

|                              |                                                                                                    |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanbestedende dienst:</b> | Gemeente Zaanstad                                                                                  |
| <b>Aanbesteding:</b>         | Managing Agent facilitaire services                                                                |
| <b>Betreft:</b>              | Vragen Europese aanbesteding Managing Agent facilitaire services ten behoeve van Gemeente Zaanstad |
| <b>Datum:</b>                | dinsdag 10 oktober 2023                                                                            |

| Nummer          | Document                                                                     | Paragraaf / Pagina                               | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 1, vraag 1  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 4.2.1.<br>+Prestatie onderbouwing Managing Agent | Per gunningscriterium worden verschillende doelstellingen afgegeven door de Gemeente Zaanstad. Voor G1 zijn dat er 4 voor G2 zijn dat er 3 en voor G3 ook 3. Kijkende naar het document 'Prestatie onderbouwing Managing Agent' op pagina 2,3 en 4 staat er aangegeven als tekst "Behoort bij doelstelling (nr)". De vraag die wij hierover is als volgt: Dient de inschrijver minimaal voor iedere voorgedefinieerde doelstelling door de Gemeente een KPI aan te dragen? Dus minimaal 4 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G1, minimaal 3 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G2 en minimaal 3 KPI's gekoppeld aan doelstellingen G3? Graag verduidelijken wat hier verwacht wordt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | We willen per gunningscriterium een antwoord op de gestelde vragen in relatie tot de benoemde doelstellingen. Ter illustratie: Als u de 4 vragen behorende bij de 4 doelstellingen bij G1 met 1 kpi oplost, dan is het aan u om dit duidelijk te onderbouwen. M.a.w. wij beoordelen of de benoemde kpi's relevant zijn voor alle componenten van het betreffende gunningscriterium en in hoeverre u aantoont dat er sprake is van een ambitie. Daarbij scoort u nog hoger als u ook aantoont op basis van ervaringen elders dat de kpi's echt werken.                                                                                           |
| NvI 1, vraag 2  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 4.2.1.<br>+Prestatie onderbouwing Managing Agent | U geeft aan dat er maximaal 2-A4 per gunningscriterium gebruikt mogen worden, hiervoor is een format gedeeld. Echter in dit format worden de aspecten benoemd die verband houden met KPI's en de onderbouwing van de bewering met aantoonbare prestaties. Echter in het format is geen rekening gehouden met de beantwoording van de voorgedefinieerde onderwerpen per gunningscriterium, die bijdragen aan de realisatie van de doelstellingen die bepaald zijn door Gemeente Zaanstad. Als voorbeeld nemen we G1. Hier zijn 4 doelstellingen gedefinieerd, waar een KPI met onderbouwing aan gekoppeld dient te worden per doelstelling en die onderbouwing dient voorzien te zijn van aantoonbare prestaties. Vervolgens zijn er 4 onderwerpen gedefinieerd die per doelstelling gehanteerd moeten worden in de beantwoording. Daarin lijkt 2-A4 zeer beperkt om de (vele) aspecten (4 onderwerpen bij 4 doelstellingen) zoals benoemd te beantwoorden. Onze vraag is of wij de voorgeschreven aanpak goed begrepen hebben, zo niet dan graag verduidelijken hoe inschrijver hiermee om dient te gaan. | We willen per gunningscriterium een antwoord op de gestelde vragen in relatie tot de benoemde doelstellingen. Ter illustratie: Als u de 4 vragen behorende bij de 4 doelstellingen bij G1 met 1 kpi oplost, dan mag dat ook, maar het is wel aan u om dit duidelijk te onderbouwen. M.a.w. wij beoordelen of de benoemde kpi's relevant zijn voor alle componenten van het betreffende gunningscriterium. We houden ons vast aan het huidige aantal A4.                                                                                                                                                                                         |
| NvI 1, vraag 3  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 1.5                                              | U geeft aan dat het huidige multi-services contract niet meer past bij de uitgangspunten van de facilitaire regie organisatie die de gemeente Zaanstad is. Het verzoek om dit nader toe te lichten, over welke aspecten van het multi-services contract heeft u het precies en om welke uitgangspunten van de facilitaire organisatie gaat het. Graag verduidelijken op basis van praktische voorbeelden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De ontwikkelopdracht voor de MA is dat ze als spin in het web de verschillende facilitaire leveranciers bij elkaar brengt (ketensamenwerking), focus heeft op de uitvoering van de facilitaire soft servicecontracten (sturing op professionele uitvoering en structureel leveranciersmanagement) en zorgdraagt voor de gebruikerstevredenheid van de medewerkers en bezoekers van de gemeente Zaanstad. Gemeente Zaanstad wil met de Managing Agent (lokale) MKB partijen meer interesseren om in te schrijven in onderliggende percelen. Tevens is de wens de lijnen met opdrachtnemer korter te houden en directere aansturing te verzorgen. |
| NvI 1, vraag 4  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 2.14                                             | De gemeente Zaanstad is zelf verantwoordelijk voor de contractering van de diensten, dus wij nemen aan dat de SROI verplichting hierin ook wordt meegenomen. Verwacht u een rol van de MA in contractuele verplichting van de leverancier t.a.v. SROI, dat is niet geheel duidelijk uit 2.14 en staat ook niet expliciet benoemd in de eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dit is correct, die verplichting wordt meegenomen in de andere diensten. De rol van de MA is gelijk aan de rol die de gemeente beschreven heeft in het programma van Eisen onder andere bij D en dan Eis 1, Eis 3, Eis 3.1 en Eis 3.2. Concreet op het gebied van SROI is de rol van de MA om de aangegeven SROI-verplichting na te komen en te coördineren in samenwerking met de SROI-desk van de gemeente Zaanstad en de andere facilitaire opdrachtnemers.                                                                                                                                                                                  |
| NvI 1, vraag 5  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 1.5                                              | U geeft aan dat in Bijlage 7 o.a. de te managen facilitaire contracten staan vermeld. Kunt u hierin ook inzicht geven in de huidige contractpartner(s) per dienst en de mate van tevredenheid vermelden? Dit met oog op de adviesfunctie die wij als MA zullen hebben in de beoordlingsfase van de nieuwe contracten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Deze informatie kunnen we niet verstrekken en speelt geen rol in de gunningscriteria van de andere aanbestedingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 6  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 2.14                                             | U spreekt in dit artikel over een contractuele overeengekomen Social Return verplichting. U geeft in de overeenkomst bij Artikel 2.5 aan dat er een nieuw beleid komt en zodra dit van kracht is dit beleid in werking treedt. Kunt u wel al aangeven wat u hierin minimaal verwacht qua inzet (%) voor de MA-gerelateerde diensten en welke bepaling/berekening (% van totale loonsom of een andere variant) u hiervoor hanteert? Of wordt dit pas in een latere fase bepaald? Graag verduidelijken, want het is aan potentiële MA wel gelegen hier al rekening mee te houden in de aanbidding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | In het inkoopbeleid van de gemeente Zaanstad is een minimum opgenomen van 5% dat ook bij deze aanbesteding als minimum aangehouden wordt. Inschrijver kan hier de 5% aanhouden als percentage van de loonsom. Daar waar de inschrijver kansen ziet om een hoger percentage te realiseren, waarbij de doelstellingen van het contract behaald worden en blijven, dan wordt dit als positief ervaren.                                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 1, vraag 7  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 4.2.2                                            | Kunt u aangeven op basis van welke onderliggende en/of waardes/ureninzet/rollen/bepalingen u tot het plafondbedrag van €550K Dienstverlening en €25K Implementatie bent gekomen? Graag inzicht geven in de onderliggende berekening/uitgangspunten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Zie de passage op pagina 6 van de leidraad. Doordat de gemeente Zaanstad voorheen gebruik maakte van een multi-services contract, is het niet mogelijk om aan de hand van historische data een inschatting te maken van de omvang.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 8  | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 4.2.1 & 5.4.3                                    | In de beoordeling kwaliteitswaarde wordt benoemd dat de relevantie van de KPI en de mate van hoe ambitieus het ambitieniveau als 1 beoordelingspunt wordt gehanteerd. Wat we daarmee bedoelen te zeggen is dat dit 2 verschillende aspecten zijn, die in de beoordeling gelijk beoordeeld worden. Het kan echter voorkomen dat het een zeer relevante KPI (100% score) is die echter matig ambitieus is (30%). Welke beoordelingscore is dan uiteindelijk van toepassing? Dat komt niet naar voren in het voorbeeld op pagina 32. Daarin hebben Relevantie KPI en Ambitieniveau steeds dezelfde 'beoordeling' (Ja en Ja / Ja en Ja / Beperkt / Nee en Nee). Hoe wordt er gescoord als bijvoorbeeld overall gescoord als Relevantie KPI een JA is, Ambitie Beperkt en Aantoonbare ervaring JA)? Zo zijn er natuurlijk nog meer voorbeelden. Graag verduidelijken hoe de scores bepaald worden gelet op de (vele) varianten die van toepassing zijn.                                                                                                                                                        | De scores bestaan uit 3 elementen: kpi, ambitie en ervaring. Als u bijvoorbeeld een relevante kpi noemt, met een goed ambitie niveau, maar geen ervaring aantoont scoort u een 3.<br><br>In uw tweede voorbeeld is er sprake van aantoonbare ervaring. Ervanuitgaande dat de KPI relevant is en er sprake is van enig ambitie niveau zal hier dus minimaal een 6 gescoord worden.<br><br>De scores zijn dus altijd een som der delen. geen(relevante) kpi is sowieso 0. een relevante kpi en aantoonbare relevante ervaring is sowieso een 6.                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 9  | Bijlage 3 Uitwerking van de Dienstverlening - Facilitair Servicepunt         |                                                  | Is de wens dat de medewerkers van het Facilitair Servicepunt op locatie bij gemeente Zaanstad worden geplaatst/ingezet (bijvoorbeeld Stadskantoor) of is dit aan de inschrijver hoe dit in te richten? Graag verduidelijken en ook graag aangeven hoe dit nu is georganiseerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Momenteel wordt het Facilitair Service Punt (FSP) fysiek uitgevoerd door 2-3 medewerkers op de locatie van de gemeente Zaanstad, waarbij de mogelijkheid voor de medewerkers van het FSP bestaat om thuis te werken. De inrichting van het FSP kan door de MA naar eigen inzicht/ werkwijze worden ingevuld, waarbij de gemeente wel betrokken wil worden in de keuze. Let wel: toegangsbeheer dient op het Stadhuis ter plaatse uitgevoerd te worden.                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 10 | Bijlage 11 Prestatie onderbouwing en offerteleidraad Managing Agent Zaanstad | 4.2.1.                                           | Voor de beantwoording van de gunningscriteria GC1 t/m GC3 geeft u aan dat per GC inschrijvers 2 A4 mogen gebruiken en dat in bijlage 11 de opzet is aangegeven voor de gevraagde prestatie-onderbouwing. Is het de bedoeling dat Inschrijvers Bijlage 11 voor de algehele beantwoording als format gebruiken of is Inschrijver daarin vrij een document zelf op te maken waarin deze opzet aangehouden wordt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | U dient bijlage 11 te gebruiken en u mag geen aanpassingen doen aan het format, lettertype, lettergrootte, marges etc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 11 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 4.2.1.                                           | Gaat Gemeente Zaanstad akkoord met het toepassen van een voor-/titelblad per gunningscriterium?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie het antwoord op vraag 10. Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 12 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                      | 2.14                                             | U verwijst naar formulier 'melding social return verplichting'. Kunt u aangeven waar we dit kunnen vinden of toevoegen aan de aanbestedingsdocumenten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dit formulier is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd, zie daarvoor bijlage 18 en 19 bij deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                 |                                                                                    |                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 1, vraag 13 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                            | 3.1                  | U vraagt om een verklaring bestuurd omtrent rechtmatigheid. Wat is de reden dat u dit opvraagt naast de UEA? Is hier een template voor beschikbaar wat wij moeten hanteren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dit formulier is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd, zie daarvoor bijlage 17 bij deze aanbesteding. Zie ook de dikgedrukte passage op pagina 24.                                                                                                                                                                                     |
