

Aanbestedende dienst:	Gemeente Zaanstad
Aanbesteding:	Bewaking & beveiliging, personsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening
Betreeft:	Vragen Europese aanbesteding Bewaking & beveiliging, personsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening ten behoeve van Gemeente Zaanstad
Datum:	vrijdags 31 mei 2024

Nummer	Document	Paragraaf / Pagina	Vraag	Antwoord
1	Schouw		Hoe zien de risicoruimtes eruit? Wat staat er precies in de risicoruimtes?	Elke risicoruimte is voorzien van een tafel die de ruimte in tweeën deelt. Boven deze tafel bevindt zich een overspring beveiliging. Aan de ene kant zit de medewerker aan de andere kant de klant. Deze ruimte is voorzien van CCTV en een paniekknop.
2	Schouw		Komen mensen uit Oekraïne ook hier (op Stadhuis/risicoruimte) op gesprek	Binnen de afdeling Burgerzaken is een aparte Oekraïne balie ingericht.
3	Schouw		Zijn bij Burgerzaken ook gesprekken met bijvoorbeeld ex-gedetineerden, mensen die een uiterling aanvragen en niet leug?	Dit valt onder de afdeling naleving maar vindt wel in de publiekshal plaats.
4	Schouw		Zijn er veel daklozen in de buurt? Komen deze hier ook aan de balie?	Er zijn een aantal daklozen (op dit moment 6 geregeld in huis). Deze komen aan de "brood "balie (weekgeld wordt hier overhandigd). Daarnaast koffie en toiletbezoek.
5	Schouw		Wat doen jullie aan beveiliging in de openbare ruimtes? Hangen er camera's in de openbare ruimtes?	De camera's in de openbare ruimte (buiten het stadhuis) zitten niet in de scope van deze opdracht. De drie camera's die vanuit de loge op het stadhuisplein gericht zijn, zijn voor de borging van de veiligheid.
6	Schouw		Wat is de bezetting op de locaties? Hoe veel man is er in huis voor de beveiliging?	Zie bijlage 01, tabblad huidige bezetting.
7	Schouw		Wat is de reden dat jullie mobiele paniekknoppen hebben?	Er worden vergaderzalen en andere ruimtes ingezet voor risicogesprekken. Deze zijn niet uitgerust met paniekknoppen. De gemeente faciliteert ruimtes voor geleerde partijen die gebruik maken van deze vergaderruimtes.
8	Schouw		Jullie gaven aan problemen te hebben met de huidige paniekknoppen, wat zijn deze?	Op dit moment zijn er twee problemen met de paniekknoppen: het bereik van de knoppen is onvoldoende en op dit moment werken de verschillende knoppen op 1 frequentie, waardoor het niet duidelijk is op welke knop gedrukt wordt.
9	Schouw		Zijn de beveiligingscamera's ook voorzien van geluid?	Nee
10	Schouw		Is er op de OD geen fysieke beveiliging?	Alleen na 18.00 uur, zie ook Bijlage 01, tabblad huidige bezetting.
11	Schouw		Looft op de OD ook een beveiliging of alleen receptie?	Zie antwoord vraag 10.
12	Schouw		Wordt bij de OD door het ontbreken van beveiliging dan gewerkt met een paniekknop?	Het is bij de OD niet noodzakelijk om een paniekknop beschikbaar te hebben. Op dit moment is er geen aanleiding om een paniekknop te implementeren.
13	Schouw		Doet één partij alle techniek m.b.t. de paniekknoppen?	Ja.
14		Algemeen, WAB	Ingevolge van de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) heeft een werkgever nu de wettelijke verplichting haar medewerker uit te betalen indien de dienstafzegging niet binnen 4 dagen geschiedt. Gaat Aanbesteder ermee akkoord dat bij annulering van diensten binnen 4 dagen, de kosten door Inschrijver worden doorbested? Zo nee, waarom niet?	De gemeente gaat akkoord met deze doorbelasting in het geval dat de dienstafzegging binnen de termijn van 4 dagen door de gemeente zelf is gedaan bij opdrachtnemer. In het geval de reden van de dienstafzegging bij de opdrachtnemer ligt en niet geïnitieerd is door de gemeente dan is de gemeente niet akkoord met doorbelasting.
15		Bijlage 04, artikel 40.1	Omdat Aanbesteder stelt dat de inwerkkosten en alle verdere samenhangende kosten voor rekening inschrijver zijn: hoe lang is de inwerkduur per functie?	De inwerkduur per functie kan de gemeente niet inschatten en is volledig afhankelijk van de werkwijze van de opdrachtnemer.
16		Programma van Eisen, H2.3., eis 9	Aanbesteder stelt in deze eis dat opdrachtnemer kan omgaan met deze systemen of bereid is zich hierin te scholen waarbij systemen kunnen wijzigen gedurende de looptijd van het contract. Omdat dit de systemen van opdrachtgever zijn, is de aanname van opdrachtnemer correct dat (bij)scholingskosten voor deze systemen voor rekening Aanbesteder zijn? Zo nee, waarom niet en wat zijn de scholingskosten- & dagen om bekend te raken met deze systemen?	Bij wisseling van systeem zijn de bijscholingskosten voor de opdrachtgever.
17		Programma van Eisen, H2.6., eis 2	Aanbesteder stelt dat de op te geven prijzen inclusief zijn, daarom: A. Dit stelt dat de prijzen inclusief de nu bekende cao-wijzigingen zijn. Echter zijn de indexeringen per 01-01-2025 niet bekend omdat er nog geen cao Particuliere Beveiliging voor de periode na 01-07-2024. Het is inschrijver nu onduidelijk hoe haar tarief aan te bieden: dient zij tijdens deze aanbestedingsprocedure een prijs prijspeel 2024 aan te bieden en mag zij bij een nieuwe cao na gunning haar prijs conform de nieuwe cao indexeren; dient zij tijdens deze aanbestedingsprocedure een opslag voor "verwachte indexatie" van een vast percentage op te nemen, dit op het prijzenblad te vermelden en het tarief na bekendwording van de cao naar boven of naar beneden bij te stellen; of op welke andere wijze verwacht Aanbesteder dat inschrijver een indexatiescijfer wat nu nog niet bekend is in haar tarieven te verrekken. B. Als sociaal gedreven organisatie verwacht inschrijver dat aanbesteder eist dat inschrijver zich aan de van toepassing zijnde cao houdt. In deze cao staat dat inschrijver haar medewerkers een toeslag is verschuldigd in het geval van overwerk en verschuiving. In afwijking van wat in de eis H2.6, eis 2 staat, gaat Aanbesteder ermee akkoord dat wanneer als gevolg van extra aanvragen van Aanbesteder de inschrijver cao-toeslagen aan haar werknemers moet voldoen, inschrijver deze additionele meerkosten tegen de in de cao genoemde toeslag-percentages bij Aanbesteder in rekening mag brengen? Zo nee, waarom niet?	A. Inschrijver dient de prijzen te baseren op prijspeel 2024 met daarin verwerkt alle nu bekende cao-wijzigingen. Wettelijke en cao-wijzigingen mogen te allen tijde op de ingangsdatum van deze wijzigingen doorgevoerd worden. In het geval er een nieuwe cao wordt afgesloten met daaruit voortvloeiend kostenverhogingen voor de opdrachtnemer is opdrachtnemer gerechtigd eventuele prijswijzigingen per de ingangsdatum van deze wijzigingen door te voeren. Dit dient vooraf te worden voorgelegd. Mochten andere kosten verhoogd werken kan de leverancier een indexering voorstellen volgens de gestelde eisen in het programma van eisen d.d. 03-05-2024 (zie FB eis 2) met daarbij een transparante indexatieberekening en een duidelijke onderbouwing. Het is nooit toegestaan om reeds geïndexeerde prijzen voortvloeiend uit CAO en/of wetswijzigingen dubbel door te berekenen middels een, zoals hier beschreven, aanvullende indexatie aan de gemeente Zaanstad. Indexatie kan enkel en alleen plaatsvinden na goedkeuring door de gemeente Zaanstad. B. Vanzelfsprekend werkt de gemeente conform de cao en kunnen toeslagen conform cao in rekening gebracht worden.
18		Programma van Eisen, H2.6., eis 4	De onregelmatigheidstoelagen in de prijzenlijst voor de beveiligingsfunctie is onvolledig of afwijkend van de van toepassing zijnde cao. Zo ontbreken de uurttoelagen op de feestdagen (avond feest = 60%, nacht feestdag = 70%, weekend feestdag =85%; oudejaarsdag & nieuwjaarsdag = 100%). Is Aanbesteder bereid het Tarievenblad aan te vullen met deze ort-toelagen? Zo nee, waarom niet?	De gemeente Zaanstad werkt conform de CAO Particuliere beveiliging. Het prijzenblad zal niet verder uitgebreid worden, de geldende toeslagen vanuit de CAO zijn van toepassing en worden niet in zijn geheel in het prijzenblad meegenomen.
19		Bijlage 04, artikel 26.1.	Aanbesteder gebruikt hier voor de te vorderen boste een "tekortkoming" als containerbegrip". Op deze wijze kan elke afwijking van alle door de aanbesteder tijdens en na deze aanbesteding aan inschrijver verspreide documenten, (mondelinge) afspraken, etc. als een tekortkoming worden geclassificeerd. Dat kan voor geen enkele inschrijver acceptabel zijn. Daarom, kunt u een exacte aangeven bij welke "tekortkoming" het in dit artikel benoemde boetebeding van toepassing is? Zo nee, waarom niet?	Het betreft hier de juridische kwalificatie voor tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst die met opdrachtnemer wordt gesloten.

