomend geval ook aan haar medewerkers dient uit te keren?	Op het Invulformulier C4 is ruimte voor een uurtarief voor extra (ad-hoc) inzet. In dit tarief kan Inschrijver de genoemde verschuivingstoelagen uiteraard verwerken.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

24	Proces	Punt 13 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Kunt u een overzicht geven van de extra inzet die vanwege onvoorziene omstandigheden is aangevraagd in het afgelopen jaar, verdeeld per perceel? Dit mede in het kader van de vraag bij punt 11, hetgeen impact kan hebben op de grootte van het back-up team.	Voor een overzicht van extra (afroep) diensten over 2020 t/m 2022 voor perceel 1 verwijzen we naar bijlage A en voor perceel 2 naar Bijlage B in deze NvI. Bij bijlage B merkt Opdrachtgever op, dat het Van Abbemuseum gedurende coronapandemie lange tijd gesloten is geweest.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
25	Proces	Punt 12 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U geeft aan dat medewerkers worden voorgedragen voor een matchingsgesprek. Na akkoord mag de medewerker worden ingezet en dit akkoord zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd. Kunt u aangeven hoe deze momentopname en subjectieve beoordeling zich verhoudt met de eisen die u in het Programma van Eisen reeds gesteld heeft aan de in te zetten medewerkers? M.a.w. als de medewerker voldoet aan de eisen die u vooraf heeft gesteld, op welke gronden zou u de inzet van deze medewerker eventueel alsnog afkeuren?	De beoordeling of een medewerker aan de eisen gesteld in het Programma van Eisen voldoet, vindt plaats door Opdrachtnemer. Door Opdrachtgever zal tijdens een matchingsgesprek vervolgens nog gekeken worden of er ook sprake is van een "klik" met de organisatie en haar belangrijkste contactpersonen. Vooraf al de mogelijke gronden benoemen is niet mogelijk, maar gedacht kan worden aan niet herkennen van belangrijke persoonseigenschappen. Zoals aangegeven zal inzet nooit op onredelijke gronden worden geweigerd. Een eventuele afkeuring zal door Opdrachtgever altijd richting Opdrachtnemer deugdelijk onderbouwd worden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
26	Proces	Punt 11 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	Gelet op de eventueel te verwachten extra aanvragen, ad hoc inzet etc, zou een vast back-up team dienen te bestaan uit een veelvoud van medewerkers, die ook nog eens met regelmaat dienen te worden ingezet. Kunt u een overzicht verstrekken van de extra en ad hoc aanvragen over het afgelopen jaar, verdeeld per perceel? Hoe wenst u om te gaan met de inwerkkosten van deze back-up medewerkers, mede gelet op het feit dat u in punt 19 aangeeft dat Inschrijver alle inwerkkosten dient te dragen? Kunt u de stelling "medewerkers die met een vaste regelmaat worden ingezet" kwantificeren?	Voor het gevraagde overzicht zie antwoord op vraag 24. Conform eis 19 zijn inwerkkosten voor nieuw in te zetten medewerkers voor rekening van Opdrachtnemer. Medewerkers uit het vaste back-up team vallen hier ook onder. Vaste regelmaat betekent voor Opdrachtgever dat medewerkers zoveel als mogelijk volgens een terugkerende structuur in het dienstrooster worden ingezet. Dit zodat ze voldoende routine houden in de uit te voeren werkzaamheden. Hoe vaak iemand hiervoor exact ingezet moet worden, kan na gunning in onderling overleg tussen Opdrachtgever en -nemer worden bepaald.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

27	Proces	Punt 9 Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2	U stelt dat de werkzaamheden op basis van een vast vierwekelijks rooster plaatsvinden wat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever. Op welke gronden, mede gelet op hetgeen beschreven is bij punt 10, zou Opdrachtgever een vast rooster eventueel kunnen of willen afkeuren en binnen welke termijn krijgt Inschrijver deze goed- of afkeuring?	Een rooster kan afgekeurd worden als deze niet sluitend is ingevuld vanuit het vaste (back-up) team. Goed- of afkeuring gebeurt in de praktijk veelal binnen 1 werkdag.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
28	Juridisch	Hoofdstuk 2 Appendix 2: Nadere informatie perceel 2 Loge- suppoostdiensten Van Abbemuseum (VAM	Kan Opdrachtgever aangeven over welk vergunningsnummer i.k.v. Wpbr zij beschikt?	Opdrachtgever beschikt niet over een vergunningsnummer; door Justis is ontheffing verleend aan de gemeente (overheid).	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
29	Proces	Hoofdstuk 5 Appendix 1: Nadere informatie perceel 1 Beveiligings- receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	Op termijn zal één van de eigen receptiemedewerkers van de gemeente gaan stoppen met werken. Kunt u Inschrijver aangeven wanneer dit plaatsvindt?	Inmiddels is bekend dat één van de eigen receptionisten van de gemeente met directe ingang met pensioen is gegaan. Zie ook antwoord op vraag 46.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
30	Proces	Hoofdstuk 2 Appendix 1: Nadere informatie perceel 1 Beveiligings- receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U geeft aan dat er bij de Gemeente Eindhoven zelf geen beveiligingsmedewerkers in dienst zijn. Inschrijver kan dit moeilijk rijmen met hetgeen is gesteld in punt 16 en 29 van Appendix 3: Programma van eisen Algemeen Perceel 1 en perceel 2. Het zou namelijk inhouden dat u mogelijk mensen een dienstverband aanbiedt voor vergunningsplichtige beveiligingswerkzaamheden. Kunt u dit nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 15.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
31	Proces	Hoofdstuk 2 Appendix 1: Nadere informatie perceel 1 Beveiligings- receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U geeft voorts aan dat ten aanzien van de locatie Nachtegaallaan alleen receptiedienstverlening van toepassing is. Echter, tijdens de schouwing was een beveiliger werkzaam. Kunt u aangeven of er wel of niet een beveiliger dient te worden ingezet ten behoeve van deze locatie?	Ten behoeve van locatie Nachtegaallaan dient gedurende kantooruren in principe alleen receptiedienstverlening geleverd te worden. In de tijdelijke situatie bij aanvang van de opdracht (zoals beschreven in Appendix 1, hoofdstuk 5) is dit anders.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
32	Proces	Hoofdstuk 1 Appendix 1: Nadere informatie perceel 1 Beveiligings- receptiediensten en alarmopvolging gemeentelijke panden	U stelt dat de locatie Huis naar Werk tijdelijk een kantoor en sprekkamers huurt. Kunt u Inschrijver aangeven tot wanneer de huurovereenkomst geldt?	Deze vraag wordt in de 2e nota van inlichtingen beantwoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

33	Proces	Hoofdstuk 3.7 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	U stelt dat Inschrijver slechts op één perceel mag inschrijven en dwingt daarmee dus een keuze af. Los van het feit dat dit wellicht in strijd is met de regelgeving omtrent Europees aanbesteden, zou Inschrijver graag gemotiveerd zien, waarom Opdrachtgever ervoor kiest om twee overeenkomsten met twee afzonderlijke partijen af te sluiten.	Het gemeentelijke inkoopbeleid van Eindhoven wenst zo veel mogelijk kansen te bieden voor het MKB. Derhalve wenst Opdrachtgever de opdracht bij twee verschillende Opdrachtnemers te beleggen om zodanig meer beveiligingsbedrijven de kans te bieden om een opdracht in te vullen bij Opdrachtgever.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
34	Proces	Hoofdstuk 3.5 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	U maakt een voorbehoud ten aanzien van de daadwerkelijk afname, terwijl u van Inschrijver(s) vraagt om vaste teams (incl backup) te formeren en investeringen te doen in scholing en inwerken. Dit voorbehoud zou in theorie kunnen betekenen dat de gehele opdracht tot een minimum wordt beperkt. Is Opdrachtgever in staat en/of bereid de op- en afschaling van diensten te beperken? Bijvoorbeeld tot 10% op jaarbasis met een termijn van bijvoorbeeld een kwartaal?	Opdrachtgever kan hier niet mee akkoord gaan. De herzieningsclausule zal ten alle tijden in overleg met Opdrachtnemer besproken worden. Opdrachtgever heeft zich ingespannen om de huidige en toekomstige situatie zo nauwkeuring mogelijk te omschrijven, waarbij de voorziene (tijdelijke) wijzigingen zo nauwkeuring mogelijk te beschrijven. Opdrachtgever kan hierover niet meer informatie verstrekken, dan hetgeen reeds beschreven is in de aanbestedingsdocumenten o.a. in hoofdstuk 3.4 van het Beschrijvend document en de aanvullende informatie in de Nota van Inlichtingen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
35	Proces	Hoofdstuk 3.2 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	Naar de bescheiden mening van Inschrijver is uw weergave van het totaal aantal begrote uren niet geheel correct. U beschrijft het in hoofdstuk 3.6, maar tijdens de schouwing werd duidelijk dat ten aanzien van onder andere de locatie Mercado de uren in 2024 en een deel van 2025 significant afwijken (minus bijna 8.500 uur op jaarbasis). Zou u Inschrijver kunnen voorzien van een geupdate versie?	Hoofdstuk 3.2 geeft een correcte weergave van het totaal aantal begrote uren op jaarbasis gedurende het overgrote deel van de opdracht. In hoofdstuk 3.6 en ook tijdens de schouw is toegelicht dat er bij aanvang van de opdracht sprake is van een tijdelijke situatie door verduurzaming van locatie Mercado in een deel van 2024 (en dus niet zoals u schetst in 2024 en een deel van 2025). Op basis van de gedetailleerde beschrijving van de tijdelijke situatie in Appendix 1 zou Inschrijver zich naar het oordeel van Opdrachtgever een goed beeld moeten kunnen vormen van de impact op de ureninzet in de eerste paar maanden van de opdracht. De door vraagsteller genoemde 8.500 uur op jaarbasis herkend Opdrachtgever niet. Om voorstoring in het level playing field te voorkomen heeft Opdrachtgever alle beschikbare informatie gedeeld.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

36	Proces	Hoofdstuk 5.2.5 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	Ten aanzien van de invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten Perceel 1 wordt geen separaat uurtarief gevraagd voor de teamleider en/of diens backup. Daarnaast is er ook geen mogelijkheid om ad hoc tarieven in te vullen (zie punt 14 en 15 van Appendix 3). Teneinde een goed vergelijk tussen Inschrijvers mogelijk te maken verzoeken wij Opdrachtgever en wat uitgebreidere Invulbijlage op te stellen. Voor perceel 2 is deze immers al wat uitgebreider.	In de betreffende prijs invulbijlage is al ruimte aanwezig voor het invullen van ad hoc tarieven (zowel voor beveiligers als voor receptionist). De inzet van de teamleider wordt gezien als onderdeel van de Overheadkosten van Opdrachtnemer en wordt daarom niet separaat uitgevraagd.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptie diensten en alarmopvolging
37	Proces	Hoofdstuk 4.2.4 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	Artikel 2.54, lid 1 zegt dat een aanbestedende dienst uiterlijk zes dagen voor de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen nadere inlichtingen over de aanbestedingsstukken verstrekt, mits het verzoek om inlichtingen tijdig voor de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen is gedaan. Aangezien u hiernaar verwijst, zou Inschrijver graag van u willen weten wat de uiterste datum is voor het stellen van de vragen. Dit om verwarring en discussie te voorkomen ten aanzien van het begrip 'tijdig'.	De vragen kunnen worden ingediend conform planning paragraaf 4.1. Indien Opdrachtgever denkt dat een extra NvI noodzakelijk is dan wordt dit tijdig gecommuniceerd.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptie diensten en alarmopvolging
38	Proces	Hoofdstuk 3.7.3 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	Voor zover sprake is van objectief aantoonbare kostenverhogende omstandigheden die na het ingaan van de verlengde termijn zijn opgetreden aan de kant van inschrijver, kan opdrachtgever daarvoor een compensatie toekennen. Inschrijver stelt voor dat Inschrijver in het kader van de Wachtkamerregeling in ieder geval gerechtigd is de kostprijsverhogende factoren, voortvloeiende uit wettelijke dan wel CAO-gerelateerde regelingen door te belasten. Is Opdrachtgever hiermee akkoord?	Bijgevoegd bij deze nota is de concept wachtkamervereenkomst toegevoegd als Appendix 10, waarin de betreffende optie is opgenomen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptie diensten en alarmopvolging