| NvI 1, vraag 14 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                            | 3.4                  | Voor ons is verwarring of u de verklaring Russische belangen (bijlage 10) bij indienen van de inschrijving wilt ontvangen (staat bij 3.4) of als bewijslast na voorlopige gunning (3.4.2)?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Na voorlopige gunning zoals beschreven in 3.4.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| NvI 1, vraag 15 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                            | 2.10                 | Opdrachtgever geeft hierin aan dat zij het recht voorbehoudt een Bibob-onderzoek uit te (laten) voeren. Een (potentieel) Bibob-onderzoek heeft een zeer vergaande reikwijdte en implicaties voor de betrokken (rechts-)personen inclusief de persoonlijke levenssfeer. Is Opdrachtgever bereid om paragraaf 2.10 te doen vervallen zodat Opdrachtnemer kan volstaan met het doen toekomen van een Gedragsverklaring aanbesteden die voldoet aan de eisen van Opdrachtgever? Indien nee, is Opdrachtgever dan bereid aan te geven 1) of u voornemens bent een Bibob-onderzoek uit te (laten) voeren en 2) tot welk niveau het onderzoek strekt?                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, wij kunnen deze paragraaf niet laten vervallen. Ook kunnen wij bij voorbaat geen uitspraken doen over de inhoud van een dergelijk onderzoek. Dit kan namelijk verschillend zijn per geval. Hier wordt enkel gebruik van gemaakt als daar een legitieme aanleiding voor is en is geen standaard procedure stap bij iedere aanbesteding. |
| NvI 1, vraag 16 | Offerteleidraad Managing Agent Zaanstad                                            | 2.10                 | Stemt u ermee in om, als Opdrachtgever van mening is dat er aanleidingen zouden bestaan om een Bibob-onderzoek in te stellen, eerst in gezamenlijk overleg te treden zodat Opdrachtnemer in staat wordt gesteld aanleidingen daartoe weg te nemen alvorens een Bibob-onderzoek wordt geïnitieerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Nee, dit is namelijk volledig afhankelijk van de context van een dergelijk onderzoek. Wij hebben in 2.10 beschreven welke aanpak we hanteren en op welke wijze wij advies aanvragen bij het Landelijk bureau. Het gaat hier om een recht wat we kunnen gebruiken, niet een plicht of een standaard procedure stap.                          |
| NvI 1, vraag 17 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | Artikel 13.1.a       | Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake kan zijn van aansprakelijkheid aan de kant van de opdrachtnemer bij een toerekenbare tekortkoming. Met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden, is een beperking van deze aansprakelijkheid echter op zijn plaats. Aansprakelijkheid voor alle schade is niet terecht. Kunt u akkoord gaan met een nadere specificering in die zin dat Opdrachtnemer uitsluitend aansprakelijk is voor zaak- en personenschade?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Niet akkoord met een nadere specificering. Wij sluiten aan bij het wettelijke systeem (BW) waar geen onderscheid wordt gemaakt tussen type schade.                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 18 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | Artikel 13           | Vraag 1: Opdrachtnemer kan zich vinden in het feit dat er sprake is van aansprakelijkheid bij een toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade/ gevolgschade kan echter niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd. Indirecte schade / gevolgschade is schade die per definitie in een verder verwijderd verband staat tot de schadeveroorzakende gebeurtenis dan directe schade en is daardoor niet of nauwelijks voorzienbaar. Bent u bereid artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 aan te passen in die zin dat Opdrachtnemer alleen aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie of de tot de bedrijfsleidingen behorende leidinggevende(n) van Opdrachtnemer?<br>Vraag 2: Indien u hier niet mee akkoord gaat, wat is daar de reden van? | Niet akkoord met het onderscheid tussen indirecte/directe schade in het geval van aansprakelijkheid van de opdrachtnemer. Wij beogen aan te sluiten bij de wet, die geen onderscheid maakt tussen directe en indirecte schade.                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 19 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | Artikel 14.1 en 14.2 | Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd.<br>Bent u bereid om de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot aanspraken van derden waarvoor Opdrachtnemer op grond van de wet jegens de betreffende derde aansprakelijk zou zijn?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Dit is niet akkoord. Het gaat hier om aanspraken van derden bij u. Die verplichtingen gaat u zelf aan en u draagt daar ook de verantwoordelijkheid voor. U vrijwaart ons dus voor de aanspraken die derden op u maken op basis van de door u aangegane verplichtingen.                                                                      |
| NvI 1, vraag 20 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | Artikel 14.1 en 14.2 | Mede met het oog op het soort dienstverlening dat wij bieden kan naar onze mening een ongelimiteerde vrijwaring niet als een redelijke en proportionele eis worden beschouwd.<br>Bent u bereid de vrijwaringsverplichting(en) van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst in zijn totaliteit te beperken tot personen- en zaakschade, zulks tot een maximum van € 2,5 miljoen per gebeurtenis en een maximum van € 5 miljoen per jaar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Er is geen sprake van een ongelimiteerde vrijwaring. De aansprakelijkheidsbepalingen uit de wet zijn van toepassing. Dit houdt in dat de hoogte van de aansprakelijkheid gewijzigd of gematigd kan worden indien daar een aanleiding voor is.                                                                                               |
| NvI 1, vraag 21 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | Artikel 26.1         | De in artikel 26.1 van de overeenkomst opgenomen maximale boete van 10% is onevenredig hoog. Bent u bereid de hoogte van de boete op een vast bedrag of een lager percentage van het maandbedrag van de betreffende locatie vast te stellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Artikel 26 vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NvI 1, vraag 22 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | 19.1                 | Bent u bereid om de duur van de opzegtermijn te bepalen op drie maanden? Dit met het oog op de zorgvuldigheid richting onze werknemers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 1, vraag 23 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | 19.1                 | De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd voor de duur van 4 jaar. Kunt u in dat kader alsmede in het belang van een evenwichtig partnerschap bevestigen dat artikel 7:408 lid 1 BW buiten toepassing wordt verklaard?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Nee, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 24 | Bijlage 15 Concept Overeenkomst                                                    |                      | Bent u bereid een bepaling aan de overeenkomst toe te voegen waarin wordt afgesproken dat ook opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om de overeenkomst met inachtneming van een redelijke opzegtermijn tussentijds te beëindigen, indien zich onverhoopt een situatie voordoet waardoor voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer van opdrachtnemer kan worden gevergd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 25 | Bijlage 15 Concept Overeenkomst                                                    | 3.1 en 3.2           | Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - het aan u toekomende recht van verlenging van de overeenkomst zoals is opgenomen in artikel 3.1 en 3.2. wederkerig te maken opdat ook opdrachtnemer een keuze heeft om al dan niet te verlengen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 26 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | 19.2 a               | Bent u bereid om - voor een evenwichtig partnerschap - de bepaling ten aanzien van ontbinding uit artikel 19.2. lid a van de Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 wederkerig te laten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Nee, dit is niet akkoord. Een gemeente kan niet failliet gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 27 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 | 19.2 b               | Bent u bereid de mogelijkheid tot ontbinding van het contract vanwege bv een fusie of overname aan te passen in die zin dat de mogelijkheid tot ontbinding er niet is als de fusie of overname binnen het concern plaatsvindt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nee, we willen als aanbestedende dienst altijd de ruimte hebben om te beoordelen of een opdrachtnemer in een dergelijke situatie aan de gestelde voorwaarden blijft voldoen.                                                                                                                                                                |

|                 |                                                                                                                       |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 1, vraag 28 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018 en Bijlage 15 Concept Overeenkomst | Artikel 33.4 van de AIDL Artikel 5.5 Concept Overeenkomst     | Wanneer er sprake is van een tekortkoming heeft het herstellen van de kwaliteit onze prioriteit. Bent u daarom bereid artikel 5.5 aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen, voordat wordt overgegaan tot opschorten van betalingen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Betaling wordt opgeschort totdat u uw tekortkoming hersteld heeft. Dus nee, dat is niet mogelijk. Let wel: dit gaat alleen over de overeenkomst tussen de gemeente Zaanstad en de MA, niet over de onderliggende contracten.                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 29 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 15.2                                                          | Opdrachtnemer maakt onderdeel uit van een concern. Namens het concern worden collectieve verzekeringen afgesloten. Daarom is het verstrekken van inzage in de verzekeringspolis niet mogelijk. Bent u ermee akkoord dat Opdrachtnemer volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat Opdrachtnemer afdoende is verzekerd en tot welke bedragen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Enkel als u dat vermeld in uw UEA onder Deel II C en dan ook de bijlage "Verklaring technische bekwaamheid onderaannemer" laat invullen en ondertekenen. Zie ook 2.9 van de offerteleidraad.                                                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 30 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 15.1                                                          | U heeft in artikel 15.1 opgenomen dat Opdrachtnemer zich adequaat verzekerd en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's van beroepsaansprakelijkheid. Opdrachtnemer is niet verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid maar ruim verzekerd voor zuivere vermogensschade. Vragen:<br>1. Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer ook voldoet aan artikel 15.1 door verzekerd te zijn voor zuivere vermogensschade? Indien u dit niet kunt bevestigen, kunt u dan aangeven waarom?<br>2. Bent u bereid om akkoord te gaan met een beperking van de aansprakelijkheid voor beroepsfouten van Opdrachtnemer tot een bedrag van maximaal € 1 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 2 miljoen per kalenderjaar? Indien u daartoe niet bereid bent, kunt u dan aangeven waarom?                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Wij hebben de zorgplicht om onze risico's en die van onze opdrachtnemers goed af te dekken. Dit betreft ook gebruikelijke verzekeringen voor bedrijven in Nederland.<br>2. Nee, de gevraagde aansprakelijkheid valt onder een normaal te verzekeren bedrag voor bedrijven in Nederland en past bij de aard en omvang van deze overeenkomst. |
| NvI 1, vraag 31 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 32.2                                                          | Kunt u bevestigen dat Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt geboden om de tekortkoming te herstellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Er is in deze opdracht geen sprake van levertijd voor Producten. Maar in principe is het antwoord nee. Indien er sprake zou zijn van leveringen, dan geldt een overeengekomen levertijd als fatale termijn.                                                                                                                                                                        |