20		NEN 4400-1 / SNA keurmerk	In de aanbesteding leidraad staat beschreven dat een gelijkwaardig certificaat aan ISO-9001 overlegd kan worden en dit ter bevestiging is aan de aanbestedende dienst. Wij zijn gecertificeerd op kwaliteitsmanagement volgens de NEN 4400-1 van de onafhankelijke stichting normering arbeid (SNA). De NEN 4400-1 is gebaseerd op inspecties volgens NEN-norm. Deze normering wordt gebruikt om de kwaliteit van bedrijfsprocessen te meten. Om de NEN 4400-1 te verkrijgen, moeten wij alle zaken rondom administratie, interne processen, personeelsbeleid en financiën goed op orde hebben. Een onafhankelijke certificerende instelling controleert periodiek op: De aangifte en afdracht van Nederlandse loonheffingen en omzetbelasting correct uitvoert De loonbetaling correct uitvoert, volgens de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag Een systeem voor controle en monitoring van je financiële administratie en naleving van arbeidswetgeving Identiteitscontroles correct uitvoert en controle op de medewerkers Het voorkomen van risico's op aansprakelijkheid en boetes voortvloeiend uit in- en doorlenen of uitbesteden van werk. Monitoring bestaande processen en procedures en identificatie van de onderneming Kwaliteit onderaannemers/onderleveranciers (NEN 4400-1 gecertificeerd) Onze vraag is, mogen wij meedoen aan de tender met de NEN 4400-1/SNA i.p.v. de ISO-9001?	Niet akkoord. Met het NEN 4400 certificaat kunnen inschrijvers aantonen dat zij hun financiële zaken goed geregeld hebben. Doel is om het risico voor opdrachtgevers op boetes van de belastingdienst te beperken. Het ISO 9001 certificaat ziet op een kwaliteitsmanagementsysteem en is daarmee breder.
21		Referentie	"De referenties hebben een minimale omvang van 40% van de geraamde opdrachtwaarde"	Nee, elke referentie moet minimaal 40% van de geraamde opdrachtwaarde hebben. Het is dus niet mogelijk om referenties te bundelen om aan deze 40% te komen. Het is wel toegestaan om meerdere kerncompetenties in één referentie te verenigen.
22		Referenties	"De referenties dienen een looptijd van minimaal 12 maanden te hebben gehad." Gaaf aanbestedende partij ook akkoord met een huidige actieve opdracht die al 6 maanden loopt? Een minimale looptijd van 6 maanden is ook gangbaar in de beveiliging m.b.t. referenties. Ik verneem graag een onderbouwde reactie.	Hier gaat de gemeente niet mee akkoord. Gezien de omvang van deze opdracht is het een reële eis om een referentie uit te vragen met een looptijd van minimaal 12 maanden. Dit wordt niet aangepast.
23		T.a.v. kerncompetentie	Met welk doel heeft u de benoeming van een publieke functie of vergelijkbare publieke organisatie toegevoegd aan de kerncompetenties toegevoegd? Inschrijver is van mening dat het toevoegen van 'objecten met een publieke functie' en 'vergelijkbare publieke organisatie' een onnodige toevoeging is, gezien de kwaliteit van de toezichthoudende beveiligingswerkzaamheden (beveiligingswerkzaamheden, fysiek en door middel van cameratoezicht ook kan worden aangebond bij privaatrechtelijke instanties. Inschrijver vraagt u de benoeming van 'een publieke functie' (kerncompetentie 1) en 'bij een vergelijkbare publieke organisatie' (kerncompetentie 2) aan te vullen met 'of een privaatrechtelijke instantie. De kerncompetenties luiden dan als volgt: Kerncompetentie 1 - Ervaring met toezichthoudende beveiligingswerkzaamheden, fysiek en door middel van cameratoezicht, bij tenminste 2 objecten met een publieke functie of een privaatrechtelijke instantie. Kerncompetentie 2 - Ervaring met beveiligingsdienstverlening van openbare ruimtes en alarmopvolging bij onregelmatigheden tijdens openingstijden bij een publieke organisatie of een privaatrechtelijke instantie. Gaaf u akkoord met bovenstaand?	Niet akkoord. Beveiligingswerkzaamheden in een privaatrechtelijke omgeving zijn anders dan de werkzaamheden in een publieke omgeving. Wij zijn van mening dat de dienstverlening in het stadhuis dusdanig specialistisch is en zijn eigen problemen met zich mee brengt (bijvoorbeeld politieke gevoeligheden en de openbare ruimtes). Dit vraagt om andere competenties dan bij een privaatrechtelijke instantie.
24		T.a.v. kerncompetentie	Met de vermelding van uw eigen gemeente suggereert u dat enkel deelnemers die in het verleden hospitality werkzaamheden voor de gemeente Zaanstad hebben verricht kunnen voldoen aan deze kerncompetentie. Hiermee sluit u onnodig partijen uit die wel de ervaring met hospitalitydienstverlening hebben, maar niet bij gemeente Zaanstad. Wij vragen u de Kerncompetentie aan te passen naar het volgende: Kerncompetentie 3 - Ervaring met hospitality dienstverlening in een publieke omgeving of een privaatrechtelijke instantie, waarbij tenminste de volgende werkzaamheden zijn verricht: - Fungeren als gastheer voor bezoekers. - Ontvangst en begeleiden van bezoekers naar juiste loket of vergaderzaken; Gaaf u akkoord met bovenstaand?	Niet akkoord, zie antwoord vraag 23. De eerste bullet wordt wel aangepast naar: Fungeren als gastheer voor bezoekers.
25		Alarmopvolging	Inschrijver wenst te vernemen of de in kerncompetentie 1 genoemde alarmopvolging op locatie dient te zijn, op afstand dient te zijn of dat dit niet uitmaakt.	Gezien de toezichthoudende werkzaamheden in de centrale hal is aanwezigheid fysiek gewenst. Het cameratoezicht is ingericht op locatie maar zou mogelijk in de toekomst op afstand kunnen worden uitgevoerd. In de kerncompetentie wordt niet gesproken over Alarmopvolging.
26		verhogen max aantal pagina's	Voor het volledig beantwoorden van elk gunningscriterium vragen wij u het maximale totale aantal te beschrijven pagina's te verhogen: - Voor G 2.1 van 3 A4 naar 4 A4 - Voor G2.2 van 2 A4 naar 3 A4 - Voor G 2.3 van 1 A4 naar 2 A4 Gaaf u akkoord met bovenstaand?	Niet akkoord. Het aantal pagina's wordt niet aangepast. De gemeente is op zoek naar korte en bondige antwoorden van inschrijvers op de gestelde vragen.
27		eenduidige regelaars	U noemt in de offerteleidraad verschillende regelaarsstandaarden en vermoeden dat dit niet de bedoeling is. Wij willen u vragen de regelaarsstandaarden overal gelijk te trekken op 1. Gaaf u hiermee akkoord?	De regelaarsstand voor alle uitwerkingen is 1,15.
28	Offerteleidraad	1.2	De scope, aan te besteden opdracht, omvat geen mediamer aansluitingen en surveillancediensten zoals alarmopvolging. Kan opdrachtgever hiervoor een reden aangeven?	De gemeente heeft besloten om deze opdracht meervoudig onderhands uit te zetten. De gemeente Zaanstad gaat er vanuit dat alle betrokken partijen gedegen en onbelemmerd samenwerken.
29	Offerteleidraad	1.1	Aandacht voor het MKB-ondernemerschap. De ambitie van Zaanstad is het maximaliseren van inkoop- en aanbestedingskansen voor het MKB. Is dit niet in strijd met bv voorkeurs behandeling??	Dit is een algemene doelstelling uit het inkoopbeleid van de gemeente Zaanstad, die ziet toe op het verlagen van drempels voor het MKB om mee te doen aan aanbestedingen. Dit doet de gemeente Zaanstad door bijvoorbeeld aanbestedingsdocumenten toegankelijk te schrijven. U kunt er vanuit gaan dat alle inschrijvende partijen objectief en eenduidig met elkaar vergeleken worden.
30	Offerteleidraad	1.3	Opdrachtgever heeft als doelstelling: Verhogen van bezoekersvrederheid met een positieve eerste indruk en een gastvrije ervaring voor bezoekers, door het leveren van hoogwaardig hospitality- en receptiediensten. Kan opdrachtgever aangeven op welke punten op dit moment niet aan deze doelstelling wordt voldaan?	Informatie over de huidige dienstverlening wordt op dit moment niet gedeeld. Opdrachtgever streeft naar een optimale dienstverlening.
31	Offerteleidraad	3.2	Bij Kerncompetentie 2 - Ervaring met beveiligingsdienstverlening van openbare ruimtes en alarmopvolging bij onregelmatigheden tijdens openingstijden bij een vergelijkbare publieke organisatie, benoemt u o.a. alarmopvolging. Kan opdrachtgever aangeven wat hiermee wordt bedoeld, daar alarmopvolging doorgaans door Surveillance wordt uitgevoerd en deze niet in de scope is meegenomen.	De opdrachtgever bedoelt met alarmopvolging het volgende: Alarm- en panieknop opvolging tijdens openingstijden in geval van agressie. Vanuit de logs worden een aantal locaties via camera beelden live gevolgd. Na alarmering volgt Alarmopvolging door surveillance dienst. Zie de beantwoording op vraag 28.
32	Bijlage 6 Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	In dit blad wordt gevraagd om een percentages van tarieven "feestdagen" gevraagd. Het is gebruikelijk dat de feestdagen verdeeld worden in: Feestdagen ma-vrijdag 00:00-07:00 uur, Feestdagen ma-vrijdag 07:00-18:00 uur, Feestdagen ma-vrijdag 18:00-24:00 uur, Feestdagen zaterdag 00:00-24:00 uur, Oudejaarsfeestdag 16:00-18:00 uur, Oudejaarsfeestdag 18:00-24:00 uur. Kan het prijzen blad worden aangepast of kan opdrachtgever aangeven hoe de verschillende tarieven voor de feestdagen aan te geven.	Zie het antwoord vraag 18.