39	Proces	Hoofdstuk 3.3 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	Conform de Aanbestedingswet dient u een splitsing in percelen te motiveren. Uw motivatie dat de beveiligingswerkzaamheden specialistisch en afwijkend zijn wordt onvoldoende herkend in de Programma's van eisen (Appendix 4 en 5). Kunt u een nadere motivatie geven voor deze splitsing of zou u alsnog willen samenvoegen?	In artikel 1.5 lid 1 van de Aanbestedingswet 2012 (Aw) is het clusterverbod beschreven. Dit houdt in dat Opdrachtgever opdrachten niet onnodig mag samenvoegen oftewel clusteren. Het doel van het clusterverbod is de bereikbaarheid en de kansen van het MKB bij een aanbesteding te vergroten. In de aanbesteding wordt de volgende toelichting gegeven op wat verstaan wordt onder specialistisch en afwijkend: "Niet alle partijen hebben de juiste ervaring, affiniteit en expertise om de gevraagde dienstverlening te leveren. Opdrachtgever is verder van mening dat de beschreven functieprofielen en werkzaamheden in Appendix 4 en 5 dit verschil eveneens afdoende onderbouwen. Opdrachtgever wil niet alsnog samenvoegen. In artikel 1.5 lid 3 Aw en de Gids Proportionaliteit is vervolgens beschreven dat samengevoegde opdrachten in beginsel wordt opgedeeld in percelen, tenzij Opdrachtgever dit niet passend acht. In dat geval moet hij dit motiveren in de aanbestedingsstukken. Opdrachtgever heeft juist wel voor meerdere percelen gekozen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
----	--------	---	---	---	---

40	Proces	Hoofdstuk 2.3 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	U geeft aan dat u graag een partnerschap met de te contracteren marktpartijen wilt bereiken, in tegenstelling tot het 'traditioneel' leveren van uren. Hieronder wordt door u verstaan een marktpartij die transparant werkt en meedenkt vanuit diens professie, ad-hoc diensten kan leveren en flexibel is en innovatief kan zijn bij een toekomstig veranderende werkomgeving. Onder 'flexibel' wordt begrepen het in gezamenlijkheid zoeken naar een oplossing in plaats van wijzen naar afspraken. Met name dit laatste kan Inschrijver moeilijk plaatsen. Uiteraard wordt een partnerschap zeer gewaardeerd echter door allerlei boeteclausules, de mogelijkheid om medewerkers over te nemen en allerlei andere regels die eenzijdig worden opgelegd, kan dit partnerschap dus alleen maar plaatsvinden op basis van duidelijke, eenduidige afspraken. Echter wenst u tegelijkertijd de flexibiliteit bij de marktpartij (wederom eenzijdig) waarbij in gezamenlijkheid dient te worden gezocht naar een oplossing in plaats van wijzen naar afspraken. Kunt u dit nader toelichten?	Zie antwoord op vraag 14.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptie diensten en alarmopvolging
41	Proces	Hoofdstuk 1.4 Beschrijvend document Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten Gemeente Eindhoven	U stelt het volgende: "Voor zover inhoudelijke omschrijvingen op het aanbestedingsplatform en het beschrijvend document, programma van eisen of de overeenkomst met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleren het beschrijvend document, programma van eisen of de overeenkomst." Kunt u dit nader toelichten aangezien het voor Inschrijver niet geheel duidelijk is wat nu prevaleert.	Het geüploade beschrijvend document, programma van eisen en de overeenkomst prevaleren boven inhoudelijke omschrijvingen op het aanbestedingsplatform.	

42	Contract	Appendix 4, eis 9	"Bij eis 9 Responstijden geeft u het volgende aan; "" Opdrachtgever verstaat onder responstijd de opgetelde tijd van ontvangst van het alarm in de door de gemeente gecontracteerde meldkamer tot aankomst van de mobiele surveillant op de betreffende locatie' . Het is binnen onze branche niet gebruikelijk dat de responstijd wordt berekend indien ontvangende meldkamer en de meldkamer van de opvolgende dienst niet bij 1 en dezelfde meldkamer zijn ondergebracht. Het is namelijk zeer aanemelijk dat er tijdverschil zal ontstaan bij het doormelden van een alarm tussen beide meldkamers. Bent u bereid de formulering van de responstijd als volgt aan te passen? "" Opdrachtgever verstaat onder responstijd de opgetelde tijd van ontvangst van het alarm door de meldkamer van opvolgende dienst tot aankomst van de mobiele surveillant op de betreffende locatie. "	Opdrachtgever kan instemmen met de voorgestelde aanpassing van alinea 1 van eis 9 van Appendix 4.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
43	Contract	Bijlage 5, eis 4	U geeft aan dat het gewenst is dat het personeel bekend is met predictive profiling. U wenst dit, maar wij vernemen graag uw bevestiging dat het ook een eis is. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Bekendheid met predictive profilering is niet direct bij aanvang van overeenkomst een vereiste, maar zoals omschreven moet Opdrachtnemer wel bereid zijn haar personeel hierin te trainen.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
44	Juridisch	Appendix 5, eis 3	U geeft het volgende aan: "De bedrijfskleding van de in te zetten medewerkers moet aansluiten bij de uniformen van de medewerkers van het museum. Dit is een zwart uniform, witte blouse en rode stropdas, alles voorzien van het eigen bedrijfslogo van Opdrachtnemer." Het uniform van inschrijvende partijen zijn goedgekeurd door de Minister van Justitie en Veiligheid en hier mag niet van afgeweken worden. Graag ontvangen we uw bevestiging dat het uniform van inschrijvende partij het uniform zal zijn van de beveiligingsmedewerkers en kleuren kunnen afwijken van uw voorkeur (bijv. een donkerblauw pak i.p.v. zwart en een andere kleur stropdas).	Dit kan Opdrachtgever niet bevestigen. De eis rondom de kleurstelling van het uniform voor het Van Abbemuseum blijft gehandhaafd. Bekend is dat door inschrijvende partijen goedkeuring voor een afwijkende kleur aangevraagd kan worden bij Justis.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten

45	Contract	Appendix 4, pagina 1, eis 2.	U geeft het volgende aan: "Binnen de organisatie van Opdrachtnemer is geborgd dat de vaste teamleider ruim voldoende tijd aanwezig is bij de verschillende beveiligingsobjecten van de gemeente." Wat wordt verstaan onder ruim voldoende tijd? Wat is volgens u de gemiddelde tijd die een teamleider per week werkzaam is voor de gemeente Eindhoven? Wens u een teamleider boven de sterkte waarvoor u ook bereid bent om voor te betalen? Wij vernemen graag uw antwoord.	Met ruim voldoende tijd wil Opdrachtgever aangeven dat de teamleider op alle objecten zodanig vaak aanwezig is, dat de rol zoals omschreven goed ingevuld kan worden. Dit kan door Opdrachtgever niet gekwantificeerd worden in gemiddelde uren per week; hierin wordt uitgegaan van de deskundigheid van inschrijvende partij. De eis schrijft daarnaast: <i>"In overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de precieze invulling bepaald"</i> . Het is ook aan inschrijvende partij om op basis van de ontvangen beschrijving te bepalen of de teamleider het beste in of boven de sterkte kan worden ingezet. De Opdrachtgever heeft hierin geen nadrukkelijk voorkeur. Als gekozen worden voor inzet boven de sterkte, kunnen kosten hiervoor meegenomen worden als overheadkosten.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
46	Contract	Appendix 1, pagina 4, hoofdstuk 5. ontwikkelingen	U geeft aan dat op termijn één van de eigen receptiemedewerkers van de gemeente stopt met werken. Kunt u aangeven wanneer verwacht wordt dat deze receptiemedewerker stopt en hoeveel uur er vrijkomt? Wij vernemen graag uw antwoord.	Zie ook antwoord op vraag 29. Er komt hiermee 20 uur vrij (0,55 FTE). Door Opdrachtgever is hierop Invulbijlage C4 Prijs beveiligingsdiensten perceel 1 aangepast door verhoging van het aantal uren receptiedienstverlening. Deze bijlage is als nieuwe bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 1'. Let op: bij aanvang van het contract is er sprake van een tijdelijke situatie waarbij de verdeling van receptiedienstverlening afwijkend is.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
47	Proces	Beschrijvend document, pagina 22, paragraaf 1.3	U geeft inschrijvers voor criterium 1.3 slechts 3 A4 de ruimte. Gezien de vragen die u stelt, verzoeken wij u dit te verruimen naar 4 A4. Zo zijn inschrijvers beter in staat de kwalitatieve vragen te onderbouwen. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat akkoord met verruiming met 1 pagina naar totaal 4 A4 voor de uitwerking van gunningscriterium 1.3.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
48	Inhoud	Beschrijvend document, vanaf pagina 19, paragraaf 5.2	In het beoordelingskader van de gunningscriteria geeft u het volgende aan: "de eenduidigheid c.q. afdwingbaarheid van het aanbod". Kunt u a.u.b. nader toelichten wat u hier precies onder verstaat?	Hiermee bedoeld Opdrachtgever dat de uitwerking niet anders op te vatten is en tijdens de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht de Opdrachtgever aanspraak kan maken op de gedane inschrijving.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging,

					Perceel 2: Suppoost- en logediensten
49	Juridisch	Appendix 7 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven, Artikel 15.1b	Wij verzoeken Opdrachtgever om de vrijwaringsverplichting tegen aanspraken van derden te beperken tot schade toegebracht door werkzaamheden van Inschrijver en te wijten aan schuld van Inschrijver of een oorzaak die op grond van wet voor rekening komt van Inschrijver. Tevens verzoeken wij u om de aansprakelijkheid van inschrijver – voortvloeiende uit de vrijwaring tegen aanspraken van derden – te beperken tot maximaal 10% van de opdrachtsom of een ander in redelijkheid vast te stellen percentage/bedrag per gebeurtenis en per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Uw voorstel is niet proportioneel. Opdrachtgever is daarentegen bereid de aansprakelijkheid te beperken tot de bedragen als genoemd in artikel 15.1a algemene inkoopvoorwaarden. De laatste zin uit artikel 15.1a blijft onverkort van toepassing.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
50	Proces	Invulbijlage C4, Prijs	Kunt u bevestigen dat het prijzenblad niet ondertekend hoeft te worden, gezien hier geen invulveld voor voorzien is?	Alle invulbijlagen dienen door inschrijver ondertekend te worden, waaronder ook het prijzenblad. Opdrachtgever heeft een nieuwe versie van het prijzenblad geüpload.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
51	Contract	Appendix 4, eis 10	Inschrijver heeft er vertrouwen in dat zij haar diensten op een correcte wijze zal uitvoeren en op een wijze zoals overeengekomen. Daarbij heeft Inschrijver een partnership voor ogen. Naar de mening van Inschrijver past daar niet bij dat Opdrachtgever bij iedere tekortkoming een sanctie kan opleggen in de vorm van niet factureren. Bij een partnership past veel meer 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. Gaat u er derhalve mee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever laat de eis niet vervallen. Opdrachtgever streeft zeker naar een partnership en bij tekortkomingen in de dienstverlening zal in overleg gezocht worden naar verbeterpunten. Een tijdige alarmopvolging wordt echter van essentieel belang geacht, dat hier een uitzondering geldt en aan niet voldoen direct financiële consequenties worden verbonden. Zie tevens antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