| NvI 1, vraag 32 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 19.2                                                          | In artikel 19.2 is opgenomen dat Opdrachtgever de overeenkomst kan ontbinden zonder dat eerst een ingebrekestelling wordt gestuurd. Hierdoor krijgt Opdrachtnemer geen gelegenheid een eventuele tekortkoming te herstellen, terwijl dat juist in het belang is van beide partijen. Bent u bereid aan dit artikel toe te voegen dat Opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen, voordat tot ontbinding wordt overgegaan?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Artikel 19.2 is enkel van toepassing voor de situaties die benoemd worden onder sub a t/m q van hetzelfde artikel. En in die voorkomende gevallen wordt er direct ontbonden.                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 33 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | I. Algemene bepalingen voor diensten en leveringen            | Bent u bereid een rechter op het Nederlandse grondgebied als bevoegde rechter aan te wijzen? Beide contractspartijen zijn immers in Nederland gevestigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Zie artikel 28.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 34 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 16.3                                                          | In artikel 16.3 is opgenomen dat stakingen in ieder geval niet worden gezien als niet toerekenbare tekortkoming (overmacht). Bent u bereid om dit artikel aan te passen in die zin dat het begrip 'stakingen' uit dit artikel wordt verwijderd. Als werkgever hebben wij geen invloed op stakingen. De wet biedt ons geen mogelijkheden om werknemers hun stakingsrecht te ontnemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Niet akkoord, uit jurisprudentie volgt dat een onderneming invloed kan uitoefenen op haar personeel. Een staking is daarom niet te kwalificeren als overmacht.                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 1, vraag 35 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 16.3                                                          | In artikel 16.3 van de overeenkomst is opgenomen dat de consequenties grondstoffentekort voor risico van Opdrachtnemer komen. Opdrachtnemer vindt dit onredelijk, zeker kijkend naar de situatie c.q. oorlog in Oekraïne en de impact hiervan op bv grondstoffen. Bent u daarom bereid dit onderdeel van het artikel te schrappen, zodat wordt aangesloten bij de huidige wetgeving en rechtspraak? Op die manier kunnen partijen in overleg treden over de meest redelijke oplossing voor de concrete situatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 1, vraag 36 | Bijlage 15 Concept Overeenkomst en Bijlage 01. Programma van Eisen                                                    | Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst 7CF eis 4 van het PVE | In de overeenkomst is in 5.2 weliswaar een prijsaanpassingsmogelijkheid opgenomen, maar deze is te gering om (extreme) stijgingen van de kostprijs op te vangen. Dit is niet redelijk nu opdrachtnemer tussentijds te maken kan krijgen met (extreme) stijgingen in kostprijs bijvoorbeeld wegens schaarste en productiebeperkingen door de situatie in de wereld (oorlog, grondstoffentekorten, hoge inflatiecijfers, branchestakingen). Dergelijke invloeden kunnen grote impact hebben voor alle betrokken partijen, bijvoorbeeld op de kwaliteit van dienstverlening. Met een goede prijswijzigingsclausule zorgt u ervoor dat Opdrachtnemer goed kan blijven leveren (geen wanprestatie) (en dat er minder snel sprake zal zijn van een wezenlijke wijziging c.q. er niet voortijdig een nieuwe opdracht door u in de markt moet worden uitgezet). Bent u, gezien het vorenstaande, bereid een prijswijzigingsclausule in de overeenkomst op te nemen, waarin de prijs naar aanleiding van prijsstijgingen marktconform kan worden aangepast? | Dit is niet akkoord, zie CF, eis 4. De gemeente Zaanstad is van mening dat het huidige opgenomen artikel over prijsstijgingen conform de DPI marktconform en volledig is. Eventuele prijsstijgingen ten aanzien van wettelijke wijzigingen of cao-wijzigingen kunnen te allen tijde meegenomen worden in de indexatie. Zie ook het antwoord van vraag 58.                          |
| NvI 1, vraag 37 | Bijlage 15 Concept Overeenkomst en Bijlage 01. Programma van Eisen                                                    | Artikel 5.2 van de Concept Overeenkomst 7CF eis 4 van het PVE | In de overeenkomst is in artikel 5.2 weliswaar een indexatiemogelijkheid opgenomen, maar deze is te gering om stijgingen van sociale lasten en cao-verhogingen op te vangen. Mede gelet op de looptijd van de overeenkomst zou deze beperkte indexatiemogelijkheid leiden tot een verlieslatend contract aan de zijde van Opdrachtnemer wat een risico kan zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening en de werkdruk van het personeel en daarmee voor naleving van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. Bent u bereid een ruimere, meer marktconforme indexatiemogelijkheid op te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie het antwoord op vraag 36 en 58.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NvI 1, vraag 38 | Bijlage 08 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten leveringen gemeente Zaanstad 2018                                    | 26.1                                                          | In het boetebeding in artikel 26.1 is opgenomen dat de boete direct opeisbaar is op het moment dat er sprake is van een tekortkoming van opdrachtnemer. Het herstellen van de tekortkoming is in het belang van beide partijen. Het is daarom goed om Opdrachtnemer tijd te gunnen haar tekortkoming te herstellen. Bent u bereid dit artikel aan te passen in die zin dat opdrachtnemer eerst een redelijke termijn wordt gegund om haar tekortkoming te herstellen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Zie het antwoord op vraag 21.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NvI 1, vraag 39 | offerteleidraad                                                                                                       | 8                                                             | Kunt u nader specificeren hoe de demand/regie organisatie (rollen en verantwoordelijkheden) van de gemeente Zaanstad voor de MA eruit ziet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | De presentatie van de informatiebijeenkomst is bij deze Nota van Inlichtingen toegevoegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 40 | offerteleidraad                                                                                                       | 10                                                            | Stuurinformatie kan in vele vormen gegenereerd worden. Kunt u aangeven welke stuurinformatie u belangrijk vindt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit betreft de rapportage over de realisatie van de KPI's tijdens het contract. Zie OMR, Eis 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 1, vraag 41 | offerteleidraad                                                                                                       | 10                                                            | Kunt u al een inkiik geven in hoe het nieuwe Social Return beleid er uit gaat zien?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie het antwoord op vraag 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                 |                        |        |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 1, vraag 42 | offerteleidraad        | 12     | De ervaring leert dat bij aanbestedingen de NVI tot aanvullende (verduidelijkings)vragen leidt. Is het mogelijk dat u een tweede vragenronde toevoegt?                                                    | Met het toevoegen van de informatiebijeenkomst en de mogelijk tot het stellen van vragen is er in feite al een tweede rond voor vragen in de planning opgenomen. Indien noodzakelijk blijkt tijdens de 2e NVI (dus de ronde van vrijdag 29 september en bekendmaking op 12 oktober) dan zal er een 3e ronde aangekondigd worden.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 1, vraag 43 | bijlage 13 prijzenblad |        | Kunt u inzicht geven over de verschillende diensten per locatie, en welke functionarissen en welke uren minimaal per dag aanwezig moeten zijn voor de MA-dienstverlening op de diverse locaties?          | Combineren met antwoord van vraag 7. De gemeente Zaanstad wil met deze aanbesteding vooral de expertise van de opdrachtnemer inzetten. Dat is de reden dat we deze informatie niet delen, aangezien we dan teveel terugrijpen op het huidige contract. Zie ook het locatieoverzicht in de aanbestedingsdocumentatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 44 | offerteleidraad        |        | Is onze conclusie juist dat in het nieuwe contract de facturatie van de diverse single service leveranciers rechtstreeks met de gemeente Zaanstad gaat plaatsvinden en dat de MA daarin geen rol vervult? | Het proces van factureren en betaling daarvan verloopt inderdaad rechtstreeks met de gemeente Zaanstad. In het programma van Eisen wordt aangegeven welke werkzaamheden van de MA omtrent de financiële situatie van de contracten verwacht wordt. De geldstroom van de onderliggende contracten gaat dus direct tussen de gemeente Zaanstad en de gecontracteerde opdrachtnemer. De financiële informatiestroom en de controle van de facturen gaat via de MA. Verder verwijzen we naar PVE 4F eis 3, 4 en 5.                                                                                                |
| NvI 1, vraag 45 | offerteleidraad        |        | A) In hoeverre dient de inschrijver referenties aan te leveren bij haar inschrijving? B) Indien het antwoord ja is, waaraan dient een referentie te voldoen qua kerncompetentie(s)?                       | Het is niet noodzakelijk losse referenties aan te geven in de inschrijving. Wel vraagt de gemeente naar bewijsvoering (lees prestatieonderbouwing/ ervaringen bij andere opdrachtgevers) in de gunningcriteria. Hieraan zitten verder geen vormvereisten, zolang u binnen de gestelde hoeveelheid pagina's blijft conform de gunningscriteria                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 1, vraag 46 | Programma van Eisen    | 2      | Hoe worden pauzes momenteel opgelost? Kan iedereen elkaar vervangen of is dit echt functiegebonden (e.g. alleen receptie mw vervangt receptie mw)?                                                        | Hier ziet de gemeente Zaanstad graag de expertise terug van de MA, waarbij de kwaliteitborging en continuïteit van de dienstverlening is geborgd (met andere woorden: de vervangende functionaris dient kennis van zaken).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 1, vraag 47 | Programma van Eisen    | 2      | Staat men (ook mede in het kader van bovenstaand punt) open voor (gedeeltelijke) digitale ontvangst of wijkt dit van het beleid van de gemeente Zaanstad?                                                 | Er is geen mogelijkheid om ontvangst digitaal uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| NvI 1, vraag 48 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Op welke contracten lift de Omgevingsdienst met Gemeente Zaanstad mee?                                                                                                                                    | De Omgevingsdienst maakt gebruik van de contracten voor schoonmaak, glasbewassing, sanitaire supplies, catering, automatenvoorziening, bewaking, mobiele surveillancediensten, receptiediensten en huismeesterdiensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 49 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Hoe werkt de dienstverlening voor het UWV?                                                                                                                                                                | Met het UWV is een dienstverleningsovereenkomst afgesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 50 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Er wordt gezegd dat er geen bedrijfsrestaurant is. Verzorgt de huidige cateraar alleen banqueting?                                                                                                        | Nee, de huidige cateraar verzorgt de espressobar, automatenenservice, catering voor vergaderingen van de Raad en Zaans Beraad en de evenementencatering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NvI 1, vraag 51 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Hoe veel KPI's moeten er per doelstelling worden opgenomen?                                                                                                                                               | Dat is volledig aan de expertise van de inschrijver.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 1, vraag 52 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Moet het door de gemeente Zaanstad aangeleverde format bij de doelstellingen/ KPI's worden aangehouden?                                                                                                   | Ja, bijlage 11 moet worden gebruikt bij de beantwoording van de vragen, waarbij aanpassingen aan lettertypen, tekstgrootte, etc. niet toegestaan zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| NvI 1, vraag 53 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Waarom heeft de gemeente Zaanstad gekozen voor een contract met een Managing Agent?                                                                                                                       | Zie de bij deze Nota van Inlichtingen gedeelde presentatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 1, vraag 54 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Kunnen jullie een urenindicatie/ totaalbedrag geven van de te managen diensten? Een totaal van uren/ bedrag geeft voor inschrijvers een totaalbeeld waarop de inschrijving gebaseerd kan worden.          | Biggaand de spend van 2022 voor de te managen facilitaire contracten. Let wel: aan deze bedragen kunnen geen verdere rechten worden ontleend.<br><br>Bewaking/ mobiele surveillance/ persoonsbeveiliging: € 700.000,-<br>Schoonmaakonderhoud: € 650.000,-<br>Glasbewassing: € 75.000,-<br>Catering: € 320.000,-<br>Automatenenservice: € 300.000,-<br>Reststoffen (afval): € 85.000,-                                                                                                                                                                                                                         |