33	Offerteleidraad	4.2.1	In paragraaf 4.2.1 stelt u dat inschrijver marktconforme en realistische prijzen moet hanteren. In de huidige markt wordt regelmatig ingeschreven tegen bodemprijzen door partijen die bij gunning de kwaliteit niet kunnen garanderen. In de huidige markt is een basistarief tussen 42,40 en 50 euro realistisch. Bent u bereid om deze bandbreedte te hanteren? Als u hier niet toe bereidt bent kunt u dan toelichten welke criteria u hanteert om inschrijvers te dwingen marktconform in te schrijven?	Niet akkoord. Het is niet toegestaan om abnormaal laag in te schrijven (zie paragraaf 4.2.1 van de offerteleidraad). Van een abnormaal lage aanbieder is sprake bij een zodanige lage inschrijving, dat er gegronde redenen zijn te vrezen dat de inschrijver een fout heeft gemaakt of een inrele prijs heeft geboden, waardoor een goede uitvoering van de opdracht in gevaar komen. Het is aan de gemeente Zaanstad om te beoordelen of een bepaalde inschrijving als abnormaal laag wordt aangemerkt. Dit kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbesteding.
34	Offerteleidraad	3.2	Om de kwaliteit te waarborgen is het gebruikelijk om het keurmerk beveiliging als kwaliteitseis op te nemen. Dit is een keurmerk dat de kwaliteit, betrouwbaarheid en integriteit van een beveiligingsorganisatie jaarlijks toetst. Bent u bereid?	Geen uw vraag niet compleet is, geeft de aanbestedende dienst graag haar overweging waarom zij niet gekozen heeft voor een keurmerk. De aanbestedende dienst heeft er bewust voor gekozen om geen keurmerk uit te vragen. Zij gaat ervan uit dat doormiddel van het opvragen van referenties, en het plan van aanpak een goed oordeel te kunnen geven van de inschrijvende partij. Daarbij moet de aanbestedende dienst zwaar wegende redenen hebben om een keurmerk uit te vragen, deze ziet de aanbestedende dienst niet.
35	Offerteleidraad	3.2	Bent u bereidt inschrijvers die voorkomen op de lijst "bedrijfsordeel onvoldoende" van het controleorgaan Sociaal Fonds Particuliere Beveiliging uit te sluiten van deelname aan deze aanbesteding? Op deze wijze verzekert u zich ervan dat alleen bedrijven inschrijven die de CAO particuliere beveiliging daadwerkelijk naleven.	Niet akkoord.
36	PVE	2.8	U geeft aan dat er zich situaties kunnen voordoen waarin personen die publieke activiteiten verrichten moeten worden worden van personen waarvan een beveiligingsbewaking. Aan welke minimale kwaliteitscriteria moeten deze persoonsbeveiligers voldoen? En hoe ziet deze dienstverlening er verder uit? Moet hierbij gedacht worden aan het beveiligen op een locatie of evenement of raakt dit ook de persoonlijke levenssfeer van betrokkene?	A. De beveiliging dient over een grijze pas te beschikken aangevuld met een certificaat SVPB Persoonsbeveiliging. B. Het betreft persoonsbeveiliging bij publieke en privé aangelegenheden.
37	PVE	2.2 D Eis 2.2	Inschrijver zal de werkzaamheden naar beste weten en kunnen verrichten, met inachtneming van de van overheidswege gestelde alsmede in de branche gebruikelijke eisen voor particuliere beveiligingsorganisaties. Inschrijver zal de werkzaamheden zo nauwkeurig mogelijk verrichten met zorgvuldig op betrouwbaarheid, vak kennis en lichamelijke en geestelijke geschiedheid geselecteerde medewerkers. Inschrijver gaat ter zake een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. Zij kan niet garanderen dat gebeurtenissen van welke aard dan ook waarop haar dienstverlening zal zijn gericht, zich nimmer zullen voordoen. Tot de door Inschrijver te leveren dienstverlening behoort in ieder geval niet het breken van werkstakingen, het op enigerlei wijze betrokken raken bij politieke of daarmee gelijk te stellen geschillen, dan wel het betrokken raken bij geschillen tussen de Gemeente en één of meer derden. Noch Inschrijver, noch haar medewerkers, zijn verplicht tot het aanwenden van geweld of het zich blootstellen daaraan. Indien de opdrachtgever hier niet mee in stemt, kan zij dan aangeven hoe zij aan het bezwaar van inschrijver tegemoet komt dat haar medewerkers bij bijvoorbeeld agressie wel veilig blijven?	Zoals omschreven in D Eis 2.2 treden beveiligers uit hoofde van hun functie de-escalierend op. Bij escalatie wordt er opgeschaald via 112 naar Politie en Handhaving.
38	PVE	2.2 D Eis 2.5	De 5e bulkt benoemt het inregelen van vingerscan autorisatie. Nu dit bijzondere persoonsgegevens zijn, zijn daar zeer strenge eisen aan verbonden. Kan Opdrachtgever toelichten wat er precies wordt bedoeld en wat de rol van inschrijver daarin is? Dienen de medewerkers van inschrijver eveneens hun vingerscan af te geven en zo ja, kan opdrachtgever de noodzakelijkheid daarvan toelichten?	Het stadhuis is te betreden door middel van een tweeweg identificatie. 1. de paslezer en 2. de vingerscan. Opdrachtgever verzorgt de aanmelding van de medewerkers op deze vingerscan. Voor medewerkers van inschrijver is het eveneens noodzakelijk voor het openen van het pand dat zij het pand kunnen betreden d.m.v. de vingerscan.
39	PVE	2.3 A Eis 2	Inschrijver wil hier graag aan aanpassen dat verzum pas intreedt indien - na een schriftelijke ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn voor nakoming - de tekortkomende partij kan nakomen binnen die redelijke termijn. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet doet kan de opdrachtgever dan aangeven waarom zij inschrijver niet de kans wil geven om een gemaakte tekortkoming te herstellen	Akkoord.
40	PVE	2.3 A Eis 6	De beveiligingsmedewerkers van inschrijver worden onderworpen aan een justitiële screening die verder gaat dan de VOG (zgn. grijze pas/beveiligingspas). Om onnodige kosten te voorkomen vraagt inschrijver zich af of zij kan volstaan met bewijs van de hier bedoelde screening? Daarnaast is het maar de vraag of de gemeente een VOG wil afgeven aan een beveiliging met als argumentatie dat dat niet nodig is, omdat zij al beslissen over een grijze pas	Conform het beleid van de gemeente Zaanstad dienen alle medewerkers en externen in elke beroepsgroep over een VOG te beschikken. Daarom verlangen wij naast de grijze pas tevens een VOG.
41	PVE	2.3 A Eis 10	De uniformen van inschrijver zijn vooraf door Dienst Justis goedgekeurd. Onze beveiligers mogen op grond van de Wet particuliere beveiliging en recherchebureaus alleen in die uniformen rondlopen. Indien daarvan dient te worden afgeweken dan moet het ontwerp van het nieuwe uniform ter goedkeuring aan Dienst Justus worden voorgelegd. Pas als die goedkeuring er is, kan het aangepaste uniform gemaakt worden en kunnen de beveiligers er in lopen. Kan dit voorbehoud dan ook worden opgenomen in dit artikel? Zo niet, kan de opdrachtgever dat dan motiveren?	Akkoord, aan de eis wordt toegevoegd: Indien wordt afgeweken van het ontwerp van Dienst Justis wordt het ontwerp eerst ter goedkeuring aan Dienst Justus voorgelegd.
42	PVE	2.6 FB Eis 2	In de overeenkomst staat dat de prijs jaarlijks na goedkeuring van Opdrachtgever geïndexeerd mag worden conform prijsindexcijfer Dienstprijzen, commerciële dienstverlening en transport; index 2015=100. Echter, in de 'Handreiking Indexaafspraken meerjarige dienstverleningscontracten' van Code Verantwoordelijk Marktgedrag staat bij de conclusie (punt 2, pagina 5) dat loongereleerde branche specifieke indexen niet volledig dekkend zijn. Op dit moment is er in de branches van de Code nog een te groot verschil met de berekende werkelijke kosten om er blind op te varen in contractuele afspraken. Het loongereleerde deel bedraagt tussen de 75% en 85% van de prijs. Dit maakt dat dit niet kan worden afgedaan als ondernemersrisico. In de handreiking van De Code wordt een index voor meerjarige contracten als volgt voorgesteld: Het loongereleerde deel koppelen aan de vaststaande en noodzakelijke loonkostenverhoging (CAO + sociale lasten) en voor het andere deel aan de CPI. Vraag: wilt u de indexering aanpassen op basis van de in de handreiking (https://www.codeverantwoordelijkmktgdrag.nl/wp-content/uploads/2022/06/Handreiking-indexaafspraken-in-meerjarige-dienstverleningscontracten.pdf) voorgestelde regeling?	Gemeente Zaanstad gaat niet akkoord met het voorstel voor het wijzigen van het indexatetermin, zie beantwoording vraag 17. Gemeente Zaanstad gaat niet akkoord met het voorstel om het schriftelijk goedkeuren van opdrachtgever te laten vervallen, dit is een standaard werkwijze van de gemeente.
			Daarnaast is de mogelijkheid tot indexering afhankelijk gesteld van schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Dit leidt ertoe dat Opdrachtnemer mogelijk niet kan indexeren. Dit is niet redelijk. Bent u bereid de tussen partijen afgesproken indexatiemogelijkheid onafhankelijk van schriftelijke goedkeuring te maken?	