52	Contract	Appendix 4x, eis 9	De door u gevraagde maximale aanrijtijd à 20 minuten bij meervoudige meldingen zijn helaas niet door Inschrijver te garanderen. Een surveillancevoertuig heeft geen akoestische signalering en moet zich aan de normale verkeerswetgeving houden. De verkeerssituatie, weersomstandigheden, tijd van de melding en diverse externe oorzaken zijn uiteraard van grote invloed op de aanrijtijd. Daarbij borgen wij altijd de verkeersveiligheid. Wij verzoeken u om de responsetijd te verruimen naar een realistische 30 minuten. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en heeft u een tegenvoorstel?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met verruiming van de aanrijtijd. Ervaringen uit het verleden bij Opdrachtgever laten zien, dat de gevraagde 20 minuten wel haalbaar moet zijn. Mocht vraagsteller op basis van eigen ervaringscijfers kunnen onderbouwen dat dit in de huidige markt niet meer realistisch is, dan ziet Opdrachtgever deze onderbouwing graag tegenmoet.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
53	Contract	Appendix 3	Kunt u bevestigen dat de kosten voor het mystery guest onderzoek voor Opdrachtgever zijn?	Dat kan Opdrachtgever bevestigen. Initiatief en dus ook kosten voor eventuele onderzoek liggen bij de Opdrachtgever.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
54	Proces	Appendix 3,	"Aangezien uw ureninzet meer dan 15.000 uur per jaar is, is verplichte overname personeel van toepassing. a. Graag ontvangen wij de Mutatielijst contractswisseling conform het format Bijlage 9 van de cao Particuliere Beveiliging. b. Tevens ontvangen wij graag een overzicht waarin staat vermeld of de over te nemen medewerker aan het profiel, zoals beschreven in de aanbesteding, voldoet en op welke fronten er eventueel nog scholing moet plaatsvinden."	De mutatielijst is als Appendix 11 aan deze nota van inlichtingen toegevoegd.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
55	Contract	Appendix 3, eis 25	Kunt u aangeven wat de parkeerkosten gemiddeld zijn per dag?	Dit is niet mogelijk. De parkeertarieven in en rond het centrum van Eindhoven lopen sterk uiteen mede ook afhankelijk van hoe dichtbij men wenst te parkeren. Voor meer informatie over parkeren verwijzen we naar https://www.eindhoven.nl/stad-en-wonen/stad/parkeren	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

56	Contract	Appendix 3, eis 18	"U spreekt hier over de inzet van studerende beveiligers (in BOL-traject), welke alleen kosteloos boven formatie mogen worden gepland. Kunt u aangeven of het wel is toegestaan om aspirant beveiligers (BBL-traject) facturabel binnen de formatie in te zetten? In tegenstelling tot een stagiair, is een aspirant een in de cao Particuliere Beveiliging ingeschaalde functie. Dit betekent dat sprake is van een arbeidsovereenkomst en verloning. De aspirant studeert aantoonbaar voor het SVPB/SBB diploma beveiligers; beschikt over basisvaardigheden en leert in de praktijk. Naar ons idee kan een aspirant goed functioneren binnen de door gevraagde dienstverlening. De aspirant is gescreend en in het bezit is van een groene pas waardoor sprake is van inzet van betrouwbaar personeel; geheel in lijn met de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (Wpbr). Veel aspiranten zijn herintreders met meer levenservaring ten opzichte van een startende beveiligers. Op een krappe arbeidsmarkt stellen wij en u continuïteit zeker; eenmaal gediplomeerd blijft de aspirant bij u werkzaam. Bent u ermee akkoord dat opdrachtgever een aspirant-beveiligers, facturabel, mag inzetten overal waar een dubbele bezetting is en de aspirant onder toezicht staat van ervaren beveiligers? Zo niet, kunt u gemotiveerd onderbouwen waarom niet?"	Zie antwoord op vraag 20.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
57	Contract	Appendix 1, pagina 2, 2. objectbeveiliging	Hier staat: Bij het pand Nachtegaallaan is alleen receptiedienstverlening van toepassing, maar moet wel een openingsronde van een half uur en een brand-/ sluitronde van twee uur uitgevoerd worden. In Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten perceel 1 kan geen tarief voor een separate openings- en brand-/sluitronde worden opgegeven. Wilt u het prijzenblad hier op aanpassen? Gezien het kortdurende karakter van deze open- en sluitronde wordt deze dienstverlening door onze mobiele surveillance uitgevoerd en niet door onze objectbeveiligers. Daarom is een ander tarief van toepassing.	De aanname dat er sprake is van openingsronde van een half uur is niet juist. Deze ronde is in totaal 1,5 uur en duurt tot moment dat dienst door receptionist wordt overgenomen. De openings-en brand-/sluitrondes vallen onder de objectbeveiliging. Aanpassing van het prijzenblad is daarmee niet aan de orde. De openingsronde wordt uitgevoerd door de beveiligers die voor aanvang van de receptionist aan de balie zit. De brand- en sluitronde wordt uitgevoerd door de beveiligers die om 17.00 de dienst van de receptionist overneemt. Hiervoor hoeft geen extra beveiligers ter plaatse te komen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

58	Proces	Invulbijlage B Ervaring inschrijver	Hier wordt onder onderdeel 2) gevraagd: Branche/aard referentie. Onder onderdeel 6) wordt gevraagd: Branche/aard afnemende dienst. Wat is het verschil tussen beide en wat wenst u hier terug te zien?	Opdrachtgever laat onderdeel 6 vervallen en heeft een aangepaste versie van de invulbijlage geüpload als '1e NVI Invulformulier B: Ervaring inschrijver'.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
59	Proces	Beschrijvend document, pagina 28, paragraaf 6.1.3	Kunt u bevestigen dat rechtsgeldige ondertekening met een digitale handtekening is toegestaan en het niet nodig is om een document te printen, met een natte handtekening te tekenen en te scannen?	Dat is akkoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
60	Inhoud	Beschrijvend document, pagina 27, paragraaf 5.4.3	Hier staat: Voor de op te leveren documenten ten aanzien van de kwaliteitscriteria geldt een paginamaximum zoals beschreven in het betreffende kwaliteitscriterium voor de hoofdtekst inclusief tabellen, figuren en afbeeldingen maar exclusief het voorblad, exclusief de inhoudsopgave. Betekent dit dat Inschrijver Per Kwaliteitsonderdeel een voorblad en inhoudsopgave dient toe te voegen?	Het is niet noodzakelijk om een inhoudsopgave toe te voegen per kwaliteitscriterium, maar dat is uiteraard wel toegestaan.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
61	Proces	Beschrijvend document, pagina 22, paragraaf 5.2.3	Hier geeft u aan welke naam het up te loaden gunningscriterium moet hebben (Bijlage C3 Uitvoering dienstverlening & ontwikkeling). Betekent dit dat de alle drie de gunningscriteria als separate bestanden dienen te worden geupload op TenderNed?	Inschrijver dient alle gunningscriteria (invulbijlagen) separaat te up loaden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
62	Proces	Beschrijvend document, pagina 18, paragraaf 4.10.2	Kunt u bevestigen dat Indien Inschrijver een beroep op onderaannemer om geschiktheid aan te tonen, deze onderaannemer eveneens een UEA dient in te vullen en in te dienen bij de Inschrijving?	Zodra Inschrijver beroep doet op een onderaannemer dan dient de betreffende onderaannemer de UEA te ondertekenen. Deze dient inschrijver inderdaad bij inschrijving in te dienen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

63	Inhoud	Beschrijvend document, pagina 15, paragraaf 4.8.1.	Perceel 1: Kunt u bevestigen dat de gevraagde beveiligingsdienstverlening openings-, brand-/sluitrondes uitgevoerd dienen te zijn door de objectbeveiligers?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
64	Inhoud	Beschrijvend document, pagina 15, paragraaf 4.8.1	Kunt u bevestigen dat indien een referentieopdracht van Inschrijver aan alle drie de kerncompetenties voldoet, het volstaat om één referentieopdracht in te dienen?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
65	Contract	Beschrijvend document, pagina 12, paragraaf 4.3.1	Hier staat een opsomming van waaruit een volledige inschrijving bestaat. Appendix 6 Verklaring ontbreken Russische betrokkenheid is hier niet genoemd. Kunt u bevestigen dat Inschrijver dit document niet hoeft te ondertekenen en niet hoeft in te dienen?	Dat is correct.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
66	Contract	Beschrijvend document, pagina 29, paragraaf 6.1.12	U geeft aan dat inschrijver (rechts)persoon, eenmanszaak of personenvennootschap) slechts éénmaal mag inschrijven, hetzij als zelfstandige inschrijver, hetzij als lid van een samenwerkingsverband. Graag willen we u verzoeken om deze eis te laten vervallen. Bijv. bij de diensten hondenbegeleiders zijn er maar enkele bedrijven in de regio die deze dienstverlening hebben en dan is nog de vraag of zij hier invulling in gunnen geven. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u motiveren waarom niet?	Hiermee gaat Opdrachtgever niet akkoord. Deze bepaling heeft als doel om strategisch manipulatieve inschrijving te voorkomen. Inschrijven met (dezelfde) onderaannemer is toegestaan.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