| NvI 1, vraag 55 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Wat is het verschil tussen hospitalitydiensten en de receptiediensten? Het is niet geheel duidelijk wat wel en niet onder de MA valt.                                                                     | De hostesses en hosts staan in de hal om burgers of zakelijke bezoekers te ontvangen. De receptiemedewerkers zitten achter de receptiebalie en vallen onder Burgerzaken. In het contract voor de MA worden geen receptiediensten, ook niet na 17:00 uur, uitgevraagd. Vanzelfsprekend valt de aansturing van het perceel 'Beveiliging', waaronder receptiediensten vallen, wel de verantwoordelijkheid van de MA.                                                                                                                                                                                             |
| NvI 1, vraag 56 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Welke werkzaamheden vallen er onder de receptiediensten?                                                                                                                                                  | Zie het antwoord op vraag 55. Regel 9 in bijlage 14 is verkeerd gecategoriseerd. Deze medewerker valt onder het Facilitair Service Punt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NvI 1, vraag 57 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Is het mogelijk om als zittende MA in een later stadium op de aanbesteding(en) van de overige facilitaire diensten in te schrijven?                                                                       | Op dit moment wordt de inkoopstrategie bepaald voor de overige facilitaire services. Op dit moment is nog niet duidelijk of de gemeente dit in één aanbesteding met percelen op de markt zet, in verschillende aanbestedingen per dienst of op een andere wijze. Het is sowieso mogelijk om als zittende MA in te schrijven en de kansen zullen voor alle aanbieders gelijk zijn. Echter kan het zijn dat er voorwaarden gesteld worden aan de hoeveelheid percelen waarop iemand mag inschrijven. Dit is ook weer voor iedereen gelijk en staat helemaal los van deze aanbesteding en het resultaat daarvan. |
| NvI 1, vraag 58 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Is de DPI leidend voor indexatie?                                                                                                                                                                         | De gemeente Zaanstad is van mening dat de DPI een juiste en toepasbare indexeringsmethode is voor deze dienstverlening. Indien u van mening bent dat er een betere en meer toepasselijke indexeringsmethode op de dienstverlening is, dan ziet de gemeent dat graag concreet uitgewerkt terug in de vraagstelling van de volgende Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NvI 1, vraag 59 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Is er nog een mogelijkheid om vragen toe te voegen aan MVI 1?                                                                                                                                             | Zie het antwoord op vraag 42 en 66.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 1, vraag 60 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Is er inzicht in de omzet van de Espressobar?                                                                                                                                                             | De espressobar valt onder de cateringdienstverlening en is een commercieel geëxploiteerde locatie en daarmee is de omzet van de Espressobar niet bekend bij de gemeente Zaanstad. Zie voor de totale spend catering het antwoord op vraag 54.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 1, vraag 61 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Zijn de bodediensten structureel nodig op dinsdag en donderdag?                                                                                                                                           | Ja, behalve tijdens het reces.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NvI 1, vraag 62 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Heeft het FSP een baliefunctie?                                                                                                                                                                           | Nee, alleen voor bijzondere gevallen (m.b.t. toegangspasregistratie) kan, op afspraak, een uitzondering gemaakt worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 63 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Kan je zien welke medewerkers er waar werken? En kan je zien of er collega's thuis werken?                                                                                                                | Dit is mogelijk via Flexwhere op Stadhuis en als je inlogt op de werkplek. In verband met het project Zaans Werken kan deze informatiebron in de toekomst veranderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NvI 1, vraag 64 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Is er werkplekdata beschikbaar die door de MA gebruikt kan/ mag worden?                                                                                                                                   | Ja, via Flexwhere is deze data beschikbaar. Indien de MA bepaalde informatie of data nodig heeft en dit in deze fase wil weten, dan ontvangen we graag een concrete vraag in de volgende vragenronde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| NvI 1, vraag 65 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Welke verwachtingen zijn er voor de Managing Agent m.b.t. hybride/ thuis werken?                                                                                                                          | Het thuiswerkbeleid is nog onder voorbehoud, vandaar dat daar op dit moment nog geen uitspraken over te doen zijn welke verwachtingen de gemeente heeft ten aanzien van de MA. Op dit moment zijn er ook nog geen specifieke taken voor de MA op het gebied van hybride/ thuiswerken, anders dan registratie van de aanvragen bij het FSP. In de toekomst kan dit uiteraard veranderen.                                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 1, vraag 66 | Informatiebijeenkomst  | N.v.t. | Kunnen er alsnog vragen worden ingeleverd voor de Nota van Inlichtingen van aankomende vrijdag?                                                                                                           | Nee, dat is niet mogelijk. Eventuele andere vragen graag indienen conform de planning van de aanbestedingsprocedure. Zie ook het antwoord op vraag 42.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                 |                                                    |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|----------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 1  | Overzicht huidig personeel                         |  | Overzicht huidig personeel.pdf: Kunt u aangeven of de intentie er is om het contract van medewerker 3 op de overnamelijst (receptionist) te verlengen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Ja, deze intentie is er. Het betreft één van de drie Facilitair Service Point medewerkers (totaal dienstverlening FSP = 72 uur).                                                                                                                                                                                                                                                      |
| NvI 2, vraag 2  | Overzicht huidig personeel                         |  | Overzicht huidig personeel.pdf: Vervolg vraag 1 : Als u de intentie heeft om te verlengen welk contract betreft dit en met welke speciale voorwaarden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie NvI 2, vraag 1. Er zijn geen verdere speciale voorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| NvI 2, vraag 3  | Overzicht huidig personeel                         |  | Overzicht huidig personeel.pdf: Zijn er in dit overzicht werknemers opgenomen die langdurig ziek en/of belangrijke zaken die wij echt moeten weten? Zo ja hoe lang duurt het ziekteverzuim en (indien van toepassing) kunt u aangeven wanneer zij de werkzaamheden hervatten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, op dit moment (10 oktober 2023) is iedereen aan het werk en zijn er geen langdurig zieken. Vanzelfsprekend weten we niet wat de situatie is op de ingangsdatum van het contract.                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 4  | Overzicht huidig personeel                         |  | Overzicht huidig personeel.pdf: In de MA uitvraag is de uitvoering van cateringdienstverlening geen onderdeel van de scope. Kunt u aangeven wat de reden is dat er een cateringmanager op de overnamelijst staat en wat zijn/haar rol op dit moment is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De oranje gearceerde medewerker is de evenementen coordinator. Zie ook de legenda onder de lijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 5  | Uitwerking van dienstverlening Facilitaire service |  | Uitwerking van dienstverlening Facilitaire service: Bijlage 03: Bij de beschrijving van het volume schrijft u een getal op van 320 telefoongesprekken, betreft dit per jaar/maand/dag of een andere frequentie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dit zijn het gemiddeld aantal telefoongesprekken per maand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 2, vraag 6  | Gunningscriteria bijlage 11                        |  | Gunningscriteria bijlage 11: Wij begrijpen dat er voor dit format is gekozen om de administratieve last van de aanbesteden dienst te beperken, echter denken wij dat een samenvatting van de aanbidding een nog beter beeld geeft. Gaat u akkoord met een toevoeging van een samenvatting van maximaal 2x a4?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nee, dit is niet akkoord. Zie ook de antwoorden in NvI 1 op de vragen omtrent de gunningscriteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 7  | Gunningscriteria bijlage 11                        |  | Gunningscriteria bijlage 11: Interpreten wij het juist dat wij gebruik dienen te maken van het model voor de onderbouwing. Hiervoor heeft u een tabel opgesteld per criteria die door onderbouwing van drie onderwerpen (per onderbouwing) worden ingevuld. Is het verplicht dit model/tabel te gebruiken voor beantwoording, of is het toegestaan om per onderbouwing de onderwerpen te beschrijven?                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nee, dit is niet akkoord. Zie ook de antwoorden in NvI 1 op de vragen omtrent de gunningscriteria.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 8  | Offerte leidraad                                   |  | Offerte leidraad: Kunt u aangeven wat de reden is dat ervoor gekozen is om de overeenkomst MA pas een half jaar na advisering door MA in werking te laten treden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Deze keuze is gemaakt, zodat uiteindelijk alle facilitaire contracten dezelfde looptijd en daarmee, in principe, dezelfde einddatum hebben.                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 2, vraag 9  | Aankondiging van de opdracht                       |  | Aankondiging van de opdracht: Pagina 5: Als aanvang datum van het contract is vermeld 1-11-2024 met als einddatum 31-10-2027. In totaal bedraagt dit 3 jaar. In de offerte leidraad op pagina 6 beschrijft u een overeenkomst af te willen sluiten voor het verlenen van Managing Agent diensten voor de komende 4 jaar. Kunt u aangeven wat de juiste termijn is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hetgeen beschreven in de offerteleidraad is correct. De gemeente gaat een contract afsluiten voor de komende vier jaar, met een optie tot verlenging van twee keer twee jaar. Het contract start op 01 november 2024.                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 10 | Inkoopvoorwaarden 8.4                              |  | Inkoopvoorwaarden 8.4: Pagina 11: U stelt dat elke aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervalt door verloop van vijf jaren vanaf de dag waarop de Overeenkomst door voltooiing of opzegging is geëindigd. Is het ons toegestaan om termijn af te wijzen en ons daarmee aan te sluiten op de wetgeving omtrent verjaring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | U refereert naar een passage uit artikel 13.6 beroeps en bedrijfsaansprakelijkheid inclusief bijbehorende verzekering. Artikel 8 gaat over Inlensersaansprakelijkheid en ketenaansprakelijkheid en bij behorende wetgeving. Die valt buiten het kader van de verzekering zoals genoemd in artikel 13.                                                                                 |