43	Overeenkomst	art. 2.5	Bij wijziging van de opdracht heeft inschrijver tijd nodig om haar personeel te herplaatsen. Kan opdrachtgever daarom instemmen met een aanzegtermijn van tenminste 3 maanden?	Akkoord met een opzegtermijn van 3 maanden. Hierop zal de definitieve overeenkomst worden aangepast.
44	Overeenkomst	art. 3.1	Inschrijver begrijpt een initiele lange duur van de overeenkomst. Op die manier kunnen partijen een echte partnership opzetten en hun samenwerking ook voor de lange termijn blijven verbeteren. Inschrijver vindt het bij een dergelijke partnership passen dat partijen in overleg treden hoe de samenwerking na deze eerst termijn bevult en of, en in welke vorm, partijen nogmaals diverse jaren met elkaar samenwerken in plaats van dat dit eenzijdig kan worden opgelegd. Kan opdrachtgever instemmen met deze aanpassing? Daarnaast zou Inschrijver de termijn van 2 maanden graag willen verlengen naar 3 maanden, zodat zij voldoende tijd heeft om haar personeel te herplaatsen. Is dit mogelijk?	Dit is niet akkoord, de gemeente houdt zich het recht om de overeenkomst eenzijdig te verlengen. Los daarvan zal de gemeente altijd in overleg treden met de opdrachtnemer over de looptijd en verlengingen van het contract. De gemeente gaat akkoord met het wijzigen van de opzeggingstermijn van 2 maanden naar 3 maanden.
45	Overeenkomst	art. 5.5	Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat dit opschortingsrecht slechts geldt voor de factuur die ziet op de vermeende tekortkoming en niet op alle oenstaande facturen?	Niet akkoord. De opdrachtgever wenst haar mogelijkheden tot opschorting te behouden.
46	AIV	art. 3.6 en 3.7	Inschrijver zou graag willen dat de overeenkomst (en de daarin overeengekomen prestaties en leveringen) slechts kan worden gewijzigd, indien beide partijen schriftelijke overeenstemming hebben bereikt ten aanzien van de wijziging van de overeenkomst. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Zo niet, waarom acht de opdrachtgever de enkele goedkeuring van de opdrachtgever van belang?	Niet akkoord. De opdrachtgever moet uit kunnen gaan van hetgeen zij in de aanbesteding heeft uitgevraagd.
47	AIV	art. 5	Inschrijver zou ten aanzien van het uitvoeren van audits graag het volgende willen aanvullen. Dergelijke audits vinden: - maximaal 2 maal per jaar plaats gezien de tijdrovendheid van dergelijke trajecten - uitsluitend plaats binnen kantoorruimten waarbij de bedrijfsvoering van inschrijver zo min mogelijk zal worden verstoord - op een vooraf overeengekomen dag en tijdstip plaats Kan opdrachtgever met deze redelijke toevoegingen instemmen?	Niet akkoord. De opdrachtgever houdt vast aan de eisen voor informatievoorziening zoals beschreven in het PVF, danwel op de grond van de AIV wanneer er gerede twijfel bij de opdrachtgever bestaat over de nakoming van de verplichtingen van opdrachtgever en/of wanneer er sprake is van een ander gerechtvaardigd belang bij opdrachtnemer (zie artikel 5.5 AIV).
48	AIV	art. 6.2	De beveiligingsmedewerkers van inschrijver worden onderworpen aan een justitiële screening die verder gaat dan de VOG (zgn. grijze pas/beveiligingspas). Om onnodige kosten te voorkomen vraagt inschrijver zich af of zij kan voldaan met bewijs van de hier bedoelde screening? Daarnaast is het maar de vraag of de gemeente een VOG wil afgeven aan een beveiliging met als argumentatie dat dat niet nodig is, omdat zij al beschikken over een grijze pas.	Zie antwoord vraag 40.
49	AIV	art. 6.5	Medewerkers van inschrijver zullen vooraf moeten weten aan welke voorschriften zij zich dienen te houden. Inschrijver verzoekt daarom bij deze alvast om alle relevante informatie te delen.	Deze informatie wordt na gunning met de winnende inschrijver gedeeld.
50	AIV	art. 6.8	Gezien de dienstverlening die wordt verzocht in deze aanbesteding acht inschrijver deze bepaling niet verkbaar. Medewerkers zullen zich immers af en toe ziek kunnen melden, verzoeken om op een ander project te worden geplaatst etc. Het zal in die gevallen door tijdsdruk of juridisch gezien, niet mogelijk zijn om afhankelijk te zijn om toestemming van opdrachtgever voordat een dergelijke medewerker wordt vervangen. Kan opdrachtgever zodoende instemmen met het schrappen van deze bepaling? Vanzelfsprekend is het doel van inschrijver om zoveel mogelijk te werken met een vaste pool medewerkers.	Dit is akkoord, mits alle in te zetten werknemers aan de in de opdracht gestelde vereisten voldoen.
51	AIV	art. 8.4	Inschrijver wil geen gebruik maken van een G-rekening. In plaats daarvan kan zij een verklaring van goed betalingsgedrag verstrekken met betrekking tot de verschuldigde loonbelasting en sociale premies. Uiteraard houdt inschrijver zich aan de Wet Ketenaansprakelijkheid. Inschrijver vraagt aldus of kan worden voldaan met een verklaring van goed betalingsgedrag? Zo niet, kan de opdrachtgever aangeven wat haar bezwaren zijn?	De opdrachtgever kan een g-rekening of een andersoortige voorziening verlangen van de opdrachtnemer wanneer zij hier noodzaak toe ziet om de risico's op aanspraken van de belastingdienst te beperken. Als opdrachtnemer, wanneer de opdrachtgever hier om zou verzoeken een voorzieting treft die deze risico's afdoende dekt, zoals een verklaring nakoming fiscale verplichtingen van de Belastingdienst, dan is dat ook akkoord.
52	AIV	art. 9.2 en 2.1	Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van data en intellectuele eigendomsrechten: De intellectuele eigendomsrechten (waaronder wettelijke auteursrechten en databankrechten) op de door inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, blijven berusten bij inschrijver of bij de derde van wie inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van inschrijver openbaar maken of delen met derden.	Het betreft in deze artikelen slechts de stukken te-richten en resultaten voortvloeiend uit de voor de opdrachtgever verrichte Diensten. Uitgangspunt is dat de opdrachtgever hiervan ongehindert gebruik kan maken, ook na afloop van de overeenkomst.
53	AIV	art. 11.1	Inschrijver wenst maandelijks te kunnen factureren in plaats van acceptatie door opdrachtgever te moeten afwachten, gezien de continuïteit van de dienstverlening. Vanzelfsprekend beperkt dit niet het recht van opdrachtgever om bezwaar te maken tegen een factuur. Kan opdrachtgever instemmen met dit redelijke voorstel?	Akkoord.
54	AIV	art. 24	Inschrijver investeert eveneens aanzienlijk in het werven, opleiden en inwerken van haar medewerkers om zo de kwaliteit te kunnen bieden waar zij voor staat. Deze kosten zouden voor inschrijver tevergeefs zijn gemaakt, indien opdrachtgever vervolgens kosteloos werknemers van inschrijver zou kunnen overnemen. Inschrijver stelt dan ook voor dat opdrachtgever een vergoeding dient te betalen voor iedere medewerker van inschrijver die betrokken is of was bij de overeenkomst en die door opdrachtgever in dienst wordt genomen gedurende de duur van de overeenkomst en in een periode van twaalf maanden na beëindiging hiervan. Inschrijver stelt voor dat partijen over de hoogte van dit bedrag, al dan niet aan de hand van een staffel, overleg plegen na gunning van de overeenkomst. Kan opdrachtgever met dit redelijke voorstel instemmen?	Akkoord.
55	AIV	art. 12	Inschrijver is van mening dat, gezien de aard van de dienstverlening, dit artikel niet van toepassing is. Inschrijver zal de werkzaamheden zo nauwkeurig mogelijk verrichten met zorgvuldigheid op betrouwbaarheid, vakkenis en lichamelijke en geestelijke geschiktheid geselecteerde medewerkers. Inschrijver gaat ter zake een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis aan. Zij kan niet garanderen dat gebeurtenissen van welke aard dan ook waarop haar dienstverlening zal zijn gericht, zich nimmer zullen voordoen. Kan de opdrachtgever bevestigen dat sprake is van een inspanningsverbintenis?	Akkoord.