67	Contract	Beschrijvend document, pagina 16, paragraaf 4.9.1	Inschrijver heeft er vertrouwen in dat zij haar SROI verplichting kan invullen zoals overeengekomen. Daarbij heeft Inschrijver een partnership voor ogen. Naar de mening van Inschrijver past daar niet bij u een boete kan opleggen (korting op de opdrachtsom) bij het niet behalen van de SROI doelstelling. Bij een partnership past veel meer dat partijen met elkaar in overleg treden om het doel te bereiken en de mogelijkheden te onderzoeken. Dit start al bij start overeenkomst wanneer opdrachtnemer in gesprek gaat met coördinator Social Return. Daarbij is opdrachtnemer wel afhankelijk van opdrachtgever in hoeverre er bijv. ruimte gegeven wordt aan aspiranten in de sterkte. Gaat u er derhalve mee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever heeft een SROI-beleid, hierin is opgenomen op welke manieren de SR-verplichting ingevuld kan worden. Zolang de opdrachtnemer met een idee komt voor de invulling dat binnen ons beleid past en ten goede van de doelgroep komt zal dit beoordeeld worden door de Social Return specialist en coördinator. Daarnaast kan een accountmanager van het werkgelegenheidsteam ook meedenken voor een kandidaat. Uiteindelijk blijft de opdrachtnemer de eindverantwoordelijke voor het invullen van de verplichting. In ons beleid is een boeteclausule opgenomen en dit wordt toegepast op alle aanbestedingen ongeacht de aard van de opdracht.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
68	Inhoud	Appendix 5, eis 5	Bij afwezigheid van hoofd beveiliging en bewaking is de logemedewerker eerstelijns verantwoordelijk bij calamiteiten b.v. ontruiming. Houdt dit in dat de logemedewerker getraind moet zijn in BHV Ploegleider?	Bij voorkeur heeft de logemedewerker een training gevolgd voor BHV ploegleider en/of aantoonbare ervaring met het aansturen van calamiteiten. De Opdrachtgever besteedt hier tijdens het inleren ook veel aandacht aan.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
69	Contract	Appendix 4.1	Kunt u bevestigen dat objectbeveiligers (die de open- en sluitrondes uitvoeren) geen sluitels mee naar huis hoeven te nemen? Indien hier in de huidige situatie van sprake van is, bent u bereid om voor startdatum overeenkomst sleutelkluizen te installeren?	De objectbeveiligers krijgen de beschikking over een digitale toegangssleutel. Voor 1 van de objecten is een gewone sleutel nodig. Voor Opdrachtgever is het plaatsen van een sleutelkluis voor dit object bespreekbaar.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
70	Contract	Appendix 4, eis 12 Invulbijlage C4 Prijs	Het is ongebruikelijk om van tarief te wijzigen na een x periode bij opkomst van een mobiele surveillant. Inschrijvende partij heeft bij de inzet van een mobiele surveillant te maken met andere kosten dan bij de inzet van een objectbeveiligers. Ook is het ongebruikelijk om een tarief per alarmopvolging op te vragen. Inschrijvende partij stelt voor om in het tarievenblad een prijs af te geven voor abonnementskosten per jaar per locatie, alarmopvolging voor het eerste half uur + een opvolgtarief per 15 minuten waardoor geen van beide partijen benadeeld worden omdat de gemiddelde duur langer of korter is dan ingecalculeerd. Gaat u hiermee akkoord? (note, dit betekent dus ook dat de omzetting naar een ander uurtarief na 60 minuten vervalt).	Zie antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

71	Inhoud	Appendix 4, eis 9	Waarom vraagt u bij van Abbe Museum 100% een responstijd van 20 minuten uit? Over het algemeen kan aangenomen worden dat enkelvoudige alarmen vals alarm betreft en urgentie niet noodzakelijk is. Wij willen u verzoeken om dezelfde responstijden voor van Abbe Museum aan te houden als die van Gemeente Eindhoven. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u motiveren waarom u hieraan vast wilt houden?	Hiermee gaat Opdrachtgever niet akkoord. De verzekeringsvoorwaarden van het Van Abbemuseum vereist dat elke type alarmmelding binnen 20 minuten wordt opgevolgd. Ook is er voor elk type alarm een protocol aanwezig wat opgevolgd moet worden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
72	Uitvoering	Appendix 4, eis 9	Kunt u aangeven hoeveel prioriteit 1 en hoeveel prioriteit 2 meldingen u jaarlijks verwacht per perceel op basis van historische gegevens?	In 2021 waren er 79 alarmmeldingen waarvan 73 enkelvoudig. In 2022 waren er 121 alarmmeldingen waarvan 121 enkelvoudig. In Q1 2023 waren er 33 alarmmeldingen waarvan 26 enkelvoudig.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
73	Contract	Appendix 4, eis 8	Kunt u bevestigen dat de receptionist alleen bij start (voor eerste werkdag) een geldig VOG dient te laten zien en het daarom eenmalig is?	Nee, dat kan Opdrachtgever niet bevestigen. De eis wordt als volgt aangepast: "Het in te zetten receptiepersoneel wat niet in bezit is van een grijze pas moet in het bezit zijn van een VOG <i>die elke drie (3) jaar vernieuwd wordt</i> ".	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
74	Contract	Appendix 4, eis 6.	Het is niet gebruikelijk dat er een Diploma Receptionistenopleiding wordt uitgevraagd voor een receptionist. Ook onder receptionistes heb je sprake van arbeidskrapte en zal deze eis werven onnodig lastig maken. Inschrijvende partij heeft een eigen traingsprogramma voor nieuw receptiepersoneel. Graag verzoeken wij u om deze opleidingseis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 9.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
75	Uitvoering	Appendix 3.1 Communicatie- en escalatiematrix	Bij het operationeel overleg geeft u aan dat dit dagelijks is. Gebruikelijk vindt er een wekelijks of tweewekelijks operationeel overleg plaats tussen opdrachtgever en teamleider van opdrachtnemer maar is de teamleider wel in kantoor tijden bereikbaar. Kunt u a.u.b. 'dagelijks' toelichten?	Met dagelijks wordt hier bedoeld, wanneer partijen dit nodig/wenselijk achten. Dit kan inderdaad wekelijks zijn maar dit kan ook dagelijks zijn, het dagelijks contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over operationele zaken. In overleg kan bepaald worden om daarnaast ook een structureel wekelijks/tweewekelijks overleg in te plannen. Zie ook de onderwerpen in de communicatie- en escalatiematrix (Appendix 3.1).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
76	Contract	Appendix 3, eis 37	Het opleggen van een boete vinden wij niet passen bij een partnerschap en past niet meer bij de markt vandaag de dag. Wij willen u dan ook verzoeken om deze boeteclausule te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u onderbouwen waarom niet?	Zie antwoord op vraag 14.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2:

					Suppoost- en logediensten
77	Contract	Appendix 3, eis 37	Kunt u verduidelijken over welke omzet een boete van 10% betaald zou moeten worden?	Zie antwoord op vraag 14.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
78	Contract	Appendix 3, eis 39	Wat bedoelt u precies met min-uren adhoc? Indien uren niet gemaakt worden, dan worden ze ook niet gefactureerd. Indien diensten op de dag van uitvoering toch korter worden, dan worden alsnog de uitgevraagde uren in rekening gebracht. Kunt u dit a.u.b. toelichten?	Opdrachtgever wenst een maandelijkse factuur voor de vaste overeengekomen dienstverlening; dit is dus een (redelijk) vast bedrag per maand. In de dagelijkse praktijk komt het vervolgens voor dat er toch minder of soms meer uren gemaakt zijn. Die plus- en min-uren komen terug op de extra maandelijkse factuur (voor ad-hoc dienstverlening).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
79	Inhoud	Appendix 3, eis 34	U vraagt in de managementrapportage het aantal en soort meldingen onderverdeeld per dagdeel per locatie per kwartaal. Gaat dit over alarmmeldingen? Wilt u bij Capaciteitsplanning de grootte van het team zien of doelt u op andere informatie?	Het betreft hier inderdaad het aantal alarmmeldingen gesplitst in enkelvoudig en meervoudige alarmen. Daarnaast wenst Opdrachtgever inzage in het percentage behaald t.a.v. reactietijden conform gestelde KPI's. Wat betreft de capaciteitsplanning doelt Opdrachtgever met name op het percentage van de niet in te kunnen vullen diensten ten opzichte van de uitgevraagde planning.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
80	Uitvoering	Appendix 3, eis 33	Stelt opdrachtgever een computer/laptop ter beschikking voor het uitwerken van een digitale rapportage op de locaties waar sprake is van objectbeveiliging?	Ja, hier wordt door Opdrachtgever voor gezorgd.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

81	Contract	Appendix 3, eis 29	Kunt u aangeven hoeveel overname van personeel u in de afgelopen 3 jaar heeft gedaan en wat uw verwachting is voor de komende jaren per functie?	In afgelopen 3 jaren is er eenmalig een medewerker van Opdrachtnemer in dienst getreden bij Opdrachtgever die solliciteerde op een openstaande vacature. Op termijn verwacht Opdrachtgever nog een vacature voor suppoost voor 0,5 FTE uit te zetten (perceel 2). Daarnaast kan het zijn dat er in de loop van de overeenkomst een functie als receptionist vacant komt ten behoeve van perceel 1.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
82	Contract	Appendix 3, eis 29	Opdrachtgever heeft veel profijt bij de overname van personeel, immers de werknemers zijn ingewerkt, er zijn geen recruitmentkosten en lange doorlooptijden en ervaring met de medewerker is bekend. Voor opdrachtnemer zitten hier nadelen aan vast aangezien opdrachtnemer kosten heeft gemaakt voor werving en opleidingen en raakt een medewerker kwijt in deze krappe arbeidsmarkt. Wij verzoeken u om de gemaakte kosten te compenseren en stellen de volgende vergoeding voor: 6 tot 12 mnd. in dienst € 7.500,- - 12 tot 18 mnd. in dienst € 5.000,- - 18 tot 24 mnd. in dienst € 2.500,- Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom wilt u de gemaakte kosten van inschrijvende partij niet compenseren en heeft u een tegenvoorstel?	Opdrachtgever gaat niet akkoord met de genoemde vaste vergoedingen. Opdrachtgever is zich terdege bewust van het feit dat door Opdrachtnemer kosten zijn gemaakt voor haar werknemers. Daarom beschrijft de eis het volgende: <i>Als de medewerker eerder dan deze termijn (lees: 1040 uur) in dienst treedt bij Opdrachtgever is Opdrachtgever een redelijke vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer. De hoogte van deze vergoeding wordt in goed gezamenlijk overleg bepaald.</i>	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
83	Contract	Appendix 3, eis 29	U vraagt inschrijvende partij om in te stemmen met overname personeel in geval er sprake is van een vacature voor vergelijkbare werkzaamheden. Er zijn bij de gemeente Eindhoven zelf geen beveiligingsmedewerkers in dienst. Gaat het om beveiligers bij het Van Abbe Museum of over receptionistes?	Zie antwoord op vraag 15.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

84	Contract	Appendix 3, eis 19	U geeft aan in bijlage 3 bij eis 19 (die voor beide percelen geldt) dat inwerkuren en inwerkkosten van nieuw in te zetten medewerkers of vervangen van medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Dit is tegenstrijdig met wat er staat in bijlage 5 eis 1 waarbij staat dat de inwerktijd van een Logemedewerker – 6 aaneengesloten diensten (totaal 48 uur), betreft waarvan 4 diensten voor rekening van Opdrachtnemer en 2 voor rekening van Opdrachtgever komen. Kunt u aangeven wat inschrijvende partij dient aan te houden?	In zijn algemeenheid geldt voor inwerkuren en -kosten van medewerkers eis 19 uit Appendix 3. Enige uitzondering daarop vormt de inwerktijd voor logemedewerkers. Daarvoor geldt wat omschreven staat in eis 1 van Appendix 5.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
85	Contract	Appendix 3, eis 16	Inschrijver heeft er vertrouwen in dat zij haar diensten op een correcte wijze zal uitvoeren en op een wijze zoals overeengekomen. Daarbij heeft Inschrijver een partnership voor ogen. Naar de mening van Inschrijver past daar niet bij dat Opdrachtgever bij het twee keer binnen zes maanden niet invullen van adhoc aanvragen, de overeenkomst te ontbinden. Bij een partnership past veel meer dat partijen met elkaar in overleg treden over verbeterpunten en een verbeterplan maken waarbij opdrachtnemer de kans krijgt om bijv. extra mensen in te werken. Pas als dat overleg en uitkomst van het verbeterplan niet tot bevredigende resultaten leidt, kunnen er consequenties aan het tekortschieten verbonden worden. Gaat u er derhalve mee akkoord om deze eis te laten vervallen? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet en heeft u een tegenvoorstel?	Opdrachtgever laat de eis niet vervallen. Opdrachtgever onderschrijft de stelling van vraagsteller dat partijen binnen een partnership met elkaar in overleg treden over een verbetertraject op het moment dat er een keer niet geleverd kan worden; zowel binnen vaste dienstrooster als voldoen aan leveringsplicht. Deze leveringsplicht geldt voor aanvragen voor aanvragen die langer dan 24 uur van tevoren zijn aangevraagd. Voor aanvragen kleiner dan 24 uur geldt een zogeheten 'inspanningsverplichting' hiervoor is de boete niet van toepassing (zie eis 14 appendix 3). Is er echter binnen 6 maanden twee keer sprake van zo'n tekortkoming in de dienstverlening, dan vindt Opdrachtgever het wel passend hier serieuze consequenties aan te verbinden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
86	Contract	Appendix 3, eis 14	Het invullen van last minute aanvragen is met de veranderende arbeidsmarkt alleen maar lastiger geworden. Graag willen wij voorstellen om de inspanningsverplichting te verruimen naar aanvragen binnen 48 uur i.p.v. 24 uur. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Borgen van continuïteit is essentieel binnen het contact, waardoor mogelijk langer dan 24 uur niet invullen van dienstverlening niet acceptabel is.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
87	Contract	Appendix 3, eis 13	Kunt u aangeven hoeveel adhoc diensten er gemiddeld per jaar worden uitgevraagd en om hoeveel uur het betreft?	Zie antwoord op vraag 24.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2:

					Suppoost- en logediensten
88	Contract	Appendix 3, eis 13	Kunt u bevestigen dat bij extra ondersteuning bij evenementen u niet doelt op grote evenementen met de vraag naar beveiligers met dit specialisme (evenementenbeveiligers) maar eerder ondersteuning bij kleinere evenementen zoals bij verkiezingen?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
89	Contract	Appendix 2, hoofdstuk 3/4 logediensten en suppoostdiensten	De dienstverlening door Opdrachtnemer betreft geen fulltime invulling, maar incidentele invulling naast de invulling door de eigen medewerkers van het VAM. In deze arbeidsmarkt is het steeds lastiger om een flexibele schil te vervullen aangezien deze medewerkers ook op andere objecten werkzaam zijn. In hoeverre kan het museum een bepaalde stabiliteit aanbieden waarbij er een bepaalde urengarantie wordt afgegeven door een medewerker volledig mee te laten lopen in het rooster of het afgeven van vaste dagen? Hoe ver van te voren kan de uitvraag van de vakantieperiode gecommuniceerd worden? Uit hoeveel personen bestaat de flexibele schil van de externe partij of is volgens u nodig?	Opdrachtgever heeft een basis jaarrooster (inclusief vakanties) en daarnaast wordt een aanvraag gedaan voor de komende 3 maanden vooruit. De flexibele schil zou volgens Opdrachtgever moeten bestaan uit parttime 2 logemedewerkers in combinatie met suppoostfunctie en ca. 6 parttime suppoosten. Appendix 5, eis 8 zegt ook het volgende over de combinatiefunctie: <i>"Minimaal twee (2) van de medewerkers die ingezet worden op suppoostdiensten moeten ook voldoende gekwalificeerd zijn om logediensten te kunnen draaien"</i>	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
90	Contract	Appendix 2, pagina 1, 3. logediensten	De dienstverlening door Opdrachtnemer betreft geen fulltime invulling, maar incidentele invulling naast de invulling door de eigen medewerkers van het VAM. In deze arbeidsmarkt is het steeds lastiger om een flexibele schil te vervullen aangezien deze medewerkers ook op andere objecten werkzaam zijn. In hoeverre kan het museum een bepaalde stabiliteit aanbieden waarbij er een bepaalde urengarantie wordt afgegeven door een medewerker volledig mee te laten lopen in het rooster of het afgeven van vaste dagen? Hoe ver van te voren kan de uitvraag van de vakantieperiode gecommuniceerd worden? Uit hoeveel personen bestaat de flexibele schil van de externe partij of is volgens u nodig?	Vraag is identiek aan vraag 89.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten

91	Contract	Appendix 1, pagina 4, hoofdstuk 5. ontwikkelingen	Kunt u bevestigen dat er tussen februari en september/oktober 2024 minimale inzet gevraagd wordt door externe partij? Hoeveel uur aan inzet verwacht u gemiddeld in deze periode per week/maand en is dit op vaste dagen/dagdelen?	Opdrachtgever kan bevestigen dat er in genoemde periode een aangepaste lagere dienstverlening wordt gevraagd door externe partij vanwege de verduurzaming van Mercado, maar wil dit niet betitelen als minimale inzet. Opdrachtgever kan geen minimum of maximum inzet per week/maand garanderen, maar het zal ongeveer gaan om een gemiddelde inzet van ca. 375 uur per week (dit op basis van begrote jaarinzet van 24.000 uur/ca. 460 uur per week vanaf oktober/november 2024).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
92	Contract	Appendix 1, pagina 4, hoofdstuk 5. ontwikkelingen	U heeft het erover dat er bepaalde afspraken tijdelijk verplaatst zijn naar Stadhuis Laagbouw. Kunt u aangeven of er sprake is van vaste dagdelen waarbij een extra beveiliging wordt ingezet en welke dagdelen dit dan zijn?	Voor de bedoelde afspraken blijkt in de praktijk geen extra beveiliging nodig; het kan op dit moment opgevangen worden in de vaste bezetting van het Stadhuis incl. Inwonersplein.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
93	Contract	bijlage 1 hoofdstuk 3 receptiedienstverlening / Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten perceel 1 + 2	Kunt u bevestigen dat receptionistes nooit op feestdagen, weekenddagen of avonduren ingezet worden? Indien dit wel het geval is, wilt u dan het tarievenblad aanpassen naar dezelfde tijdsvakken als die van de beveiliging?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
94	Uitvoering	Appendix 1, pagina 3, hondenbeveiliging	U geeft aan bij het stadhuis beveiliging met hond in te zetten vanwege het uitgaanspubliek. Heeft u ook alternatieven zonder hond onderzocht en staat u hier voor open aangezien er een krapte is aan hondenbeveiligers? Kunt u aangeven welke partij in de huidige situatie hondenbeveiligers levert?	Opdrachtgever heeft nooit alternatieven zonder hond onderzocht. Wel is er een voorkeur voor deze vorm van beveiliging, aangezien de beambte alleen opereert en vaak te maken krijgt met (dronken) mensen in groepsverband. Firma GBD beveiligingsdiensten levert nu via onder aanneming de hondenbeveiligers. In het kader van de level playing houdt Opdrachtgever in beginsel vast aan beveiliging met hond. Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij de gunningscriteria iedere vorm van innovatie te benoemen die kan bijdragen aan de doelstellingen en de beoogde resultaten van Opdrachtgever.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
95	Uitvoering	Avondopenstelling, perceel 1	Hoe vaak komt het gemiddeld per jaar voor dat er sprake is van een avondopenstelling-/ vergadering in het Stadhuis? Hoelaat wordt het pand dan gemiddeld genomen gesloten?	Gemiddeld zijn er elke week twee avondopenstellingen. Een keer voor politieke vergaderingen, waarbij de eindtijd veelal 0.30 uur is,	Perceel 1: Objectbeveiliging,

				maar uitloop mogelijk is. De tweede avondopenstelling is voor het Inwonersplein tot 19.00 uur.	receptiediensten en alarmopvolging
96	Inhoud	Prijzenblad perceel 2	De suppoost werkzaamheden worden twee keer meegenomen in de totaal telling. In cel i34 en cel i12. Kunt u dit aanpassen?	De invulbijlage C4 is hierop aangepast en als nieuwe bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 2'	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
97	Inhoud	Prijzenblad perceel 1	In het prijzenblad rekent het totaal voor de beveiliging ad-hoc niet door in cel i36. Kunt u dit aanpassen zoals bij de andere cellen?	De invulbijlage C4 is hierop aangepast en als nieuwe bijlage aan deze nota van inlichtingen toegevoegd '1e NVI invulbijlage Prijs perceel 1'	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
98	Contract	Prijzenblad perceel 1 en perceel 2	Kunt u aangeven waar de wegingsfactor op gebaseerd is?	De wegingsfactor is gebaseerd op de daadwerkelijke uren verhouding op basis van cijfers uit het verleden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
99	Juridisch	Appendix 4, programma van eisen, perceel 1, pagina 3, eis 10	Inschrijver begrijpt het belang van het halen van aanrijdtijden. Echter staat € 500 per incident niet in verhouding tot de prijs die inschrijving vraagt voor een alarmopvolging. Kunt u de boete aanpassen naar € 100 per incident? Kunt u daarnaast aangeven hoe vaak u in 2021 en 2022 deze boete heeft opgelegd?	Opdrachtgever past de hoogte van de boete niet aan. De boete is alleen van toepassing als in zijn geheel niet wordt gereageerd op een alarmmelding, hetgeen grote gevolgen kan hebben voor Opdrachtgever. In 2021 en 2022 zijn geen boetes opgelegd; de betreffende eis is geen onderdeel van de huidige overeenkomst.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
100	Contract	Appendix 4, programma van eisen, perceel 1, pagina 3, eis 12	Inschrijver begrijpt niet waarom een beveiligingstarief in rekening gebracht dient te worden als een alarmopvolging langer duurt dan één uur. Bij een alarmopvolging zet inschrijver een surveillant in, daarnaast heeft inschrijver te maken met hogere kosten bij inzet van een surveillant in plaats van een beveiligingsmedewerker. Kunt u dit aanpassen in de eisen voor perceel 1, gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom dit uw voorkeur heeft?	Zie antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
101	Contract	Prijzenblad perceel 1	In het prijzenblad is het niet mogelijk om apart een tarief voor abonnement alarmopvolging op te geven. Kunt u dit toevoegen?	Zie antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging,

					receptiediensten en alarmopvolging
102	Juridisch	Appendix 3, algemene eisen, pagina 6, eis 37	Inschrijver streeft naar een partnership met de opdrachtgever, hierbij is een boete van 10% van de omzet bij niet behalen kpi's niet gewenst. Daarnaast geeft u aan dat naast de schriftelijke waarschuwing ook een boete wordt opgelegd van 10% van de omzet, dit voelt als een dubbele straf. Inschrijver wil voorstellen om dit onderdeel te verwijderen uit de algemene eisen, gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 14	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
103	Proces	Conceptovereenkomst perceel 1 en 2, pagina 5, paragraaf 5.4	Kunt u aangeven hoe u de direct herleidbare loonkosten wenst te ontvangen voor de indexaties?	Opdrachtgever wenst een schriftelijk en onderbouwd voorstel voor de tariefwijziging, waarna dit inhoudelijk zal worden besproken. Format van Opdrachtnemer is akkoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
104	Proces	Overnamelijst, perceel 1	Bent u in het bezit van een artikel 20 lijst voor overname personeel, zou u deze dan geanonimiseerd willen delen? Zo niet, kunt u deze dan opvragen?	Zie antwoord op vraag 54.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
105	Contract	Appendix 1, nadere informatie, perceel 1, pagina 3, paragraaf 2	Kunt u aangeven hoeveel dagen / uren van te voren de extra (afroep)diensten uitgevraagd worden? Hoe vaak is dit afgelopen jaren voorgekomen (2020 - 2022), hoever van te voren en hoeveel uren afroep?	In Appendix 3, bij eis 14 en 15 is beschreven hoeveel uren/dagen van tevoren aanvragen nog gedaan kunnen worden. In praktijk doet Opdrachtgever de aanvraag direct zodra deze bekend is, dus regelmatig al maanden/weken vooruit. Ter indicatie: bij verlofaanvragen gebeurt dit veelal minimaal 2 weken vooruit en bij evenementen streeft Opdrachtgever naar 4 weken. Bij uitval door ziekte worden aanvragen op kortere termijn gedaan. Zie bijlagen A en B voor overzicht van ad-hoc aanvragen over 2020 t/m 2022, hoever vooraf in gediend en hoeveel uren afroep.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
106	Contract	Appendix 4, programma van eisen, perceel 1, pagina 1, paragraaf 1	U geeft aan wat de inwerkduur voor de functies voor perceel 1 is, kunt u aangeven of deze vergoed worden door de opdrachtgever?	Nee, deze worden niet vergoed. In Appendix 3, eis 19 is aangegeven dat inwerkuren en -kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