| NvI 2, vraag 11 | Inkoopvoorwaarden 11.1                             |  | Inkoopvoorwaarden 11.1: Pagina 12: U stelt dat de opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na Acceptatie. Is het noodzakelijk om voor acceptatie een pro-forma factuur aan te leveren? Zo ja, wat is het proces? Of vindt er bijvoorbeeld 'gewoon' maandelijks betaling plaats?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Het is niet nodig om voor acceptatie een pro-forma aan te leveren. Facturatie vindt plaats op maandelijks basis. Zie ook het antwoord op NvI 1, vraag 44.                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 2, vraag 12 | Inkoopvoorwaarden 19.1                             |  | Inkoopvoorwaarden 19.1: Pagina 18: U stelt onverminderd de verplichtingen van de Opdrachtnemer voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of wet, verleent de Opdrachtnemer op alle Prestaties die door hem op grond van een Overeenkomst zijn verricht ten minste een garantie van twee jaar na voltooiing van het resultaat van de Dienst of na Aflevering van het Product. Is het ons toegestaan om in plaats hiervan een redelijke opzegtermijn in acht te nemen. Of is de genoemde vergoeding van reeds gedane investeringen met 5% van het resterende deel van de opdrachtsom, voldoende om de nadelige gevolgen voor FS op te vangen in geval van een directe beëindiging? | Zie het antwoord op vraag 22 en 23 uit de eerste Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 13 | Inkoopvoorwaarden 12.1                             |  | Inkoopvoorwaarden 12.1: Pagina 14: "U stelt onverminderd de verplichtingen van de Opdrachtnemer voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of wet, verleent de Opdrachtnemer op alle Prestaties die door hem op grond van een Overeenkomst zijn verricht ten minste een garantie van twee jaar na voltooiing van het resultaat van de Dienst of na Aflevering van het Product. In geval op de Prestatie een wettelijke garantietermijn van toepassing is van meer dan twee jaar, prevaleert deze wettelijke garantietermijn boven de hiervoor genoemde minimumtermijn van twee jaar. Geldt dit ook voor MA diensten? Zo ja kunt u aangeven waarom? "                              | Nee, dit geldt niet voor MA dienstverlening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 14 | Inkoopvoorwaarden 13                               |  | Inkoopvoorwaarden 13: Pagina 14: Voor deze doelgroep MA (en in algemene zin beschikbaar in de markt. ) is er geen specifieke beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Mogen wij er vanuit gaan dat wij volstaan met een certificaat met daarop door Aon vermeld dat er ook dekking is voor de beroepsrisico's. Zo niet, kunt u aangeven wat wel volstaat?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 2, vraag 15 | Offerte uitvraag                                   |  | Offerte uitvraag: 1.5: De MA zal in de beoordeling adviseren over de ingekomen inschrijvingen. Wij hebben een visie over hoe wij de ketensamenwerking ingevuld zouden willen hebben. Op welke manier kan/mag de MA invloed hebben in de aanbestedingen om een goede match te hebben met de winnende inschrijver?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De MA heeft tijdens de beoordelingsfase van de onderliggende aanbesteding(en) een adviserende rol in de keuze van de onderliggende diensten. Let wel, de gemeente Zaanstad is te allen tijde leidend en maakt de keuze voor de dienstverleners voor de andere services. Het advies en de expertise van de MA wordt in deze keuze meegewogen. Zie tevens het antwoord NvI 1, vraag 57. |
| NvI 2, vraag 16 | Bijlage 3 Prijsstelling                            |  | Bijlage 3 Prijsstelling: U spreekt over 'op basis van ingezette uren'. Betekent dit dat deze kosten niet in de vaste aanneemsom zitten en dus doorbelast worden op basis van ingezette uren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | De gemeente Zaanstad wenst een vaste inzet op het FSP en Huismeesters te realiseren en daarmee een vaste aanneemsom. De inzet van de Bode en Evenementendienst wordt afgerekend op basis van ingezette uren. De aangegeven gemiddelde tijd is ter indicatie opgenomen.                                                                                                                |
| NvI 2, vraag 17 | Bijlage 3 (en bijlage 14)                          |  | Bijlage 3 (en bijlage 14): Middelen: U zorgt voor 'werkplek voor 2 personen'. In bijlage 14 staat bij functietitel ook 2x receptionist. Interpreten wij het correct dat deze functie een backoffice functie is ondanks dat de functietitel van receptionist anders doet vermoeden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dit is correct. Zie ook het antwoord NvI1, vraag 55 en 56.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                 |                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 18 | Bijlage 4 Prijsstelling                   |  | Bijlage 4 Prijsstelling:<br>U spreekt over 'te werken uren inzet'. Betekent dit dat deze kosten niet in de vaste aanneemsom zitten en dus <b>doorbelast worden op basis van ingezette uren?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie ook het antwoord op NvI 2, vraag 16.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 2, vraag 19 | Bijlage 4 Kwalificatie                    |  | Bijlage 4 Kwalificatie:<br><b>Kunt u uitleggen wat een lift torn certificaat is?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dit betreft een Liftacademie certificaat en is uitgegeven ten behoeve van het veilig bevrijden van opgesloten lift passagiers.                                                                                                                                                                       |
| NvI 2, vraag 20 | Bijlage 5.1 Prijsstelling                 |  | Bijlage 5.1:<br>Prijsstelling:<br>U spreekt over 'op basis van ingezette uren'. Betekent dit dat deze kosten niet in de vaste aanneemsom zitten en dus <b>doorbelast worden op basis van ingezette uren?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zie ook het antwoord op NvI 2, vraag 16.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 2, vraag 21 | Bijlage 5.1, 5.2 en bijlage 14. - Volumes |  | Bijlage 5.1, 5.2 en bijlage 14.:<br>Volumes:<br>Kunt u aangeven hoeveel uur de dienstverlening duurt bij zowel een raadsvergadering als het Zaanstad beraad?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Over het algemeen start de voorbereiding om 17.00 uur en duurt dienstverlening voort tot gemiddeld 23.00 uur. Inschrijver dient rekening te houden met mogelijke uitloop in verband met speciale onderwerpen op de agenda.                                                                           |
| NvI 2, vraag 22 | Bijlage 5.1, 5.2 en bijlage 14. - Volumes |  | Bijlage 5.1, 5.2 en bijlage 14.:<br>Volumes:<br>In de overnamelijst heeft de 5 contracturen per week. Onze inschatting is dat de dienstverlening meer uren per week zal zijn. Als deze inschatting correct is, door wie wordt de dienstverlening op dit moment nog meer ingevuld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie ook het antwoord op NvI 2, vraag 16. Tijdens het reces is er geen inzet van bodes noodzakelijk.                                                                                                                                                                                                  |
| NvI 2, vraag 23 | Bijlage 5.1 Beschrijving dienstverlening  |  | Bijlage 5.1:<br>Beschrijving dienstverlening:<br><b>Interpreteren wij het correct dat de vergaderingen om 17:00 uur beginnen?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 21                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| NvI 2, vraag 24 | Bijlage 6 Prijsstelling                   |  | Bijlage 6 Prijsstelling:<br>U spreekt over 'op basis van ingezette uren'. Betekent dit dat deze kosten niet in de vaste aanneemsom zitten en dus <b>doorbelast worden op basis van ingezette uren?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie ook het antwoord op NvI 2, vraag 16.                                                                                                                                                                                                                                                             |
| NvI 2, vraag 25 | Inkoopvoorwaarden 8.4                     |  | Inkoopvoorwaarden:<br>8.4:<br>U stelt dat elke aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervalt door verloop van vijf jaren vanaf de dag waarop de Overeenkomst door voltooiing of opzegging is geëindigd. Kunt u toelichten wat het belang achter deze bepaling is? <b>Waarom niet aansluiten op de wetgeving omtrent verjaring?</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | U refereert naar een passage uit artikel 13.6 beroeps en bedrijfsaansprakelijkheid inclusief bijbehorende verzekering. Artikel 8 gaat over Inlenersaansprakelijkheid en ketenaansprakelijkheid en bij behorende wetgeving. Die valt buiten het kader van de verzekering zoals genoemd in artikel 13. |
| NvI 2, vraag 26 | Inkoopvoorwaarden 11.1                    |  | Inkoopvoorwaarden:<br>11.1:<br>U stelt dat de opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na Acceptatie. Gezien de aard van de opdracht (managing agent) lijkt deze bepaling niet passend gezien de diensten die worden geleverd. Wij verzoeken u daarom in de overeenkomst op te nemen dat betaling plaats vindt binnen 30 dagen na ontvangst van de (maandelijks?) factuur. Kan Opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet en hoe Opdrachtgever het facturatie-betalingsproces ziet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 11.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 27 | Inkoopvoorwaarden 12.1                    |  | Inkoopvoorwaarden:<br>12.1:<br>U stelt 'onverminderd de verplichtingen van de Opdrachtnemer voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of wet, verleent de Opdrachtnemer op alle Prestaties die door hem op grond van een Overeenkomst zijn verricht ten minste een garantie van twee jaar na voltooiing van het resultaat van de Dienst of na Aflevering van het Product. In geval op de Prestatie een wettelijke garantietermijn van toepassing is van meer dan twee jaar, prevaleert deze wettelijke garantietermijn boven de hiervoor genoemde minimumtermijn van twee jaar.' Wij verzoeken Opdrachtgever deze bepaling buiten toepassing te verklaren. Naar onze visie past dit niet bij de uitgevraagde MA diensten. Indien Opdrachtgever zich hierin niet kan vinden, vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 13.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 28 | Inkoopvoorwaarden 13.1                    |  | Inkoopvoorwaarden:<br>13.1:<br>Voor MA-diensten is het voor Inschrijver niet mogelijk beroepsaansprakelijkheidsverzekering af te sluiten, hetgeen ook niet gebruikelijk is in de markt. Mogen wij er vanuit gaan dat voor de gevraagde beroepsaansprakelijkheidsdekking wij kunnen volstaan met een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat er dekking is voor de beroepsrisico's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 14.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 29 | Inkoopvoorwaarden 13.7                    |  | Inkoopvoorwaarden:<br>13.7:<br>Mogen wij er vanuit gaan dat voor de gevraagde beroepsaansprakelijkheidsdekking wij kunnen volstaan met een certificaat van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering waaruit blijkt dat er dekking is voor de beroepsrisico's?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 14 en 28.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 2, vraag 30 | Inkoopvoorwaarden 19.1                    |  | Inkoopvoorwaarden:<br>19.1:<br>"Is het ons toegestaan om in plaats hiervan een redelijke opzegtermijn in acht te nemen. Opdrachtgever wenst zich het recht voor te behouden om de overeenkomst, om welke reden dan ook, op te zeggen. Dit brengt voor inschrijver een risico met zich mee. Inschrijver baseert haar offerte op een bepaald "commitment" van de opdrachtgever ten aanzien van de looptijd van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig en zonder reden tussentijds kan opzeggen. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling aan te passen.<br><br>i) Wij verzoeken Opdrachtgever om in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen of, indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een opzegtermijn, in elk geval alle redelijkerwijs door Opdrachtnemer gemaakte kosten/geleden schade als gevolg van de opzegging op grond van 19.1, vergoedt.<br>ii) Daarnaast verzoeken wij Opdrachtgever vriendelijk, ten behoeve van een evenwichtig contract, ook voor Opdrachtnemer een tussentijdse opzegmogelijkheid op te nemen, bijvoorbeeld met een redelijke opzegtermijn van bijvoorbeeld 3 maanden. Of een andere opzegtermijn rekening te houden met de belangen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.*" | Zie het antwoord op vraag 22 en 23 uit de eerste Nota van Inlichtingen.                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 31 | Overzicht huidige personeel               |  | Kunt u aangeven of het een OVO traject betreft of is het een individueel traject.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Er is sprake van een individueel traject en dus geen overgang van onderneming.                                                                                                                                                                                                                       |