56	AIV	art. 13	Voor wat betreft de schadevraag heeft inschrijver diverse vragen: a) inschrijver stelt voor om alleen directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Aan de voorwaarden zou dan nog toegevoegd dienen te worden dat: "Geen van de partijen is aansprakelijk voor de door de andere partij geleden indirecte en/of gevolgschade." b) verder zou inschrijver naar haar mening slechts aansprakelijk moeten zijn voor schade indien dit is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van inschrijver. Dit komt niet in alle leden van dit artikel duidelijk naar voren. c) Inschrijver wenst bij de omstandigheden zoals genoemd onder 13.7 a), b) en c) de aansprakelijkheid ook te limiteren, maar dan tot een hoger bedrag. Vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringsperspectief kan inschrijver het niet veroorloven om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren. Inschrijver stelt voor € 5.000.000,- per gebeurtenis en € 10.000.000,- per jaar. Zo is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt, maar wel op een zodanige wijze dat dit voldoende comfort voor de opdrachtgever is. De limitering is zo hoog dat dit eigenlijk heeft te gelden als een onbeperkte aansprakelijkheid, terwijl inschrijver toch voldoet aan haar eis van haar verzekeraar om aansprakelijkheid te allen tijde te limiteren. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt er onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt. d) Het ontbreken van een aansprakelijkheids(bepaalde) bepaling ten aanzien van artikel 13.8 van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever baart inschrijver zorgen. Omdat er geen beperking van aansprakelijkheid is opgenomen geldt dat inschrijver voor alle schade aansprakelijk is als gevolg van een aan inschrijver toe te rekenen aansprakelijkheid. Inschrijver kan een onbeperkte aansprakelijkheid vanuit bedrijfseconomisch perspectief en op grond van de richtlijnen van haar hoofdkantoor niet accepteren. Indien inschrijver toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst, dan kan zij hiervoor aansprakelijkheid accepteren. De hoogte van de schadevergoedingplicht dient in dat geval wel in een redelijke verhouding te staan tot de waarde van de opdracht. Zonder die redelijke verhouding is er geen sprake van een gezonde en evenwichtige bedrijfsvoering: de risico's dienen afgestemd te worden tegen de waarde. Kan opdrachtgever er daarom mee instemmen om alle aansprakelijkheden onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 13.5 te laten vallen? Kan de opdrachtgever zich vinden in deze redelijke, in de branche gebruikelijke, toevoegingen? Of is de opdrachtgever bereid om een ander voorstel te doen dat recht doet aan de belangen van beide partijen?	ad A: Niet akkoord; Ad B: Dit volgt uit de cumulatieve vereisten van artikel 13.1; Ad C: De schade is in de offerteleidraad gelimiteerd tot €1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar; Ad D: De limitering is opgenomen in de offerteleidraad. Artikel 13.8 AIV ziet slechts op de keuze van opdrachtnemer voor de grondslag van de te vergoeden schade.

57	AIV	art. 14.1 en 22.4	De vrijwaring die inschrijver aan de opdrachtgever dient af te geven voor schade geleden door derden is niet begrensd, hetgeen voor inschrijver zorgelijk is. In het kader van risicomanagement dat binnen de organisatie van inschrijver wordt gevoedingsplichtig bij vrijwaring ook beperkt te worden. De vrijwaring dient niet verder te reiken dan de door de derde geleden directe schade en tot een bedrag van € 500.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 1.000.000,- per jaar. De vrijwaring dient geen betrekking te hebben op de door een derde geleden indirecte en/of gevolgschade. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Indien de opdrachtgever dat niet doet, is zij dan bereid om enige beperking aan te brengen in de vrijwaring?	Niet akkoord. De aansprakelijkheid ziet op de situatie dat op de schade aan derden door een toekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst van de kant van de Opdrachtnemer is vergroot en op strafrechtelijke en/of bestuurlijke sancties. Deze dienen in de risicosfeer van opdrachtnemer te blijven.
58	AIV	art. 15.2 en 15.3	Inschrijver heeft een collectieve (dat wil zeggen met alle aan haar geïleerde ondernemingen) wereldwijde verzekering afgesloten. De verzekeraar verbiedt inschrijver om derden inzage te geven in de polisvoorwaarden. Kan daarom worden volstaan met een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver afdoende is verzekerd (poliscertificaat)? Indien de opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij dat dan toelichten? Gezien deze globale verzekering is het niet toegestaan om claims onder de relevante verzekering (van andere verzekerden) mede te delen aan opdrachtgever of de dekking niet te wijzigen, al zal deze uiteraard altijd aan de gestelde eisen voldoen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is akkoord.
59	AIV	art. 16.3	Inschrijver stelt voor om aan te sluiten bij het Burgerlijk Wetboek wat betreft overmacht en de definitie ervan. Dit betekent dat er geen omstandigheden die altijd of nooit als overmacht zullen kunnen definiëren, maar dat dit altijd afhankelijk is van de omstandigheden van het geval. Mocht opdrachtgever hiermee niet in kunnen stemmen, kan zij dan toelichten waarom zij wenst af te wijken van de al zeer strenge norm van artikel 6:75 BW?	Niet akkoord. De regeling uit artikel 16.3 specificeert de algemene regeling uit artikel 6:75 BW voor opdrachten van opdrachtgever. Artikel 6:75 BW is van regelen recht. Het is gebruikelijk een regeling voor overmacht op te nemen in de contractuele verhouding tussen partijen. De opdrachtgever vindt dit ook noodzakelijk, nu artikel 6:75 BW in de praktijk vaak moeilijk toepasbaar is. Deze bepaling uit de AIV wordt dan ook gehandhaafd.
60	AIV	art. 17.2	Inschrijver stelt voor dit lid te laten vervallen gezien de aard van de dienstverlening. Inschrijver kan haar medewerkers niet zomaar herplaatsen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, kan zij dan in ieder geval instemmen met een aanzegtermijn van minimaal 3 maanden?	Akkoord.
61	AIV	art. 19.1	Inschrijver baseert haar offerte op een bepaald "commitment" van de opdrachtgever ten aanzien van de hoogte van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst zonder reden tussentijds kan opzeggen. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling aan te passen.	Niet akkoord. De opdrachtgever dient te mogelijkheid te behouden de opdracht op te zeggen wanneer bijvoorbeeld sprake is van gewijzigd beleid. De opdrachtgever is in haar handelen gebonden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en kan in het licht van het zorgvuldigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel niet zonder motivering of deugdelijke grond overgaan tot opzegging van de overeenkomst.
62	AIV	art. 19.2 en 19.3	Inschrijver verzoekt om dit artikel wederkerig te maken. Inschrijver heeft (vrijwel) dezelfde belangen bij een groot deel van deze opzeggingsgronden. Kan opdrachtgever daarmee instemmen?	Niet akkoord. De opdrachtgever hecht grote waarde aan de continuïteit bij het uitvoeren van de opdracht. Daarbij is opdrachtgever in haar handelen gebonden aan de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en kan in het licht van het zorgvuldigheidsbeginsel en het motiveringsbeginsel niet zonder motivering of deugdelijke grond overgaan tot opzegging van de overeenkomst.
63	AIV	art. 19.6	Inschrijver verzoekt om dit artikel te verwijderen. Er vinden geen vooruitbetalingen plaats dus alle betaalde bedragen zijn voor reeds geleverde diensten. Inschrijver ziet niet in waarom het redelijk zou zijn dat opdrachtgever niet langer zou hoeven te betalen voor de geleverde diensten. Kan opdrachtgever daarmee instemmen?	Wanneer geen sprake is van vooruitbetalingen, is dit artikel niet van toepassing.
64	AIV	art. 21.8	Inschrijver vraagt zich af op welke derden de opdrachtgever doelt. Inschrijver is van mening dat in het kader van de dienstverlening aan de opdrachtgever geen inbreuk kan worden gemaakt op de IE-rechten van derden. Inschrijver zou derhalve dit artikel wilden verwijderen. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever het artikel wild zou willen laten staan verwijst zij naar haar opmerking bij artikel 14.1. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met een beperking van de vrijwaring?	Niet akkoord. Als geen sprake is van inbreuken op IE-rechten van derden, brengt de handhaving van dit artikel ook geen risico's met zich mee voor Opdrachtnemer.
65	AIV	art. 23.3	Inschrijver zou graag de informatie, die zij in het kader van de dienstverlening of geleverde zaken verkrijgt (zoals gegevens, data en signalen), willen verwerken (binnen haar eigen groep). Op deze manier is inschrijver in staat om haar diensten te verbeteren en verder te ontwikkelen. Kan bij artikel 23.3 dan ook worden toegevoegd dat ook voor inschrijver geldt dat inschrijver evenwel bevoegd is om gegevens binnen haar groep (als bedoeld in artikel 2:24b BW) kenbaar te maken c.a. te delen? Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?	Niet akkoord. De opdrachtgever hecht veel waarde aan de geheimhouding, mede met het oog op de diverse belangen die gemeeld zijn met haar bedrijfsvoering.
66	AIV	art. 23.4 en 23.5	Inschrijver stelt voor dat partijen gezamenlijk overleggen welke vertrouwelijke informatie met welke beveiligingsmiddelen dienen te worden beschermd. Het komt inschrijver onredelijk voor dat opdrachtgever eenzijdig mag bepalen wat deugdelijke beschermingsmaatregelen zijn en vervolgens ook na een ingebrekestelling direct boetes kan eisen. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	Deze artikelen geven de opdrachtgever het recht om de door de opdrachtnemer gebruikte beveiligingsmaatregelen te beoordelen en zo nodig aanpassingen te verlangen wanneer de beveiligingsmaatregelen niet afdoende blijken te zijn. Opdrachtnemer hecht veel waarde aan de beveiliging van persoonsgegevens en bedrijfsgegevens. Deze artikelen worden dan ook gehandhaafd.
67	AIV	art. 26	Inschrijver wil een partnership aangaan met opdrachtgever. Daarbij past een dergelijk boetesysteem naar haar mening niet. Inschrijver stelt voor om deze bepaling buiten toepassing te verklaren en om samen met de opdrachtgever (als zij de winnende inschrijver is) een aantal Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) af te spreken met daaraan gekoppeld een eventuele financiële prikkel. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet doet, dan heeft inschrijver nog een aantal aanvullende vragen c.q. opmerkingen.	De boetebepaling uit artikel 26 AIV komt te vervallen.
68	AIV	Deel II en III	Deelt opdrachtgever de mening van inschrijver dat deze gedeeltes niet van toepassing is? Zo niet, kan zij dit toelichten?	Deze bepalingen gelden alleen voor zover sprake is van de leveringen en/of inhuur van personeel. Daar is bij deze opdracht geen sprake van. De artikelen zijn uit Deel II en III zijn dan ook automatisch niet van toepassing op de opdracht.
69	Offerteleidraad	Paragraaf 4.2.2, pagina 20-22	Bij paragraaf 4.2.2 geeft u aan dat de regelafstand 1.0 moet zijn. Echter bij G2.1 en G2.2 staat regelafstand 1.15 en bij G2.3 staat 1.1. Kan opdrachtgever aangeven wat de juiste regelafstand is?	Zie antwoord vraag 27.