107	Inhoud	Appendix 5 programma van eisen, perceel 2, pagina 1, paragraaf 1	U geeft aan dat het om 2 inwerkdagen gaat voor de suppoost werkzaamheden, worden deze vergoed door de opdrachtgever?	Zie antwoord op vraag 106.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
108	Proces	Beschrijvend document, pagina 25, paragraaf 2.5.6.	In het beschrijvend document deelt u de methodiek voor het beoordelen van de prijs. Het is voor inschrijver erg verwarrend hoe dit beschreven staat, met het testen van de formule komt inschrijver niet uit tot de verwachte procentuele verschillen (met grotere getallen dan in de rekentabel). Daarnaast staat in de rekentabel 12,49% verschil, terwijl dit in de tabel doorrekent naar 24,9% verschil. Ook zorgen de bandbreedtes ervoor dat kwaliteit niet maximaal wordt beoordeeld, wat gezien de rest van de documenten wel de bedoeling lijkt van de aanbesteding. Om deze redenen wil inschrijver voorstellen de formule aan te passen naar: $(1 - (\text{inschrijving} - \text{laagste inschrijving}) / \text{laagste inschrijving}) * 300$ (punten voor prijs) = aantal punten voor prijs voor inschrijver. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u toelichten hoe u tot deze methodiek bent gekomen?	Opdrachtgever laat de rekentabel vervallen. De prijsbeoordeling wordt als volgt: (inschrijving-laagste inschrijving)/laagste inschrijving)* 300 (punten voor prijs) = aantal punten voor prijs voor inschrijver.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
109	Contract	Prijzenblad perceel 1 en perceel 2	In het Prijzenblad is geen ruimte om een toeslag ten behoeve van overwerk aan te bieden. Kunt u bevestigen dat Inschrijver de 50% toeslag uit artikel 42 van de cao Particuliere Beveiliging mag doorbelasten als haar medewerker moet overwerken op verzoek van Opdrachtgever? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver met deze overwerktoeslag moet omgaan in dit soort gevallen?	Dit kan Opdrachtgever bevestigen. Afrekening kan plaatsvinden middels de factuur ad-hoc dienstverlening (zie Appendix 3, eis 39).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

110	Contract	Prijzenblad perceel 1 en perceel 2	"In het prijzenblad wordt geen ruimte geboden om een afroep- en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen: - Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 2 dagen > X : ... % over het geldende uurtarief; - Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 2 dagen > X : ... % van het geldende uurtarief; Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? ' Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?"	Opdrachtgever gaat niet akkoord met aanpassing van het prijzenblad zoals voorgesteld. Voor afroep verwijst Opdrachtgever naar de aparte ad-hoc tarieven die aangeboden kunnen worden. Voor eventuele annuleringen kan afrekening plaatsvinden middels de factuur ad-hoc dienstverlening conform richtlijnen uit de CAO.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
111	Contract	Prijzenblad perceel 1 en perceel 2	Kunt u aangeven wat gedurende het contract de verwachting is met betrekking tot het op- of afschalen van uren?	Zie ook antwoord op vraag 34. Opdrachtgever kan hierover niet meer informatie verstrekken, dan hetgeen reeds beschreven is in de aanbestedingsdocumenten o.a. in hoofdstuk 3.4 van het Beschrijvend document.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
112	Contract	Concept overeenkomst perceel 1 en 2, pagina 5, paragraaf 5.4	Kunt u aangeven hoe u omgaat met wijzigingen op het gebied van kostprijsverhogende elementen van de CAO gedurende het contract?	De door Opdrachtgever genoemde indexering is gekoppeld aan de CBS particuliere beveiliging en hier wordt reeds rekening gehouden met kostprijsverhogende elementen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
113	Contract	Concept overeenkomst, perceel 1 en 2, pagina 5, paragraaf 5.4	Kunt u bevestigen dat de SBI-code 801, gaat om de CBS DPI 801?	Dat kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2:

					Suppoost- en logediensten
114	Contract	Prijzenblad perceel 1	In het prijzenblad vraagt Opdrachtgever om een tarief voor alarmopvolging per keer. Inschrijver wil graag aangeven dat de kosten en daarmee het tarief van een alarmopvolging te maken heeft met de duur van de alarmopvolging. Als Inschrijver een tarief per keer moet aanbieden, dan moet zij een inschatting maken van de gemiddelde duur van de alarmopvolging. Dit heeft voor minstens 1 partij een nadelig effect: als Inschrijver de gemiddelde duur te laag inschat, maakt zij verlies. Als Inschrijver de gemiddelde duur te hoog inschat, dan betaalt Opdrachtgever meer dan noodzakelijk is. Om die reden vraagt Inschrijver of Opdrachtgever het prijzenblad wilt aanpassen naar een starttarief voor de eerste 30 minuten en een vervolgtarief voor iedere opvolgende 30 minuten. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u aangeven waarom niet en kunt u ook een overzicht van alle alarmopvolgingen van de afgelopen 3 jaar aanleveren waarin de duur per alarmopvolging staat vermeld?	Zie antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
115	Inhoud	Inwerkduur (Appendix 5 - eis 1)	Opdrachtgever geeft in eis 1 van Appendix 5 aan dat de inwerkduur van de suppoost 2 inwerkdagen (totaal 12 uur) betreft. Wij gaan er vanuit dat deze 12 uur wel gewoon gefactureerd mag worden. Is dat een correcte aanname?	Nee, dat is geen correcte aanname. In Appendix 3, eis 19 is aangegeven dat inwerkuren en -kosten voor rekening van Opdrachtnemer zijn.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten
116	Inhoud	Inwerkduur (Appendix 4 - eis 1)	Opdrachtgever geeft in eis 1 van Appendix 4 aan dat de inwerkduur van zowel een beveiligers als receptiemedewerker 3 aaneengesloten diensten betreft. Wij gaan er vanuit dat deze diensten wel gewoon gefactureerd mogen worden. Is dat een correcte aanname?	Zie antwoord vraag 115.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

117	Inhoud	Appendix 3 - Algemene eisen p1 en p2 (eis 18)	In eis 18 van Appendix 3 gaat het over de inzet van studenten / stagiaires. Uitgangspunt hierbij is altijd dat geen van de studenten zelfstandig wordt ingezet maar alleen kosteloos boven formatie worden gepland. Is Opdrachtgever zich bewust van het kostenverhogende aspect hiervan? Wij stellen voor om de studenten / stagiaires toch gewoon in te zetten in de sterkte, onder begeleiding van een ervaren beveiligers en alleen op dagdiensten. Graag uw reactie.	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. BOL-studenten mogen uitsluitend boven de formatie ingezet worden. Voor BBL-studenten gelden andere voorwaarden. Zie ook antwoord op vraag 20.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
118	Inhoud	Vast dienstrooster (Appendix 3 - eis 9)	Wat bedoelt u bij eis 9 exact met 'ter goedkeuring'? Bepaalt de gemeente of ons rooster goed is?	Zie antwoord op vraag 27.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
119	Uitvoering	Te ondertekenen documenten (6.1.3)	In paragraaf 6.1.3 geeft u aan dat de inschrijving (inclusief alle invulformulieren) rechtsgeldig ondertekend dient te zijn. Kunt u voor de duidelijkheid aangeven welke documenten ondertekend dienen te worden?	Inschrijver dient alle invulbijlagen te ondertekenen (A t/m C). De prijs invulbijlage C4 is hierop aangepast.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
120	Proces	Digitale ondertekening (6.1.3)	In paragraaf 6.1.3 geeft u aan dat de inschrijving (inclusief alle invulformulieren) rechtsgeldig ondertekend dient te zijn. Voor het ondertekenen maken wij gebruik van de gemakkelijke, duurzame en veilige digitale ondertekenoptie van DocuSign. Graag uw bevestiging dat het gebruik hiervan akkoord is.	Dat is akkoord.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
121	Inhoud	Gestanddoeningstermijn (6.1.3)	In paragraaf 3.7.3 geeft u aan dat Inschrijvers verplicht zijn hun aanbieding gedurende een verlengde termijn tot één (1) jaar na inschrijving gestand te doen. Kunt u aangeven of dit alleen voor de nummer 2 in rangorde geldt?	Dit is correct. Enkel met de op de tweede plaats geëindigde inschrijver wordt een reservebankovereenkomst afgesloten.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2:

					Suppoost- en logediensten
122	Inhoud	Gunningscriterium 1.3 (5.2.3)	Voor de beantwoording van G1.3 krijgen inschrijvers 3 A4 de ruimte. Om alle subvragen volledig te beantwoorden en de tekst zo leesbaar mogelijk te houden hebben we een extra pagina nodig. Bent u bereid dit maximaal aantal pagina's te verruimen van 3 naar 4 A4?	Zie antwoord op vraag 47.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
123	Inhoud	Gunningscriterium 1.2	Voor de beantwoording van G1.2 krijgen inschrijvers 4 A4 de ruimte. Om alle subvragen volledig te beantwoorden en de tekst zo leesbaar mogelijk te houden hebben we een extra pagina nodig. Bent u bereid dit maximaal aantal pagina's te verruimen van 4 naar 5 A4	Daartoe is Opdrachtgever niet bereid.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
124	Inhoud	Overname personeel (5.2.2)	Voor gunningscriterium 1.2 (Duurzaam personeelsbeleid) wenst u bij aspect 1 (overname personeel) een antwoord op 'de wijze waarop inschrijver de overname van het zittend personeel vormgeeft, zowel bij aanvang alsmede gedurende de uitvoeringsfase'. Naar onze mening is er alleen sprake van overname van personeel bij aanvang van de overeenkomst en niet meer gedurende de uitvoeringsfase. Het kan natuurlijk wel voorkomen dat we nieuw personeel moeten werven tijdens de uitvoeringsfase, maar dan is er niet meer sprake van overname van de huidige beveiligers en receptionisten die nu bij de gemeente werken (in dienst van de huidig leverancier).	Dit is een terechte constatering. De zin wordt als volgt aangepast: <i>1. Overname personeel</i> <i>De wijze waarop inschrijver de overname van het zittend personeel vormgeeft.</i>	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
125	Inhoud	Lettergrootte	U geeft in Appendix 1 (Nadere informatie perceel 1) op bladzijde 3 aan dat er in 2022 in totaal 121 alarmen zijn geweest. Kunt u inzicht verschaffen in de verdeling tussen terechte en onterechte alarmen?	Deze vraag lijkt niet correct gesteld. In het onderwerp staat Lettergrootte, maar de vraag is vervolgens een herhaling van vraag 126.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