|                 |                                                                     |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 32 | Bijlage 7 - beveiliging                                             |              | Kunt u specificeren hoe de beveiliging is georganiseerd, gezien de late openingstijden op bepaalde locaties. Hoe is het openen en sluiten georganiseerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deze werkzaamheden vallen onder de nog aan te besteden dienst 'Beveiliging'.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 33 | Bijlage 1                                                           |              | De gemeente Zaanstad wil zich de mogelijkheid behouden om meerdere facilitaire services onder de dienstverlening van de MA te brengen. Kunt u dit verder specificeren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Op dit moment is dit niet verder te specificeren. Mocht zich in de toekomst de gelegenheid voordoen dat bepaalde services onder het MA contract zouden moeten komen, dan is deze mogelijkheid er. Vanzelfsprekend zal dit altijd in overleg gaan met de MA.                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 34 | Offerteleidraad - Pagina 10                                         |              | U benoemt een 'nieuwe social return beleid'. Kunt u aangeven wat dit precies inhoudt en wat hierbij van de MA wordt verwacht?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie het antwoord NvI 1, vraag 6.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NvI 2, vraag 35 | Bijlage 1 - pagina 19                                               |              | Kunt u vermelden wat de voorwaarschuwingstermijn voor het op-afschalen van panden is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Momenteel geldt er geen vast termijn voor. De gemeente Zaanstad streeft ernaar om dit zo snel als mogelijk van te voren te communiceren met de MA.                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 36 | Bijlage 1 - pagina 2                                                |              | Kunt u de calamiteitenafhandeling specificeren? Hoe is dit proces ingeregeld op dit moment?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | De inschrijver moet 24/7 telefonische bereikbaarheid kunnen garanderen en kunnen schakelen tussen onderliggende partijen om crisisdienstverlening op te starten. Verdere inhoudelijke informatie over het calamiteitenproces volgt bij implementatie van het contract.                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 37 | Bijlage 1 - pagina 19                                               |              | U verzoekt opdrachtnemer een exitplan op te leveren. Mogen wij er vanuit gaan dat de huidige en latende partij ook een exitplan oplevert en meewerkt aan een geruisloze overgang van organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Daar mag inschrijver vanuit gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 38 | Bijlage 5.2 - pagina 2                                              |              | Kunt u specificeren wat een orderverstoringsprotocol behelst?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Het orderverstoringsprotocol is een protocol waarin de Griffie leidend is ten aanzien van het behoud van de orde voor een Raadsvergadering. Specificatie volgt bij implementatie.                                                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 39 | Bijlage 01. Programma van Eisen                                     | 3. CLM Eis 3 | Waar dienen de benodigde uren voor de (pre)contractuele werkzaamheden exact opgegeven te worden in Bijlage 13, Prijzenblad, zodat ze geen onderdeel uitmaken van plafondbedrag van €550.000,-. Graag het kader en/of regel(s) aangeven waar dit in bijlage 13 dient te worden ingevuld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Indien u doelt op de precontractuele werkzaamheden m.b.t. advisering kunt u deze kwijt onder '4. Additionele uurtarieven projectmatig werk' (regel 43 en verder prijzenblad). Indien u doelt op de voorbereidingswerkzaamheden ten behoeve van de implementatie van het MA contract kunt u deze kwijt onder '3. Aanvullende organisatorische ..', vanaf regel 36 en verder in het prijzenblad). |
| NvI 2, vraag 40 | Bijlage 03, 04, 05 en 06                                            |              | Uren in de overname lijst wijken soms (sterk) af van de inzet uren zoals weergegeven in de bijlagen 3,4,5 en 6. Waar zijn de uren in deze bijlagen op gebaseerd, gelet op het feit dat deze afwijken van de (werkelijke) ureninzet op basis van de overnamelijst? Graag verduidelijken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uren zijn gebaseerd op de huidige personele inzet. Door anders inzetten van personeel en aansturing verwacht de gemeente dat de dienstverlening efficiënter kan worden uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 41 | Informatiebijeenkomst, bijlage 14 en antwoorden vraag 55 & 56 NvI 1 |              | Tijdens de informatiebijeenkomst en schouwing op dinsdag 19 september is door de gemeente Zaanstad aangegeven dat de beschrijving van de dienstverlening m.b.t. inzet receptioniste ontbrak bij de gedeelde tenderdocumentatie. Echter in het antwoord op vraag 55 van NvI 1 wordt aangegeven dat in het contract voor de MA geen receptiediensten, ook niet na 17:00 uur uitgevraagd worden. Vervolgens wordt in het antwoord van vraag 56 benoemd, dat de in regel 9 van Bijlage 14 genoemde medewerkers onder het Facilitair Service Punt vallen. We hebben over deze gecombineerde aspecten een aantal vragen:<br><br>1. Kunt u bevestigen dat de receptiediensten geen onderdeel zijn van de uitvraag?<br>2. Indien receptiediensten geen onderdeel zijn van de uitvraag. Kunt u dan een aangepaste lijst aanleveren met enkel de medewerkers die voor overname in aanmerking komen, gelet op de dienstverlening die in de nieuwe opdracht van toepassing is. Op regel 3 van bijlage 14 staat bijvoorbeeld een receptioniste benoemd. Deze komt dus niet voor overname in aanmerking? Klopt dit? Graag nader toelichten.<br>3. Wat bedoelt u exact met dat de in regel 9 van bijlage 14 genoemde medewerkers onder het Facilitair Service Punt vallen? Heeft deze perso(o)n(en) een andere functie dan receptioniste / telefoniste? Welke werkzaamheden voert deze medewerker dan wel uit? En kunt u bevestigen dat deze persoon wel voor overname in aanmerking komt? Graag verduidelijken. | 1. Ja<br>2. Er zijn twee medewerkers Facilitair Service Punt voor 30 uur en één medewerker voor 16,50 uur ter overname. Zie ook het antwoord op vraag NvI 2, vraag 40.<br>3. Zie vraag 2. Werkzaamheden zijn identiek en overdraagbaar, receptioniste dienstverlening vallen onder perceel Beveiliging.                                                                                         |
| NvI 2, vraag 42 | Bijlage 14                                                          |              | Het verzoek om aan deze lijst toe te voegen welke additionele kosten van toepassing zijn op de over te nemen medewerkers, denk aan reiskosten, toeslagen etc. per medewerker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De huidige lijst vermeldt alle toeslagen en bijzondere (boven CAO) reiskosten. De reiskostenregeling van de betreffende CAO (schoonmaak of catering) is daarnaast van toepassing.                                                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 43 | Vraag en antwoord 7 NvI 1                                           |              | De vraag is toegespitst op hoe u tot plafondbedrag bent gekomen van €550.000 en het max. bedrag van €25.000 voor implementatie. Op basis van welke waardes/ureninzet/rollen/bepalingen. We vragen niet op welke historische data dit gebaseerd is. We zijn enkel geïnteresseerd hoe (op basis van welke aspecten) u tot het plafondbedrag bent gekomen en deze toe te lichten. We stellen deze vraag mede gelet op de vorige vraag m.b.t. de afwijkende uren tussen bijlagen 3,4, 5 en 6 en de overnamelijst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie ook het antwoord op NvI 1, vraag 7 en 43 en NvI 2, vraag 40. Het genoemde plafondbedrag is tevens het maximale budget voor de dienstverlening uit deze aanbesteding.                                                                                                                                                                                                                        |
| NvI 2, vraag 44 | Vraag en antwoord 55 NvI 1                                          |              | Waar doelt u exact op als u het heeft op de rol/functie hosts en hostesses? Zijn dit medewerkers die in dienst zijn bij de gemeente en dus geen onderdeel zijn van de uitvraag? We zien de rol/functie hosts en hostesses immers ook niet terug in de benoemde functies van bijlage 14 of in de bijlagen 3,4, 5 en 6? Graag verduidelijken en aangeven wat u verwacht van inschrijvers met betrekking tot deze rollen/functies?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De Host en Hostess functie is een bodefunctie, zie ook bijlage 5.1 en 5.2. Deze medewerkers zijn in bijlage 14 blauw gearceerd.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 45 | Vraag en antwoord 29 NvI 1                                          |              | Het door u gegeven antwoord (29) roept bij ons nu meerdere vragen op. Voor de geschiktheidseis 'financiële en economische draagkracht' doen wij geen beroep op een Derde, want wij hebben een eigen verzekering. Echter kunnen wij de polis niet overleggen maar wel een certificaat. Hier had onze vraag betrekking op, of de gemeente Zaanstad akkoord kan gaan met het overleggen van een certificaat als bewijs in plaats van een polis.<br>Vraag a. Kunt u nogmaals bevestigen dat dit voor u akkoord is?<br>Vraag b. Het antwoord lezende op vraag 29 suggereert dus nogmaals dat u dit ziet als beroep op een Derde. Voor de volledigheid willen wij dit bij u verifiëren dat wanneer Inschrijver een eigen verzekeringscertificaat heeft, zij dus geen beroep doet op een Derde en dit dus ook niet in UEA deel II C hoeft aan te geven en er ook geen verklaring technische bekwaamheid onderaannemer' door de inschrijver behoeft te worden overlegt. Kunt u dit bevestigen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Vraag a: dit is akkoord. Vraag b: Wij kunnen dit bevestigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 46 | Vraag en antwoord 29 NvI 1                                          |              | Indien u van mening bent dat inschrijver toch in haar UEA onder Deel II C en de bijlage "Verklaring technische bekwaamheid onderaannemer" dient te laten invullen en ondertekenen, is er nog steeds verwarring bij ons. U verwijst namelijk dan naar 'verklaring technische bekwaamheid onderaannemer'. Wij zien echter dat deze verklaring niet in het bestek of in de leidraad genoemd? Mede gelet op het feit dat er ten aanzien van de technische bekwaamheid überhaupt geen geschiktheidseisen gesteld worden, interpreteren wij uw antwoord dat deze verklaring niet van toepassing is. Graag verifiëren wij dit bij u en zien uw toelichting tegemoet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie ook het antwoord op NvI 2, vraag 45. Indien inschrijver een eigen verzekeringscertificaat heeft en uit dit certicaat blijkt dat Inschrijver afdoende verzekerd is. Dan hoeft Deel II C niet ondertekend en ingevuld te worden.                                                                                                                                                              |

|                 |                                            |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|--------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 47 | Vraag en antwoord 29 NvI 1                 |    | Indien u van mening bent dat inschrijver toch in haar UEA onder Deel II C en de bijlage "Verklaring technische bekwaamheid onderaannemer" dient te laten invullen en ondertekenen, dan geldt de volgende vraag. Als daarin wel een beroep op de holding wordt gedaan, wordt gevraagd om een verklaring garantstelling, aangezien een 403 verklaring niet voldoet. Wij hebben niet eerder meegemaakt dat een 403 verklaring niet volstaat. Wat is de reden waarom u hiertoe toch verzoekt? En heeft u een format beschikbaar wat Inschrijver dan moet invullen in samenwerking met de holding om deze verklaring af te geven?                                                                                                                                                                                        | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 46.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 48 | Bijlage 19 en 2.14 van de offerte leidraad |    | In bijlage 19 en 2.14 van de aanbestedingsleidraad vraagt u een bewijs van uitkering of doelgroepenverklaring. Navraag levert ons op dat onze HR afdeling deze informatie niet heeft. Wij kunnen via het werkgeversportaal alle BSN-nummers zien van mensen met een doelgroepverklaring, maar niet met welke uitkering dat dan is. Dit zal dan opgevraagd moeten worden bij de medewerker en hier zijn wij afhankelijk van hun toestemming dit te verstrekken. Wij kunnen daarin dus niet op voorhand overeenkomen dit bewijs te kunnen verstrekken en willen dit bij u kenbaar maken en kijken hoe we hier in de uitvoering invulling aan kunnen geven. Wij ontvangen graag een akkoord op deze werkwijze. We horen anders graag hoe u als gemeente hiermee omgaat (als een medewerker geen toestemming verleent). | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 2, vraag 49 | Vraag en antwoord 17 NvI 1                 |    | Bent u dan wel bereid om akkoord te gaan met een sublimiet voor zuivere vermogensschade zulks tot een bedrag van maximaal € 1 miljoen per gebeurtenis en maximaal € 2 miljoen per jaar?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Nee dat is niet akkoord. Toelichting is in eerdere vragen reeds gegeven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 2, vraag 50 | Vraag en antwoord 24 NvI 1                 |    | U geeft aan hiermee niet akkoord te gaan, wat is daar de reden van?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | In zulke gevallen heeft de opdrachtnemer op grond van de wet voldoende handvatten om de gemeente in verzuim te stellen en eventueel de overeenkomst te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 51 | Vraag en antwoord 18 NvI 1                 |    | U heeft aangegeven niet in te stemmen met een uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade in het algemeen, doch Opdrachtnemer wenst te voorkomen dat Opdrachtnemer aansprakelijk wordt gehouden voor (onvoorzienbare) schade die in een zeer ver verwijderd verband staat van haar dienstverlening en de schadeveroorzakende gebeurtenis. Opdrachtnemer verzoekt daarom aan Opdrachtgever om aansprakelijkheid uit te sluiten van de navolgende concreet benoemde schadeposten te weten: gemiste besparingen, reputatieschade, schade wegens verlies of vermissing van gegevens en schade wegens bedrijfsstagnatie. Gaat u hiermee akkoord? Indien u hiertoe niet bereid bent kunt u dan aangeven waarom?                                                                                               | Niet akkoord. In de voorgaande NvI wordt aangegeven dat wordt aangesloten bij het wettelijke systeem. Dit betekent ook er op grond van de wet een voldoende causaal verband moet bestaan tussen het schadeveroorzakende gedraging en de schade. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld als er een te ver verwijderd verband bestaat tussen de dienstverlening en de schadeveroorzakende gebeurtenis. |