70	Offerteleidraad	Paragraaf 4.2.2, wens G2.1	U wenst de beantwoording van wens G2.1 op maximaal 3 A4 te zien. Om zoals gevraagd zo concreet mogelijk te kunnen zijn en de verschillende benoemde onderwerpen terug te kunnen laten komen verzoeken wij u dit te veruimen naar 4 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 26.
71	Offerteleidraad	Paragraaf 4.2.2.	U wenst de beantwoording van wens G2.2 op maximaal 2 A4 te zien. Om zoals gevraagd zo concreet mogelijk te kunnen zijn en de verschillende benoemde onderwerpen terug te kunnen laten komen verzoeken wij u dit te veruimen naar 3 A4. Gaat u hiermee akkoord? Daarnaast wenst inschrijver enkele bijlagen, als bewijsvoerende documenten, toe te voegen. Gaat u ermee akkoord dat deze aanvullend op het minimale aantal A4 mag worden bijgevoegd?	Zie antwoord vraag 26.
72	Offerteleidraad	Paragraaf 4.2.2.	U wenst de beantwoording van wens G.2.3 op maximaal 1 A4 te zien. Om zoals gevraagd zo concreet mogelijk te kunnen zijn en de verschillende benoemde onderwerpen terug te kunnen laten komen verzoeken wij u dit te veruimen naar 2 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 26.
73	Offerteleidraad	1.4	In deze paragraaf geeft u de omvang van de opdracht aan. Inschrijver is van mening dat de opdracht >15.000 uur per jaar behelst en er conform cao particuliere beveiliging een overname verplichting van toepassing is. Kunt u dit bevestigen?	De huidige opdracht voor beveiliging behelst minder dan 15.000 uur per jaar daarom is er verplichte overname niet van toepassing.
74	Offerteleidraad	1.4	Gezien de omvang van de opdracht: Kunt u inschrijver de mutatielijst contractwisseling door uw huidige leverancier laten toelichten?	Dit is niet van toepassing.
75	Offerteleidraad	1.5	Indien u de mutatielijst contractwisseling niet kan overleggen, kunt u dan de contactgegevens van de huidige leverancier overleggen zodat inschrijver zelf contact kan opnemen inzake de overname van medewerkers?	Na gunning wordt dit met de Opdrachtnemer gedeeld.
76	Programma van eisen	D eis 2.6	Kunt u bevestigen dat de openingen en sluitrondes door de aanwezige beveiliging worden verzorgd en niet door de mobiele surveillance?	Gemeente Zaanstad bevestigt dit.
77	Programma van eisen	D eis 2.7	Kunt u aangeven wat het profiel (inclusief opleidingen) van de evenementen beveiliging is?	Dit is de reguliere beveiliging die tijdens een evenement/bijeenkomst wordt ingezet. Dit gaat niet over evenementen die vallen binnen de AIV.
78	Programma van eisen	D eis 2.8	Kunt u aangeven wat het profiel (inclusief opleidingen) van de persoonsbeveiliging is?	Zie antwoord vraag 36
79	1. Offerteleidraad	3.1. Uitsluitingsgronden n. pag. 13	U geeft hier aan dat de Verklaring bestuurder omtrent rechtmatigheid inschrijving alleen ondertekend kan worden door de statutaire bestuurder en niet door een gevolmachtigde. A. Kunt u aangeven wat hiervoor uw overweging is? B. In het document Bijlage 09 - Verklaring bestuurder wordt gevraagd om de naam van de tekenningsbevoegde. De conform het handelsregister KvK tekenningsbevoegde is bij ons een persoon die conform het uittreksel Kamer van Koophandel Gevolmachtigd is om Inschrijver te vertegenwoordigen. Het gaat hier om onze Algemeen directeur. Gaat u er mee akkoord dat deze persoon de Bijlage 09 - Verklaring bestuurder ondertekent? Immers is deze persoon bij uitzondering degene die kan verklaren dat de inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht.	Zolang de gevolmachtigde rechtsgeldig bevoegd is en dit uit uittreksel van de Kamer van Koophandel blijkt, is het acceptabel dat deze persoon de verklaring ondertekent.
80	1. Offerteleidraad	3.1. Uitsluitingsgronden n. pagina 14	Bijlage 10 - Verklaring Russische betrokkenheid. U geeft aan dat de verklaring dient te worden ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde statutaire bestuurder van de inschrijver, zoals blijkt uit het uittreksel van het handelsregister van de Kamer van Koophandel. U spreekt hier over 'bestuurder', echter de rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegde van Inschrijver (onze Algemeen directeur) staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel aangemerkt als Gevolmachtigde. Deze persoon conform het handelsregister KvK ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde. Graag ontvangen wij de bevestiging dat ondertekening van deze verklaring door de gevolmachtigde vertegenwoordigingsbevoegde is toegestaan. Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Zie antwoord vraag 79

81	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 15	Geschiktheidsen m.b.t. financiële en economische draagkracht. U vraagt om een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. De eis van opdrachtgever om een beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben is volgens ons niet relevant. Beroepsaansprakelijkheid is alleen relevant indien er sprake is van ondernemers die een beroep hebben waarbij het gaat om denken, berekenen en adviseren. Denk onder meer aan adviseurs, advocaten, makelaars, architecten, ingenieurs, accountants en boekhouders en mogelijk vermogensschade veroorzaken door een beroepsfout. Hiervan is in onze ogen geen sprake. Uw uitvraag heeft betrekking op de uitvoering van Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening. Indien er door fouten van Inschrijver in de uitvoering van de werkzaamheden schade ontstaat, dan is deze schade geleden door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Onze verzekering dekt schade die onze medewerkers, bedrijf, producten of diensten veroorzaken. Bent u bereid om de Geschiktheidsen ten aanzien van kopie van polis beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vervullen en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te vrezen? Zo nee, kunt u gemotiveerd aangeven waarom niet?	Akkoord, beroepsaansprakelijkheidsverzekering komt te vervallen en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt een vereiste.
82	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 15	Eisen m.b.t. technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid: referenties Hier staat bij Kerncompetitie 2 - Ervaring met beveiligingsdienstverlening van openbare ruimtes en alarmopvolging bij onregelmatigheden tijdens openingstijden bij een vergelijkbare publieke organisatie. U spreekt over alarmopvolging, een dienst die in de offerteleidend of het programma van eisen verder niet wordt benoemd. Kunt u alarmopvolging in dit kader toelichten? Dient de alarmopvolging uitgevoerd te zijn door de objectbeveiliging op locatie?	Zie antwoord vraag 37.
83	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 15	Eisen m.b.t. technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid: referenties. Hier staat: Het is hierbij toegestaan om meerdere kerncompetenties in één referentie te verenigen als dat zo uitkomt. Bedoelt u hiermee dat indien Inschrijver alle gevraagde kerncompetenties kan aantonen met één referentieopdracht, de invul tabel in het document Bijlage 11 - Verklaring referentie slechts één keer ingevuld hoeft te worden? Of wenst u dat per kerncompetentie de tabel wordt ingevuld?	Wanneer u alle kerncompetenties middels 1 referentie kunt aanleveren, dient u het gehele formulier in te vullen, uiteraard inclusief de onderbouwing per kerncompetentie. Wanneer u meerdere referenties nodig heeft om te voldoen aan de kerncompetenties, dient u per referentie een formulier aan te leveren.
84	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 15	Eisen m.b.t. technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid: referenties Hier staat bij Kerncompetitie 3: Fungeren als gastheer voor bezoekers van de gemeente Zaanstad. Inschrijver gaat er van uit dat hier had moeten staan: Fungeren als gastheer voor bezoekers van een gemeente. Is dit correct?	Dit is correct, zie antwoord vraag 24.
85	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 16	Kwaliteitsborging. U eist dat onderaannemers van Inschrijver eveneens beschikken over een NEN-ISO 9001:2015 certificaat en de Vergunning WPBR (ND vergunning. Inschrijver merkt op dat zij onderaannemers inzet die geen beveiligingsorganisatie zijn, en om die reden niet over een vergunning conform de WPBR hoeven te beschikken. Graag uw bevestiging dat dit is toegestaan indien er geen sprake is van het leveren van objectbeveiligers.	Gemeente begrijpt uw vraag nu niet volledig. Kunt u uw vraag opnieuw stellen in Nv1 2 en concreet aangeven welke dienstverlening uw vraag betreft.
86	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 16	Kwaliteitsborging. Hier staat: Als inschrijver niet over de vereiste certificaten beschikt, maar over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem, dan dient zij dit in haar inschrijving aan te geven en te omschrijven waarom het systeem gelijkwaardig is. Het is inschrijver niet duidelijk of NEN-ISO 9001:2015 certificering en de Vergunning WPBR bij inschrijving aangeleverd moeten worden. A. Wilt u de EN-ISO 9001:2015 certificering en de Vergunning WPBR van Inschrijver bij de Inschrijving ontvangen? B. Dienen deze documenten ook van de in te zetten onderaannemers bij Inschrijving verstrekt te worden?	De kwaliteitszorgsysteem (NEN-ISO 9001:2015 certificering) en Vergunning WPBR dienen bij inschrijving aangeleverd te worden.
87	1. Offerteleidend	3.2 Geschiktheidsen , pagina 16	Inschrijver wil een gespecialiseerde onderaannemer inzetten ten aanzien van de gevraagde dienstverlening Evenementenbeveiliging. Deze onderaannemer beschikt niet over een EN-ISO 9001:2015 certificering, maar wel over het Keurmerk Evenementenbeveiliging. Ziet u dit als gelijkwaardig? Zo nee, betekent dit dat deze onderaannemer niet ingezet mag worden?	Gemeente handhaaft haar gestelde eisen.