126	Inhoud	Alarmen (Appendix 1 - blz 4)	U geeft in Appendix 1 (Nadere informatie perceel 1) op bladzijde 4 aan dat er in 2022 in totaal 121 alarmen zijn geweest. Kunt u inzicht verschaffen in de verdeling tussen terechte en onterechte alarmen?	De 121 alarmen in 2022 bleken allen zonder aantoonbare reden. Opdrachtgever wil ze echter niet betitelen als onterecht, aangezien op elke alarmmelding actie ondernomen moet worden door Opdrachtnemer.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
127	Inhoud	Beoordeling van prijs (5.2.6)	De markt voor beveiligers kenmerkt zich momenteel - net als vele andere sectoren - door krapte en hoge inflatiecorrecties voor het personeel. Hierdoor zijn het moeilijke tijden voor zowel bedrijven als haar medewerkers. Door de gebruikte prijsmethodiek zoals omschreven in paragraaf 5.2.6 is er een sterke prikkel voor inschrijvers om zo goedkoop mogelijk of zelfs niet kostendekkend aan te bieden. Is Opdrachtgever zich bewust van deze methodiek en de druk die dit aan marktpartijen oplegt? Wij zijn van mening dat de gemeente als aanbestedende dienst een belangrijke rol heeft in het creëren van een houdbare markt en dat het ook in het belang is van de gemeente om geen prijzenoorlog te starten. Wij en vele andere beveiligers willen haar personeel graag een fatsoenlijk salaris en arbeidsperspectief geven, echter worden door dergelijke uitvragen veel inschrijvers bijna gedwongen om af te zien van inschrijven of - nog erger - nog meer kostenbesparende maatregelen te nemen die niet ten goede komen aan personeel, waaronder ook inwoners van uw gemeente en regio. Bent u het met ons eens dat de gemeente hier een sturende rol in heeft en hier dan ook haar verantwoordelijkheid in moet nemen? Zo ja, dan zien wij graag een aanpassing van de prijsmethodiek waarbij geen hefboomfactor meer wordt toegevoegd (dus 10% duurder is 10% minder punten). Zo nee, kunt u dan motiveren waarom niet?	Zie antwoord op vraag 108.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

128	Inhoud	Beoordeling van prijs	Bij de financiële beoordeling zijn maximaal 300 punten te behalen per perceel. Voor de beoordeling wordt een specifieke methode gehanteerd waar een hefboom in verwerkt is (circa factor 4). Met deze methode behaalt een inschrijver die 10% duurder is dan de laagste inschrijving maar liefst 40% minder punten op prijs. Bij een 25% hogere prijs wordt er zelfs 100% minder punten behaald op prijs. Bent u zich bewust van de grote impact van deze methodiek, waarbij feitelijk de nadruk voor gunning op prijs komt te liggen (met alle eventuele - kwalitatieve - gevolgen van dien)?	Zie antwoord op vraag 108.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
129	Inhoud	Absolute of relatieve beoordeling (5.4.2)	Kan Opdrachtgever aangeven of er voor de beoordeling een relatieve of een absolute beoordeling wordt toegepast?	De Opdrachtgever pas een 'absolute beoordeling' toe bij de kwaliteitscriteria.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
130	Inhoud	Invulbijlage C4 Prijs beveiligingsdiensten perceel 1	Onder punt 6 dient inschrijver de tarieven te offeren voor alarmopvolging. Inschrijver dient hier een tarief per opkomst op te geven. Een opkomst is een breed begrip en kan variëren tussen 1 minuut tot een aantal uur. Daarnaast heeft inschrijver geen ruimte voor een jaar abonnement keyholding te offren. Bent u bereid het prijzenblad aan te passen waarin ruimte wordt gegeven voor het abonnement keyholding en waarbij een differentiatie wordt gemaakt bij de opkomst. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een tarief voor de eerste 30 minuten en een vervolgtarief per 15 minuten.	Zie antwoord op vraag 7.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
131	Inhoud	Appendix 4: programma van eisen	In eis 5 geeft u aan dat de receptiediensten dienen te worden uitgevoerd door een medewerker die in het bezit is van een receptionistenopleiding. Inschrijver merkt op dat het merendeel van de receptiemedewerkers in de arbeidsmarkt geen receptionistenopleiding heeft genoten maar trainingen heeft gevolgd op het gebied van gasvrijheid en hospitality. Kunt u bevestigen of deze trainingen afdoende zijn?	Zie antwoord op vraag 9.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

132	Inhoud	Appendix 4: programma van eisen	In eis 3 geeft u het functieprofiel / opleidingseisen van de beveiligingsdiensten aan. Kunt u bevestigen dat de huidige medewerkers beschikken over dit profiel?	Zie antwoord op vraag 54.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
133	Inhoud	Appendix 4: programma van eisen	In eis 9 geeft u aan dat de responstijd bij meervoudige meldingen 20 minuten bedraagt nadat de melding is ontvangen bij de meldkamer. Inschrijver merkt op dat meldkamer bij een andere partij is ondergebracht. Er zit dus een tijdvertraging tussen binnenkomst meldkamer en aansturing surveillant. Daarnaast is 20 minuten in de binnenstad erg ambitieus. De surveillanceauto's van inschrijver zijn, in tegenstelling tot bijvoorbeeld politie en brandweer, niet uitgerust met zwaailichten en sirenes. Daarnaast moeten de surveillanceauto's zich met betrekking tot de maximum snelheid zich houden aan de Wegen- en Verkeerswet van Nederland. Ook overmacht, bijvoorbeeld sneeuw, ijzel, file en wegafsluiting, beïnvloeden de responstijden ongewild negatief. Bent u om deze reden bereid om de maximale aanrijtijd te verruimen naar 30 minuten?	Zie antwoord op vraag 42 waar is ingestemd met aanpassing van de definitie van het begrip responstijd. Opdrachtgever is niet bereid de maximale aanrijtijd te verruimen. Zie voor toelichting antwoord op vraag 52.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
134	Inhoud	Appendix 3: programma van eisen algemeen perceel 1 en 2	In eis 31 geeft u aan dat opdrachtgever het belangrijk vindt dat de afspraken vanuit de CAO Particuliere Beveiliging rondom werkgelegenheid bij contractwisseling worden gerespecteerd. Aangezien er sprake is van >15.000 uur op jaarbasis is inschrijver conform CAO verplicht de medewerkers van de latende leverancier over te nemen. Hiervoor is een ingevulde mutatielijst contractwisseling nodig. Kunt u deze lijst (door uw huidige leverancier laten) verstrekken?	Zie antwoord op vraag 54.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

135	Inhoud	Appendix 3: programma van eisen algemeen perceel 1 en 2	In eis 17 geeft u aan dat Opdrachtnemer zich conformeert aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Volgens artikel 110, lid 2 van de CAO Particuliere Beveiliging is het niet toegestaan om meer dan 20% van de loonsom (cao-loonsom en kosten ingehuurde arbeidskrachten) te gebruiken voor het inhuren van arbeidskrachten die niet onder de CAO Particuliere Beveiliging vallen. Het inzetten van zzp'ers wordt hierbij als inhuur van arbeidskrachten wordt beschouwd. Om ervoor te zorgen dat de aanbesteding in overeenstemming is met de CAO Particuliere Beveiliging, verzoek ik u vriendelijk om te bevestigen dat bedrijven die deze 20% overschrijden niet voldoen aan de CAO en bijgevolg uitgesloten dienen te worden van de aanbesteding. Indien u dit niet wilt bevestigen vernemen wij graag uw visie over de inzet van meer dan 20% zzp'ers.	Opdrachtgever kan dit bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
136	Inhoud	Appendix 3: programma van eisen algemeen perceel 1 en 2	In eis 17 geeft u aan dat Opdrachtnemer zich conformeert aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Kunt u bevestigen dat inschrijvers die voorkomen op de lijst (bedrijven met bedrijfsoordeel 'onvoldoende') van het controleorgaan Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging automatisch worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding? Op deze wijze verzekert u er zich van dat alleen bedrijven die de CAO Particuliere Beveiliging daadwerkelijk naleven en dus niet op de lijst van het controleorgaan Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging staan, in aanmerking komen voor deelname aan de aanbesteding. Indien u dit niet wilt bevestigen vernemen wij graag uw visie over het toestaan van deelneming van bedrijven die objectief het bedrijfsoordeel onvoldoende hebben gekregen.	Opdrachtgever kan dit niet bevestigen. Conform de tekst van de leidraad controleren wij de inschrijving op de uitgevraagde uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen. Dit specifieke aspect is vooraf niet uitgevraagd. Wel dient in acht te moeten worden gehouden dat iedere inschrijver zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving. Dit betekent eveneens dat bedrijven zich aan de algemeen verbindende CAO dienen te houden. De gegunde opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode alle geldende eisen na te komen. Bij niet nakomen van regelgeving behoudt de gemeente zich de mogelijkheid voor om alle tot haar beschikbare wettelijke rechtsmaatregelen aan te kunnen wenden. Bovendien is de gemeente aanvullend verplicht in dat geval de arbeidsinspectie te informeren (art. 2. 81a AW). Middels deze NvI wordt – zover dit al nodig zou zijn - expliciet als eis toegevoegd dat opdrachtnemer dient te voldoen aan alle Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gedurende de gehele opdrachtperiode.'	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

137	Inhoud	Appendix 3: programma van eisen algemeen perceel 1 en 2	In eis 17 geeft u aan dat Opdrachtnemer zich conformeert aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging. Kunt u bevestigen dat de inschrijver gehouden is tot het naleven van de CAO Particuliere Beveiliging op het moment van inschrijving en gedurende de looptijd van de overeenkomst? Daarnaast verzoeken wij u om informatie te verstrekken over de wijze waarop de aanbestedende dienst de naleving van de CAO Particuliere Beveiliging controleert (een mogelijkheid is het raadplegen van de lijst https://www.beveiligingsbranche.nl/bedrijven-met-bedrijfsoordeel-onvoldoende/) Graag ontvangen wij duidelijkheid over het proces en de criteria die worden toegepast om te verifiëren dat de inschrijver daadwerkelijk voldoet aan de CAO.	Zie ook antwoord op vraag 136. Opdrachtgever kan niet bevestigd reageren op deel 1 van de vraag. De eis stelt het volgende : "Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingsopties, volledig en onvoorwaardelijk aan de meest recente CAO Particuliere Beveiliging."	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
138	Inhoud	Appendix 1: nadere informatie perceel 1, 3 receptiedienstverlening	Onder 3 geeft u aan dat dat de receptiebalie op 2 locaties op werkdagen tussen 08:30- 17:00 uur worden bemand. Dit betreft een aanvulling op de receptiemedewerkers in dienst van de gemeente Eindhoven. Kunt u aangeven welke diensten (dagen en tijdstippen) er op dit moment door de inhuurmedewerkers worden verzorgd?	Op dit moment worden door de huidige leverancier de volgende receptiediensten ingevuld: Stadhuis: maandag en dinsdag 13.00-17.00 uur en vrijdag 8.30-17.00 uur Let op: bij start van de overeenkomst is er sprake van een tijdelijke en ook nog gewijzigde situatie waarin verdeling van receptiedienstverlening afwijkend is. Zie paragraaf 5 van dezelfde Appendix en het antwoord op vraag 29 en 46.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
139	Inhoud	Beschrijvend document paragraaf 6.1.11	In deze paragraaf geeft u dat een inschrijver slechts eenmaal mag inschrijven. Kunt u bevestigen dat indien gebruik wordt gemaakt van onderaanneming (voor de uitvoering van de opdracht) de onderaannemer meerdere malen mag inschrijven?	Zie antwoord op vraag 66.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
140	Inhoud	Beschrijvend document paragraaf 5.2.1	In deze paragraaf geeft u de inhoud van gunningscriterium 1.1 aan. Een belangrijk onderdeel is de implementatie van de dienstverlening. Kunt u aangeven op welke wijze de bestaande leverancier deze vraag dient te beantwoorden en hoe de bestaande leverancier hierop wordt beoordeeld?	De bestaande leverancier dient dit gunningscriterium eveneens te beantwoorden op de wijze zoals wordt beschreven in het gunningscriterium. Daarbij wordt de betreffende leverancier eveneens beoordeeld aan de hand van het geformuleerde beoordelingskader. In de paragraaf staat het volgende: <i>'Als u de huidige contractant bent gaat u uit van een situatie waar u dat niet bent: wij willen</i>	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