| NvI 2, vraag 52 | Vraag en antwoord 30 NvI 1                 |    | U heeft in artikel 15.1 opgenomen dat Opdrachtnemer zich adequaat verzekerd en zich adequaat verzekerd houdt voor de risico's van beroepsaansprakelijkheid. Een beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekt de schade die ontstaat als gevolg van beroepsfouten. Het gaat bij beroepsfouten bijvoorbeeld om onjuiste adviezen of vergissingen. Het zijn dan ook veelal adviserende beroepen (accountants, notarissen, advocaten) die een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben afgesloten. Een dergelijke verzekering is in onze branche dan ook zeer ongebruikelijk. Bent u bereid dit artikel in de Overeenkomst te schrappen? Uiteraard heeft Opdrachtnemer wel een adequate bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.                                                                                          | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 14 en 28.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| NvI 2, vraag 53 | offerteleidraad                            | 6  | Kunt u, naast de weergegeven informatie in paragraaf 1.1, de op pagina 6 genoemde begrippen 'dynamiek, ontwikkelingen, veranderingen, waarden en cultuur van de gemeente Zaanstad' nader toelichten, zodat inschrijvers die informatie kunnen meenemen bij de uitwerking van de offerte?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Naast de offerteleidraad verwijst de gemeente Zaanstad u naar de website (bv. het coalitieakkoord) van de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 54 | offerteleidraad                            | 10 | Op pagina 10 spreekt u over een maximale opdrachtwaarde door fluctuaties van € 550.000. Wat gebeurt er in het geval de dienstverlening dusdanig uitgebreid wordt dat dit bedrag wordt overschreden?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor te fluctueren in volume bij deze opdracht. De geraamde waarde van de opdracht kan daartoe maximaal € 650.000,- bedragen, dit in verband met eventuele uitbreidingen van locaties of mogelijke toe te voegen dienstverlening.                                                                                                                                  |
| NvI 2, vraag 55 | offerteleidraad                            | 7  | Gaat u ermee akkoord als de dienstverlener een koppeling (interface) op haar eigen kosten aanbrengt tussen het FMIS van de gemeente (Topsdesk) en een FMIS van de dienstverlener?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Dit is niet akkoord. Een externe koppeling gaat altijd in overleg met de ICT-afdeling van de gemeente Zaanstad (dit in verband met databeveiliging).                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 56 | offerteleidraad                            | 9  | A) Op welke manier vindt op dit moment de meting van klantwaardering en -tevredenheid plaats? B) Welke resultaten kunt u delen op deze metingen in de periode 2022-2023?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De gemeente Zaanstad kan niet meer informatie delen dan genoemd in de offerteleidraad, gunningscriterium 1 op bladzijde 27.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| NvI 2, vraag 57 | offerteleidraad                            | 10 | Heeft de MA het recht om verlenging van de overeenkomst met de optie(jaren) bij onbedoelde vertraging bij de nieuwe aanbesteding af te wijzen, als zij hiervoor een gemotiveerde onderbouwing kan overleggen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 58 | offerteleidraad                            | 23 | Is het vanuit duurzaamheid (beperking papierverbruik) toegestaan om de te ondertekenen documenten te voorzien van een digitale handtekening?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| NvI 2, vraag 59 | offerteleidraad                            | 28 | G-2: is het toegestaan om een implementatieplanning toe te voegen (printbaar als A3) om u een goed beeld te geven van de diverse milipalen en tussenliggende activiteiten; weggezet in een weekplanning?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| NvI 2, vraag 60 | offerteleidraad                            | 28 | G-3: u geeft aan op pagina 10 en 28 dat de gemeente momenteel een nieuw Social Return- en inclusiviteitsbeleid in voorbereiding heeft. Hoe dienen inschrijvers hiermee om te gaan bij de beantwoording van G-3?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | De gemeente deelt dit ter kennisgeving in het kader van de herzieningsclausule zoals die bekend is binnen de aanbestedingswetgeving. Om te voorkomen dat deze gronden worden gezien als een wezenlijke wijziging. Voor G3 gaat u uit van de huidige situatie. Beleidsstukken veranderen regelmatig en hebben in deze zin geen terugwerkend effect.                                                                |
| NvI 2, vraag 61 | offerteleidraad                            |    | In de leidraad wordt op meerdere plaatsen gesproken over opdracht-/plafondbedragen. Is onze conclusie juist dat u hiermee bedragen ex BTW bedoelt?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Alle op te geven bedragen zijn exclusief BTW.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 62 | offerteleidraad                            | 32 | In het beoordelingsschema met de vier kolommen noemt u vier scenario's. Er zijn echter meer uitkomsten mogelijk, bijvoorbeeld: Relevante KPI benoemd: ja // ambitieus ambitieniveau: nee // aantoonbare ervaring: ja. Kunt u dit schema uitbreiden met de ontbrekende varianten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Nee, het schema blijft gehandhaafd. In nota van inlichtingen 1 is dit uitgebreid gemotiveerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 63 | offerteleidraad                            | 34 | Zowel in de leidraad als in het prijzenblad staat omschreven dat er een plafondbedrag geldt. Betekent dit dat als een inschrijver een hoger bedrag invult hij per definitie uitgeschakeld is voor gunning? Pagina 34 suggereert namelijk dat gunning nog steeds mogelijk is, mits hij op nummer 1 is geëindigd in de beoordeling en het college van B&W ermee akkoord gaat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Ja dit geldt als plafondbedrag: "De inschrijfprijs, exclusief de kosten voor de transitie/ implementatiefase, dient te allen tijde onder het afgegeven plafond van € 550.000,- te zijn, dus vóór verrekening van de fictieve korting van de kwaliteit." indien een inschrijver daarboven inschrijft zal de inschrijving terzijde gelegd worden.                                                                   |
| NvI 2, vraag 64 | programma van eisen                        | 5  | Eis 1: Kunt u een andere toelichting geven hoe in het huidige contract de servicecontracten zijn georganiseerd?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Alle dienstverleningspercelen zijn ondergebracht onder een Multiservices Contract.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NvI 2, vraag 65 | programma van eisen                        | 5  | Eis 3: kunt u nader toelichten wat u verstaat onder 'Locatiemanagement'?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie D. Eis 3.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 66 | programma van eisen                        | 15 | Eis 9: Hier lijkt sprake te zijn van een tegenstrijdigheid als u spreekt over wie welke kosten voor opleidingen en trainingen draagt. Kunt u meer duidelijkheid verstrekken over deze eis?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Opleidingen die dienen ter verbetering van de dienstverlening zijn voor rekening van MA, opleidingen die Zaanstad van elke (interne) medewerker verwacht (bv. overgang naar ander systeem) zijn voor rekening van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                  |
| NvI 2, vraag 67 | programma van eisen                        | 15 | Eis 13: betreft dit medewerkers die (anoniem) vermeld staan in bijlage 14 of betreft dit andere functies? Indien het andere functies betreft, kunt u deze toevoegen aan bijlage 14?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Alle mogelijk over te nemen functies staan vermeld in bijlage 14.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 68 | bijlage 3 FSP                              |    | Kunt u gegevens aanreiken over aantallen meldingen per locatie?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Het genoemde aantal meldingen fluctueert per periode, per soort en per locatie. Tijdens de implementatie krijgt de MA volledig inzicht in het aantal en inhoud van de meldingen.                                                                                                                                                                                                                                  |
| NvI 2, vraag 69 | offerteleidraad                            | 10 | Kunt u inzage geven in de inzet van SROi binnen het huidige multiservices contract?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Deze inzage kan de gemeente Zaanstad niet geven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                 |                       |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|-----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 70 | offerteleidraad       | 27            | U geeft aan dat de huidige klanttevredenheid over de facilitaire dienstverlening een 6,7 bedraagt. Dit is een overall oordeel over het gehele spectrum van facilitaire diensten. Kunt u meer details verschaffen over de klanttevredenheid over de afzonderlijke facilitaire diensten die de MA onder zijn beheer krijgt? Op basis van deze cijfers kunnen inschrijvers gericht hun beantwoording van G-1 en G-2 formuleren.                                                  | In het kader van integriteit naar huidige leverancier vinden wij het niet gepast om de resultaten van de metingen te delen. Voor de MA de schone taak de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen en daarbij de klanttevredenheid te verhogen.                    |
| NvI 2, vraag 71 | Overeenkomst          | 7             | Artikel 8 vraagt om een Keurmerk Stichting Normering Arbeid. Een dergelijk Keurmerk is vooral gevraagd bij uitzonderingen, detachings- en payrollbedrijven en voor (onder)aannemers van werk. In uw opdracht is geen van deze omschrijvingen van toepassing. Alle in te zetten medewerkers in het kader van de opdracht zijn in loondienst bij de Opdrachtnemer. Is Opdrachtgever bereid dit artikel te laten vervallen?                                                      | Dat is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 72 | PvE                   | 2.1, D, eis 1 | Inschrijver vindt het belangrijk om de verantwoordelijkheden van de MA duidelijk af te bakenen. Het hier in het PvE bepaalde geeft daarin richting. Inschrijver begrijpt het aldus dat tekortkomingen van door MA te managen, maar door de Gemeente te contracten SF-dienstverleners voor rekening en risico van de Gemeente zijn, tenzij die tekortkoming aan MA toe te rekenen is, doordat zij in haar 'managementverplichtingen' is tekort geschoten. Is dat juist?        | Dat is juist.                                                                                                                                                                                                                                                            |
| NvI 2, vraag 73 | PvE                   | 8., IE        | Onder eis 3 is vermeld dat de kosten voor het opstellen, up to date-houden en uitvoeren van het Exit Plan voor rekening van Opdrachtnemer zijn. Inschrijver neemt evenwel aan dat de kosten in verband met de uitvoering van het Exit Plan 'gewoon' vergoed worden, zoals te doen gebruikelijk. Is die aanname juist?                                                                                                                                                         | Dat is een juiste aanname, mits deze kosten zijn opgenomen in het prijzenblad onder '3. Aanvullende organisatorische ...'.                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 74 | Overeenkomst          | 3.1           | De Gemeente kan de looptijd van de overeenkomst verlengen door dit uiterlijk twee maanden voor het verstrijken van de dan geldende looptijd aan Opdrachtnemer daarvan mededeling te doen. Omdat Inschrijver haar bedrijfsactiviteiten/voering en de inzet van haar personeel in dit verband voor een langere periode (vooraf) dient te kunnen plannen, heeft hij moeite met de termijn van twee maanden. Is de Gemeente bereid die te verlengen naar (minimaal) vier maanden? | Nee, deze termijn is opgerekt naar drie maanden, zie ook het antwoord op NvI 1, vraag 22.                                                                                                                                                                                |