88	1. Offerteleidend	3.3 Ondertekening van het UEA, pag. 17	Hier staat: Het UEA moet worden geprint, met een "natte handtekening" worden ondertekend, ingescand en dan geüpload in Tenderbed. Geldt dit ook voor de andere te ondertekenen documenten, of mogen deze ook met een digitale handtekening worden ondertekend?	Voor alle te ondertekenen documenten is het toegestaan om deze te ondertekenen met een digitale handtekening. De digitale handtekening moet een beveiligingsniveau hebben van 2+, 3+ of 4.
89	1. Offerteleidend	3.4 In te leveren bewijsmiddelen, pag. 17	Deze tabel maakt voor Inschrijver niet duidelijk welke documenten bij indienen moeten worden verstrekt. Ten aanzien van Uittreksel handelsregister (KvK) (niet ouder dan 6 maanden) wordt verwezen naar paragraaf 3.1. Inschrijver leest hier niets over het wel of niet aanleveren van een Uittreksel handelsregister. Dient een Uittreksel handelsregister (KvK) bij Inschrijving te worden toegevoegd?	Dit is correct.
90	1. Offerteleidend	3.4 In te leveren bewijsmiddelen, pag. 17	In de tabel staat een regel met "Verklaring technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid: referenties en in de regel daaronder staat: Referenties". Doet u hiermee op het indienen van Bijlage 11 - Verklaring referentie?	Dit is correct.
91	1. Offerteleidend	3.4 In te leveren bewijsmiddelen, pag. 17	Certificaat kwaliteitszorgsysteem. A. Dient dit certificaat bij de Inschrijving te worden aangeleverd? B. dient het Certificaat kwaliteitszorgsysteem ook van de onderaannemers te worden aangeleverd?	Zie antwoord vraag 86
92	1. Offerteleidend	1.3 Doelstelling van de opdracht, pagina 2	De tweede doelstelling van de opdracht is het verhogen van de bezoekerstevredenheid. Kunt u meer informatie geven over de huidige bezoekerstevredenheid? Bijvoorbeeld aan de hand van een recente enquête of meting. Zo kunnen wij een beter beeld krijgen van het startpunt en de te behalen verbeteringen.	Zie antwoord vraag 30
93	1. Offerteleidend	4.2.2 gunningscriteria, pagina 21	In G2.1 van de offerteleidend wordt gevraagd om een beschrijving van onze visie op de aan te besteden dienstverlening, inclusief diverse specifieke aspecten zoals kwaliteit, aanpassingsvermogen, risicobeheersing, ervaring in een publieke omgeving en integratiemogelijkheden van verschillende dienstverleningsonderdelen. Gezien de complexiteit en de diepgang van de gevraagde informatie, vinden wij de huidige ruimte van maximaal 3 A4-pagina's beperkt om deze onderwerpen volledig te behandelen. Wij verzoeken u daarom om het aantal toegestane pagina's voor G2.1 uit te breiden met 3 extra A4-pagina's, zodat wij een meer gedetailleerde en onderbouwde beschrijving kunnen geven die recht doet aan de gestelde eisen en verwachtingen.	Zie antwoord vraag 26
94	Bijlage 01 Locatie en dienstverleningsoverzicht 2024	Huidige bezetting	Wanneer de uren voor de verschillende dagen bij elkaar worden opgeteld komt dit uit op 367,5 uur per week. Op basis van 52 weken is dat dan 19110 uren per jaar. In dat geval is artikel 20 van de CAO particuliere beveiliging van toepassing. Kunt u de mutatie lijst contractwisseling delen?	Dit zijn het totaal aantal uren inclusief receptie en hospitality dienstverlening. Deze vallen nu niet onder het contract van de beveiligings CAO.
95	Bijlage 01 Locatie en dienstverleningsoverzicht 2024	Huidige bezetting	In het rooster is er geen bezetting opgenomen voor de receptie op het stadhuis. Hoe wordt deze dienst momenteel ingevuld en wat is de gewenste bezetting na gunning?	Op tabblad huidige bezetting staan de uren op de maandag en de woensdag vermeld.
96	Bijlage 02 - Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	Inschrijver wil voorstellen om het onderdeel kosten extra inzet (tabblad samenvatting uurtarieven) cel B42 t/m cel H45 aan te passen naar onderstaande manier om een afroep- en/of annulerings toeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdslekken in het prijzenblad oplossen: - Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 2 dagen > X > ... % over het geldende uurtarief; - Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 2 dagen > X > ... % van het geldende uurtarief; gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?	De gemeente Zaanstad heeft uw staffel overgenomen echter ziet zij liever geen percentage maar een vast bedrag per kostensort. Het gewijzigde prijzenblad is gedeeld bij de publicatie van deze nota van inlichtingen.
97	Bijlage 02 - Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	In het Prijzenblad is geen ruimte om een toeslag ten behoeve van overwerk aan te bieden. Kunt u bevestigen dat Inschrijver de 50% toeslag uit artikel 42 van de cao Particuliere Beveiliging mag doorbelasten als haar medewerker moet overwerken op verzoek van Opdrachtgever? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver met deze overwerktoeslag moet omgaan in dit soort gevallen?	Dit is akkoord, gemeente Zaanstad volgt de CAO particuliere beveiliging.
98	Bijlage 02 - Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	Kunt u aangeven hoeveel extra aanvragen er jaarlijks zijn per onderdeel?	Dit fluctueert, waardoor hier geen inschatting op te maken is.

99	Bijlage 02 - Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	U vraagt nu een uurtarief uit voor het uitvoeren van een open- en sluitronde. Op dit moment is het niet duidelijk wat de duur van de ronde betreft. Inschrijver wil aangeven dat het op te geven tarief samenhangt met de duur van de ronde. Als de rondeduur verschillend is, zal er een gewogen tarief bepaald moeten worden. Daarvoor is het van belang om de verhouding tussen de aantallen en de duur van deze aantallen te kennen. Als voorbeeld, een uurtarief opgeven in het huidige format is passend voor een ronde van een uur, maar wanneer er een ronde van 15 minuten wordt uitgevraagd, is het zelfde uurtarief gedeeld door 4 niet passend, omdat de meeste kosten aan de voorkant zitten. Op deze manier is het lastig om in het prijzenblad een correct en marktconform tarief aan te bieden voor open- en sluitrondes. Om discussies te voorkomen en dit onnodig moeilijk te maken, wil inschrijver voorstellen om een basistarief voor deze dienstverlening van 10 minuten te hanteren, met hierbij een vervolgstarief van steeds 5 minuten. Dit om er voor te zorgen dat na definitieve gunning er door Inschrijver en Opdrachtgever een gezamenlijke open- en sluitronde gelopen kan worden, de juiste tijdsduur kan worden vastgesteld en op basis hiervan de tarieven herleidbaar zijn. Het voordeel hiervan is tevens dat bij een wijziging in de duur van een ronde er geen discussie kan ontstaan over tariefvorming gezien er altijd conform het prijzenblad met plus 5 of min 5 minuten zal worden gerekend. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe u dit voor zich ziet?	Uw voorstel is overgenomen en het prijzenblad is hierop aangepast. Het gewijzigde prijzenblad is gedeeld bij de publicatie van deze nota van inlichtingen.
100	Bijlage 02 - Prijzenblad	Samenvatting uurtarieven	In het prijzenblad maakt u geen onderscheid tussen toeslagen op feestdagen. In artikel 41 van de cao Particuliere Beveiliging staat echter aangegeven dat de 50% toeslag op een feestdag naast de toeslag van bijzondere uren (artikel 40) wordt toegepast. Dit betekent dat voor een avonduur op een feestdag 60% (= 10% + 50%) toeslag van toepassing is. Kunt u het prijzenblad aanpassen naar de volgende tijdsvensters: - Feestdag doordeweeks: 65% - Feestdag weekend: 85% Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver met deze toeslag om moet gaan?	Zie antwoord vraag 18
101	Bijlage 02 - Prijzenblad	Specificatie Prijzen	In het tabblad specificatie prijzen wordt cel h37 nu twee keer meegenomen in het totaal. Namelijk zowel in cel als cel g8. Kunt u dit aanpassen?	Dit is aangepast. Het gewijzigde prijzenblad is gedeeld bij de publicatie van deze nota van inlichtingen.
102	Bijlage 02 - Prijzenblad	Specificatie Prijzen	Receptiebediensten Stadhuis, in het prijzenblad worden 306 uren per jaar gevraagd, zijn deze fictief of is dit de daadwerkelijk gevraagde inzet?	Dit is gebaseerd op de huidige dienstverlening, zie bijlage 01 tabblad huidige bezetting.
103	Bijlage 02 - Prijzenblad	Specificatie Prijzen	Receptiebediensten NZKG, in het prijzenblad worden 10 uren per jaar uitgevraagd, zijn deze fictief of is dit de daadwerkelijk gevraagde inzet?	Dit aantal is niet correct. Het juiste aantal uren is opgenomen in het gewijzigde prijzenblad zoals gepubliceerd bij deze nota van inlichtingen.
104	Bijlage 02 - Prijzenblad	Algemeen	Het prijzenblad moet ondertekend worden. Wilt u het prijzenblad behalve getekend in PDF ook in Excel ontvangen?	Gemeente Zaanstad schrijft geen vorm voor, beide opties zijn akkoord. Mits rechtsgeldig ondertekend.
105	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 1, pag. 5	U stelt in D Eis 1 dat meldkamer en surveillance activiteiten niet in scope vallen. Wij zijn benieuwd wat hiervoor de reden is. Is dit omdat deze dienstverlening in een separaat contract is opgenomen? Zoja, dan is onze vervolgvraag of het uw ambitie is om deze contracten (en scope) op termijn samen te voegen?	Zie antwoord vraag 28. Deze ambitie is er niet.