				<i>van elke gegadigde zien hoe zij te werk gaan bij een overdracht.'</i>	
141	Inhoud	Beschrijvend document paragraaf 2.3	In deze paragraaf geeft u aan dat één van de doelstellingen is het aantoonbaar voldoen aan de wettelijke bepalingen en normeringen op het gebied van fysieke beveiliging. Kunt u in deze bevestigen dat inschrijvers dienen te voldoen aan de CAO Particuliere Beveiliging?	Dat kan Opdrachtgever bevestigen. Zie appendix 3, eis 17. Maar dit is niet uitsluitend.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
142	Inhoud	Beschrijvend document paragraaf 2.1	In deze paragraaf geeft u aan dat u een meerjarig operationeel integraal (be)veiligheidsplan heeft opgesteld. Kunt u dit plan met inschrijvers (eventueel na ondertekening van een NDA) delen?	Het plan kan niet gedeeld worden, aangezien het uiterst vertrouwelijk is en gaat over meer dan alleen fysieke veiligheid, namelijk ook over mentale en digitale veiligheid. Dat wat er voor inschrijvers relevant wordt geacht uit het plan is door Opdrachtgever verwerkt in het beschrijvend document.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
143	Uitvoering	Appendix 1, pagina 3	Worden de open- en sluitrondes door de objectbeveiliging uitgevoerd of door de mobiele surveillance? Indien het door de objectbeveiliging gedaan wordt, worden deze rondes dan uitgevoerd door beide objectbeveiligers of door 1 ervan?	Zie ook antwoord op vraag 57 en 63. De rondes worden gedaan door de objectbeveiliging. In de huidige situatie worden de rondes door verschillende objectbeveiligers uitgevoerd, maar als dit rooster technisch mogelijk is, zou Opdrachtnemer dit ook kunnen combineren.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
144	Uitvoering	Appendix 1, pagina 3, receptiedienstverlening	[1] Kunt u aangeven hoe groot de pool is aan receptionistes (intern en extern)? [2] Hebben de externe receptionisten vaste dagen? [3] Wie maakt het rooster voor de eigen en externe receptionistes? Hoeveel uur bedraagt 1 FTE bij opdrachtgever? "	1. Bij Opdrachtgever is op dit moment nog 1 receptionist in dienst, die werkzaam is voor 32 uur per week. Opdrachtgever kent binnen de huidige overeenkomst geen afspraken over de grootte van de externe pool. 2. Ja, er is in principe sprake van een vast rooster. Daarnaast moet echter ook gezorgd worden voor de back-up van de interne medewerkers (zie Eis 11 uit Appendix 3). 3. Het rooster voor de eigen receptionisten wordt gemaakt door de coördinator gebouwbeheer. Voor de externe receptionisten is Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. 1 FTE staat gelijk aan 36 uur.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging

				Zie ook de antwoorden op vragen 29, 46 en 138.	
145	Inhoud	Appendix 3, eis 13	De arbeidsmarkt is krap en werkgeluk daarmee prioriteit voor inschrijvers. Als opdrachtnemer zetten wij werkgeluk voorop en geven wij aandacht aan contracten die voor onze medewerkers het beste uitkomen. Wij geven daarom voorkeur aan minimaal 4-uursdiensten (i.p.v. 3 conform CAO) omdat dit beter in te delen is voor hen (werken van halve dagen). Gaat u ermee akkoord om minimaal 4-uur diensten af te nemen zodat medewerkers aan hun contracturen kunnen komen? Zo niet, kunt u dit motiveren?	Gevraagd wordt om te voldoen aan de CAO. Opdrachtgever schrijft daarom vooraf geen 4-uurs diensten voor. Het staat Opdrachtnemer uiteraard wel vrij om dit zo in te vullen, als hiermee de dienstverlening geleverd kan worden zoals gevraagd.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
146	Contract	Appendix 5 programma van eisen, perceel 2, pagina 1, paragraaf 1	Waarom is de keuze gemaakt om 4 diensten door opdrachtnemer te laten betalen en niet twee net zoals bij de suppoost functie? Wij stellen voor om ook twee dagen inwerkkosten door opdrachtnemer te laten betalen voor de suppoostfunctie net zoals bij de logemedewerker.	Opdrachtgever gaat er vanuit dat de vraag niet juist gesteld is, maar als volgt gelezen moet worden. <i>"Wij stellen voor om ook twee dagen inwerkkosten door opdrachtnemer te laten betalen voor de logemedewerkers net zoals bij de suppoostfunctie?"</i> Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Elke functie kent een eigen inwerktijd zoals ook te zien is in Appendix 4, eis 1. Door deze tijd vooraf duidelijk te communiceren, kunnen partijen hier rekening mee houden in hun inschrijving. Omdat de inwerktijd van een logemedewerkers beduidend hoger is als voor andere functies, komt Opdrachtgever hierin wel voor een deel tegemoet.	Perceel 2: Suppoost- en logediensten

147	Juridisch	Beperking aansprakelijkheid (Appendix 7)	Geldt de aansprakelijkheidsbeperking in appendix 7 per jaar of voor de duur van de overeenkomst?	De hoogte van de aansprakelijkheid geldt over de totale opdrachtwaarde, dus niet per jaar.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
148	Juridisch	VOG	Alle beveiligingsmedewerkers met een grijze beveiligingspas zijn gescreend door de Politie. Deze screening gaat verder dan de VOG-screening. Een VOG heeft daarom geen toegevoegde waarde en zorgt alleen voor onnodige kosten. Kunt u bevestigen dat indien medewerkers over een grijze pas beschikken een VOG niet nodig is?	Dat kan Opdrachtgever bevestigen. In aanbestedingsdocumenten wordt ook alleen over een VOG gesproken voor het in te zetten receptiepersoneel (zie Appendix 4, eis 8).	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
149	Contract	Contractwissel - mutatielijst	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de afspraken vanuit de CAO Particuliere Beveiliging rondom werkgelegenheid bij contractwissel worden gerespecteerd. ingeval van contractwisseling bij meer dan 15.000 uur (op contractbasis per jaar bij de latende partij) dient gebruik te worden gemaakt van de mutatielijst contractwisseling. Kunt u er voor zorgdragen dat wij deze mutatielijsten zo spoedig als mogelijk ontvangen?	Zie antwoord op vraag 54.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
150	Inhoud	Meldkamer	Het leveren van meldkamerdiensten behoort niet tot deze aanbesteding. Kunt u aangeven op welke meldkamer u bent aangesloten?	Opdrachtgever is aangesloten bij SMC AlarmCentrale.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

151	Uitvoering	Mobiele surveillance aspiranten	Voor de mobiele surveillance dienstverlening eist u een gediplomeerde beveiligers niveau 2 (grijze pas wet PBR). Als erkend leer/werkbedrijf zetten wij na een langere inwerkperiode naast een gediplomeerde beveiligers ook aspirant beveiligers solo in, in de mobiele surveillance, die dus deel uitmaakt van de vaste groep surveillanten in dat gebied. De regels op dat gebied laten dit ook toe. Omdat de dichtstbijzijnde surveillant aangestuurd wordt door de alarmcentrale om de melding op te volgen kan het voorkomen dat een aspirant beveiligers een alarmmelding bij u opvolgt of een controle uitvoert. Bent u bereid om te accepteren dat het kan voorkomen dat zo'n melding/controle opgevolgd wordt door een aspirant surveillant? Zo niet, kunt u motiveren waarom?	Opdrachtgever is dit bereid te accepteren, mits de gevraagde vaardigheden en competenties bij de aspirant aanwezig zijn en deze de juiste aansturing en begeleiding krijgt. De gunningscriteria bieden ruimte aan inschrijvende partij om toe te lichten hoe dit gegarandeerd wordt.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
152	Uitvoering	Appendix 3, punt 13	In appendix 3, punt 13 stelt u dat extra ondersteuning mogelijk is bij evenementen. Kunt u bevestigen dat hiervoor niet alleen een grijze pas is toegestaan maar ook het certificaat Event Security Officer (blauwe pas)?	Dit kan Opdrachtgever niet bevestigen, een grijze pas is altijd vereist. Zie antwoord op vraag 88.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging
153	Contract	Appendix 3, punt 18	In appendix 3, punt 18 stelt u dat u ruimte wenst te bieden, inzake maatschappelijke verantwoordelijkheid, voor de inzet van stagiaires. Hierbij geeft u aan dat deze uitsluitend boventallig en kosteloos mogen worden ingezet. Conform de cao particuliere beveiliging dient opdrachtnemer stagiaires wel te salaris toe te kennen. Bent u akkoord met de inzet van stagiaires tegen tarieven, passend bij de beloning conform de cao? Zo ja, kunt hierop dan ook het prijzenblad aanpassen?	Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 117. Wel wordt de genoemde eis uitgebreid met mogelijkheden voor aspirant-beveiligers (BBL-traject). Zie hiervoor antwoord op vraag 20.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
154	Uitvoering	Appendix 3, punt 25	In appendix 3, punt 25 stelt u dat parkeerkosten voor rekening zijn van opdrachtnemer. Kunt u echter wel aangeven dat er voor opdrachtnemer (betaalde) parkeerplaatsen in de directe omgeving beschikbaar zijn, of gereserveerd kunnen worden?	Zie antwoord op vraag 55 over de parkeermogelijkheden in Eindhoven. De beschikbaarheid van parkeerplaatsen in de directe omgeving specifiek voor medewerkers van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever nooit garanderen. Maar ervaring leert wel dat er in principe op loopafstand wel voldoende plaatsen beschikbaar zijn. In de Stads Kantoor Garage kunnen - door Opdrachtnemer zelf - eventueel plaatsen vooraf gereserveerd worden.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten

155	Juridisch	Appendix 3, punt 27	In appendix 3, punt 27 stelt u dat alle beveiligingsmedewerkers in het bezit moeten zijn van een grijze pas. Kunt u bevestigen dat, conform punt 18 voor eventuele inzet van stagiaires dit niet van toepassing is? Zij beschikken namelijk niet over een grijze pas, conform de wet Wpbr, maar over een groene pas.	Dit kan Opdrachtgever bevestigen.	Perceel 1: Objectbeveiliging, receptiediensten en alarmopvolging, Perceel 2: Suppoost- en logediensten
-----	-----------	---------------------	--	-----------------------------------	--