| NvI 2, vraag 75 | Overeenkomst          | 3.2           | Om de redenen als voormeld is het geen automatisme dat Inschrijver 'klaar staat' op het moment dat een vervolg dienstverlener niet aan de gang kan, om welke reden ook. Inschrijver zal zich alsdan maximaal inspannen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, maar kan ter zake geen garantie afgeven. Is de Gemeente daarmee akkoord?                                                                                                                      | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 76 | Overeenkomst          | 4.1           | Inschrijver begrijpt de reden van deze toevoeging niet. Een relatief gering verzuim kan leiden tot de vergaande consequentie van ontbinding van de overeenkomst. Is de Gemeente bereid aan deze bepaling toe te voegen dat ontbinding alleen dan toegestaan is, wanneer de ernst en omvang van de tekortkoming die in de gegeven omstandigheden rechtvaardigt?                                                                                                                | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 77 | Wachtkamervereenkomst | 3             | De looptijd van deze wachtkamervereenkomst komt Inschrijver lang voor. Deze strookt ook niet met de gevraagde gestanddoeningstermijn en de planning in de Offerteleidraad. Inschrijver stelt voor deze termijn te verkorten tot 1 januari dan wel uiterlijk 1 juli 2025. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                      | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 78 | AIV                   | 5.8           | Inschrijver zou graag toegevoegd zien dat het om 'redelijk gemaakte kosten' gaat. Is dat akkoord?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 79 | AIV                   | 11.1          | De hier beschreven acceptatieprocedure werkt niet voor/bij de uitgevraagde dienstverlening, reden waarom Inschrijver voorstelt deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Is de Gemeente daartoe bereid? Zo niet, kan de Gemeente dan uitleggen hoe deze procedure in casu zal verlopen?                                                                                                                                                                                 | Artikel 11.1 vervalt.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| NvI 2, vraag 80 | AIV                   | 11.5          | Indien en zodra de Gemeente gedurende twee achtereenvolgende maanden facturen van Opdrachtnemer zonder gegronde redenen niet betaalt, dan is Inschrijver van mening dat Opdrachtnemer haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst moet kunnen opschorten. Is de Gemeente bereid deze bepaling hierop aan te passen?                                                                                                                                                    | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 81 | AIV                   | 12.1          | De garantiebepaling als neergelegd in dit artikel past niet bij de uitgevraagde dienstverlening. Is de Gemeente bereid deze niet van toepassing te verklaren?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 82 | AIV                   | 13.4          | Het is Inschrijver niet geheel op welke situaties deze bepaling ziet. Kan de Gemeente zulks verduidelijken of bevestigen dat deze niet van toepassing is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Een bevoegdheidsoverschrijding betreft het handelen van een opdrachtnemer die het normale en redelijk handelen zoals is afgesproken in de overeenkomst te buiten gaat.                                                                                                   |
| NvI 2, vraag 83 | AIV                   | 13.5          | De aansprakelijkheidslimieten als neergelegd in dit artikel sluiten niet aan bij de omvang/grootte van de opdracht. Inschrijver stelt voor om deze limieten aan te passen naar € 250K per gebeurtenis en € 500K per jaar. Is de Gemeente hiermee akkoord?                                                                                                                                                                                                                     | Dit is niet akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 84 | AIV                   | 13.7.b        | Alhoewel dit hoogstwaarschijnlijk een theoretisch risico betreft, kan Inschrijver voor deze aard van schade niet akkoord gaan met onbeperkte aansprakelijkheid. Inschrijver stelt daarom voor deze bepaling niet van toepassing te verklaren, waardoor de limieten van artikel 13.5 'gewoon' gelden. Is de Gemeente daartoe bereid?                                                                                                                                           | Niet akkoord. Artikel 13.7 b betreft geen onbeperkte aansprakelijkheid, aangezien de bepalingen uit de wet van toepassing zijn. Dit houdt in dat de hoogte van de aansprakelijkheid gematigd en/of gewijzigd kan worden.                                                 |
| NvI 2, vraag 85 | AIV                   | 16.4          | Inschrijver neemt aan dat bedoeld is 15 aaneengesloten werkdagen. Is dat juist dan wel is de Gemeente bereid dit over te nemen?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 86 | AIV                   | 17.2          | De laatste volzin van deze bepaling is niet akkoord voor Inschrijver. Indien en zodra er sprake is van een vertraging, welke niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden, dan zijn de gevolgen daarvan voor rekening van de Gemeente. Is laatstgenoemde bereid deze bepaling hierop aan te passen?                                                                                                                                                                          | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 87 | AIV                   | 18.1          | Inschrijver stelt voor om de laatste volzin van deze bepaling niet van toepassing te verklaren, nu een redelijke termijn doorgaans (veel) korter zal zijn. Is de Gemeente daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dit is akkoord.                                                                                                                                                                                                                                                          |
| NvI 2, vraag 88 | AIV                   | 19.1.c        | Inschrijver meent dat er een voldoende hoge 'drempel' moet zijn voor de Gemeente om gebruik te maken van deze opzeggingsbevoegdheid. Vandaar dat hij voorstelt om in plaats van 5% '20%' of zelfs '25%' op te nemen. Is de Gemeente daartoe bereid?                                                                                                                                                                                                                           | Niet akkoord, de gemeente is voor haar handelen gebonden aan de ABBB (algemene beginselen van behoorlijk bestuur) ogv het zorgvuldigheids en motiveringsbeginsel kan de gemeente niet zonder motivering of deugdelijke grond overgaan tot opzegging van de overeenkomst. |
| NvI 2, vraag 89 | AIV                   | 23.2 en 23.3  | Inschrijver begrijpt het belang van de in deze bepalingen opgenomen verplichtingen, maar accepteert doorgaans geen boetes en zeker geen boetes, die in de gegeven omstandigheden bijzonder hoog zijn, zoals hier voorgesteld. Inschrijver stelt voor om deze boetes niet van toepassing te verklaren dan wel te verlagen tot € 5.000,-. Is de Gemeente daartoe bereid?                                                                                                        | Niet akkoord, zie ook het antwoord in de voorgaande NvI.                                                                                                                                                                                                                 |
| NvI 2, vraag 90 | AIV                   | II. en III.   | Inschrijver neemt aan dat de bijzondere bepalingen voor leveringen en inhuur van personeel niet van toepassing zijn. Zie de Gemeente dat ook zo?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Wij kunnen bevestigen dat de bepalingen voor inhuur en personeel niet van toepassing zijn.                                                                                                                                                                               |
| NvI 2, vraag 91 |                       |               | Zijn er opvallendheden te zien qua (dubbele) bezetting op locaties? Hoe lang neemt men voor overdrachten?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Er zijn geen bijzonderheden voor de dienstverlening van de MA.                                                                                                                                                                                                           |
| NvI 2, vraag 92 | Bijlage 14            | Overname P    | Kunt u bij de diverse over te nemen werknemers aangeven of er een CAO of AVR van toepassing is?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Daar heeft de gemeente geen inzicht in. De MA zal het personeel een aanbieding doen.                                                                                                                                                                                     |
| NvI 2, vraag 93 | Bijlage 14            |               | Zijn er overige arbeidsvoorwaarden, persoonlijke afspraken die niet in het overzicht vermeld staan? Mag inschrijver ervan uitgaan dat er geen andere afspraken zijn? En indien wel, dat deze in overleg met de Opdrachtgever alsnog in de prijs verdisconteerd worden?                                                                                                                                                                                                        | Inschrijver kan uitgaan van de verstrekte informatie in bijlage 14. Zie NvI 2, vraag 42                                                                                                                                                                                  |

|                  |                       |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                        |
|------------------|-----------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NvI 2, vraag 94  | Bijlage 14            |  | Er wordt melding gemaakt van over te nemen werknemers. Natuurlijk staan wij daar voor open, maar graag zouden wij volledig inzicht krijgen in alle afspraken die met de betreffende werknemers zijn gemaakt en met betrekking tot hen (o.m. suppletie) gemaakt zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 42 en 93.                                                                                                                             |
| NvI 2, vraag 95  | Bijlage 14            |  | De inschrijver stelt voor dat in verband met de overname van personeel een personeelsovereenkomst wordt aangegaan, waarbij risico's voor en na datum overgang duidelijk afgebakend worden en ook afspraken worden gemaakt omtrent de overgang van werknemers bij einde overeenkomst. Inschrijver gaat ervan uit dat de medewerkers nog werkzaam op de opdracht, wanneer van toepassing, na aflopen van het contract weer overgaan naar een mogelijk volgende dienstverlener. Indien gewenst is inschrijver graag bereid een model voor die personeelsovereenkomst over te leggen. Is Opdrachtgever bereid om hierover nadere en meer vergaande afspraken dan die welke thans hieromtrent zijn vastgelegd te maken? | Dit is akkoord.                                                                                                                                                        |
| NvI 2, vraag 96  | Bijlage 14            |  | In de beantwoording van NvI geeft Opdrachtgever bij regel 56 aan dat de medewerker op regel 9 verkeerd gecategoriseerd is en medewerker valt onder het Facilitair Service Punt. Inschrijver ontvangt graag de huidige functieomschrijvingen van medewerkers zoals zij nu hun functie uitvoeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 41.                                                                                                                                   |
| NvI 2, vraag 97  | bijlage 3 FSP         |  | De inzet uren huidige FSP medewerkers is 72 uur per week. In het overzicht (bijlage 14) is het totaal aantal uren op het FSP 76,5 (regel 2, 3 en 9). Waar zit dit verschil in?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 1 en vraag 40.                                                                                                                        |
| NvI 2, vraag 98  | Bijlage 4 Huismeester |  | Kan Opdrachtgever omschrijven aan welke onderhoudswerkzaamheden Inschrijver moet denken?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Het betreft hier handyman werkzaamheden zoals klein onderhoud. Tijdens de implementatie wordt de lijst met voorkomende werkzaamheden gedeeld.                          |
| NvI 2, vraag 99  | Bijlage 4 Huismeester |  | De inzet uren huidige huismeesters is 24 uur per dag. In het overzicht (bijlage 14) is het totaal aantal uren huismeesters 138 (regel 5 t/m 8) uur per week tov 120 uur per week (5x24 uur). Waar zit dit verschil in?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Opdrachtgever verwacht dat de werkzaamheden efficiënter ingericht kunnen worden. Tevens is er een locatie afgeschaald.                                                 |
| NvI 2, vraag 100 | Bijlage 6 Evenementen |  | Het volume betreft gemiddeld 20 uur inzet per week. Is de aanname juist dat deze functie geen vaste uren per week kent?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Zie het antwoord NvI 2, vraag 16, 18 en 24.                                                                                                                            |
| NvI 2, vraag 101 | Bijlage 5.1 Bode      |  | In hoeverre wenst Opdrachtgever continuïteit bij ziekte en verlof. Hoe wordt dit met de huidige dienstverlener ingevuld?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De gemeente Zaanstad legt de verantwoordelijkheid voor continuïteit bij de MA neer. Het is dus aan de MA om te borgen dat de bodediensten structureel ingevuld worden. |
| NvI 2, vraag 102 | Bijlage 5.1 Bode      |  | In de beantwoording van NvI geeft Opdrachtgever bij regel 61 aan dat bodediensten structureel nodig zijn op dinsdag en donderdag behalve tijdens het reces. In bijlage 5.1 staat vermeld dat de inzet is op werkdagen tussen 17.00 tot einde vergadering. Is er een eindtijd waar Inschrijver rekening mee kan houden? Welk volume kan Inschrijver voor de bodediensten mee rekenen? Wat is de huidige inzet?                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Zie het antwoord op NvI 2, vraag 21 en 44.                                                                                                                             |