106	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 2.8, pag. 7	D Eis 2.8: persoonsbeveiliging/bewaking op aanvraag. Kunt u meer informatie geven over hoe deze werkwijze eruit ziet? Bijvoorbeeld: wenst u persoonsbeveiliging alleen op uw locaties in te zetten of ook daarbuiten? En kunt u aangeven hoe vaak persoonsbeveiliging is ingezet in de afgelopen jaren?	Zie antwoord vraag 36. Deze vindt plaats afhankelijk van de agenda van de te beveiligen persoon. Het aantal fluctueert.
107	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 2.6, pag. 7	D Eis 2.6 Openings- en sluitronde: kunt u aangeven hoe lang de openings- en sluitrondes momenteel duren?	De daadwerkelijk rondes van het stadhuis, 45 minuten en de omgevingsdienst, 30 minuten. Waarbij moet worden opgemerkt dat deze nu in reguliere werktijd vallen en er vooraf al een aantal werkzaamheden die normaliter bij de ronde horen eerder worden uitgevoerd.
108	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 Omschrijving Dienstverlening, D Eis 2.7 Evenementen- en calamiteitenbewaking, pag. 7	U vraagt de inzet van Evenementen- en calamiteitenbewaking. In het prijzenblad is dit gespecificeerd als Eventbeveiliging. Kunt u bevestigen dat hiervoor de inzet van een evenementenbeveiliging met blauwe pas gezet mag worden? Of dient dit een beveiliging met grijze pas te zijn?	Dit is een beveiliging met grijze pas omdat dit om beveiliging op eigen locatie gaat. Dit is geen event beveiliging zoals deze volgens de specificaties van de blauwe pas is omschreven.
109	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 3, pag. 8	Bodediensten. Zijn de gewenste tijden qua inzet tijdens Zaanstad Beraad en raadsvergaderingen onderdeel van de genoemde tijden of zijn deze additioneel?	Deze maken geen onderdeel uit van de genoemde tijden. Deze zijn optioneel, additioneel.
110	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 3 en D Eis 4, pag. 8	Kunnen de beide diensten door eenzelfde medewerker worden uitgevoerd? Waardoor er slim geroosterd kan worden?	Als dit op een moment is dat beide inzet gewenst is kan dit niet. Als het om de kwaliteiten van de medewerker gaat zou dit kunnen mits de medewerker over beide kwaliteiten beschikt.
111	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.2 omschrijving dienstverlening, D Eis 4, pag. 8	Wat is het volume op jaarbasis van binnenkomende telefonie en bezoeken?	Gemeente Zaanstad beschikt over een Klant contactcentrum waar reguliere vragen van bewoners worden gesteld. Bij de receptie gaat het voornamelijk om intern telefoonverkeer. Het aantal bezoekers is sterk wisselend. In de bezettinguren is dit afhankelijk van het aantal bewonersbijeenkomsten in het stadhuis.
112	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.3 Algemene eisen, A Eis 6, pag. 9	A Eis 6: specifieke kwalificaties en vereisten voor bewakings- en beveiligingsmedewerkers. Wij erkennen het belang van deze kwalificaties en willen daarnaast graag investeren in de toekomst door het inzetten van aspirant beveiligers. Aspiranten werken onder supervisie van gekwalificeerde medewerkers en doen tegelijkertijd praktijkervaring op, terwijl ze de benodigde certificeringen behalen. Is het mogelijk om aspirant beveiligers in te zetten onder deze voorwaarden, en zo ja, welke aanvullende eisen zouden hieraan gesteld worden om te voldoen aan de vereisten van de gemeente Zaanstad?	Mocht opdrachtnemer aspirant beveiligers willen inzetten bovenop de aanwezige bezetting ter leiding en ervaring, dan is dit toegestaan. Echter is de aspirant beveiligers geen vervanging van een gekwalificeerde medewerkers volgens de gedefinieerde eis. Hier zijn geen extra kosten voor de opdrachtgever aan verbonden. Als dit de bedrijfsvoering niet in de weg zit, staat Opdrachtgever hier niet negatief tegenover. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening.
113	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.3 Algemene eisen, A Eis 6, pag. 9	A Eis 6: aantoonbare beheersing van de Engelse taal in woord conform CEFR-niveau A2. Wij willen graag verifiëren of een MBO Beveiligers Niveau 2 diploma voldoende is om dit taainiveau aan te tonen, gezien Engles een verplicht onderdeel is van deze opleiding. Kunt u bevestigen of dit diploma voldoet aan de gestelde eis, of zijn er aanvullende bewijsmiddelen nodig?	Akkoord.
114	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.3 Algemene eisen, A Eis 6, pag. 9	Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening gaat verder dan het onderzoek door de gemeente inzake de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en vindt om de drie jaar plaats. Voldaat het kunnen overleggen van dit legitimatiebewijs als alternatief voor de VOG?	Zie antwoord vraag 40
115	2. PvE Bewaking & beveiliging,	2.3 Algemene eisen, A Eis 8, pag. 10	Welk systeem wordt er gebruikt voor de registratie van gasten? Wat is de inwerkduur hiervoor?	Topdesk, de inwerkduur is op voorhand niet te geven en volgens de aanbestedende dienst afhankelijk van de kwalificatie van de medewerker.
116	2. PvE Bewaking & beveiliging,	Paragraaf 2.6, pagina 13	U geeft aan dat er geïndexeerd mag worden conform de CBS DPI 801, het probleem met de index is dat de index een jaar achter de feiten aanloopt. Er is een timingeffect. Wanneer we terugkijken naar de afgelopen jaren, zien we dat dit een behoorlijk negatief effect kan hebben. Deze aspecten zorgen ervoor dat het voor Inschrijver niet mogelijk is om de jaarlijkse kostenverhogingen, die buiten de directe invloedssfeer van Inschrijver liggen, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs, dan kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van dienstverlening. Wij stellen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties en (ii) aanpassingen van de -van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 17.

117	2. PvE Bewaking & beveiliging,	Paragraaf 2.6, pagina 13	U geeft aan dat er voor het eerst geïndexeerd mag worden per 1 januari 2026. Dit is niet wenselijk, de nieuwe CAO PB is nog niet definitief. Op basis van deze eis is het voor inschrijver niet mogelijk om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de invloedsfeer van opdrachtnemer ligt, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostprijsverhoging kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening. Het niet aanpassen van het indexatiemoment zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle kostprijsstijgingen tijdens de contractduur. Het probleem zit het in het feit dat er voor 2 maanden 2024, 12 maanden 2025 een tarief moet worden bepaald. Dit zal dan gewogen aangeboden worden. De ontwikkeling van inflatie is voor deze periode niet in te schatten. Daarnaast wordt er ook nog een nieuwe CAO afgesloten, wat het inprijken nog lastiger maakt. Desondanks zal inschrijver hier toch een poging voor doen met als resultaat 1) dat de kans groot is dat u vanaf de start van de overeenkomst meer betaald dan noodzakelijk is en 2) de inschatting van de kostprijsstijging is hoogstwaarschijnlijk fout waardoor er altijd 1 partij ontevreden is. Of u betaald te veel, of de budgettering van het contract komt in het geding. Voor beide partijen is het een stuk makkelijker als we dit moment naar voren halen, wij stellen om deze redenen voor om per 1 januari 2025 te indexeren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 17.
118	Bijlage 11 - Verklaring referentie		Na iedere referentie staat een ondertekeningveld. Dit betekent dat de tekenbevoegde persoon 4x hetzelfde document moet ondertekenen, wat een administratieve belasting is voor Inschrijver. Gaat u ermee akkoord dat alleen op de laatste pagina de referentie wordt ondertekend?	Niet akkoord. We willen per referentie een bevestiging dat de informatie correct is opgegeven. Verder zie het antwoord op vraag 83.
119	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	2.3 A Eis 6 en eis 7	Alle medewerkers die door de inschrijvende partij worden ingezet, zijn door de afdeling bijzondere wetten gescreend op antecedenten. Deze screening gaat verder dan een VOG. Kunt u ermee instemmen dat deze bijzondere wetten screening volstaat?	Zie antwoord vraag 40.
120	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	2.8	Persoonsbeveiliging is onderdeel van de dienstverlening. Wilt u een nadere specificatie geven over persoonsbeveiliging?	Zie antwoord vraag 36.
121	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	2.8	In welke mate is persoonsbeveiliging incidenteel? Hoe was de inzet het afgelopen jaar bijvoorbeeld?	Zie antwoord vraag 36 en 106.
122	Bijlage 08 - Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek-Waterland 2020	pagina 6	Groeit de waarde per doelgroep van de bouwblokkenmethode Jaarlijks mee met de indexering?	Nee, de waarde per doelgroep is vastgelegd in het uitvoeringsprotocol SROI. Deze waarde fluctueert niet.
123	Bijlage 08 - Uitvoeringsprotocol social return on investment Zaanstreek-Waterland 2020		Is de inzet van aspirant-beveiligers (onder toezicht) toegestaan binnen de opdracht?	Zie antwoord vraag 112. De invulling van de SROI verplichting wordt na gunning afgestemd met de SROI desk.
124	1. Offerteleidraad Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening	3.2/pagina 19	Wij zijn zeer content dat u certificering in de vorm van ISO 9001 in uw aanvraag opneemt. Het waarborgt de onafhankelijkheid van auditeren en certificering volledig en toont aan dat een organisatie hoge kwaliteitsdoelstellingen nastreeft. Gezien het publieke karakter van uw organisatie en de daarbij gepaard gaande diversiteit aan risico's, menen wij dat de ISO 9001 certificering van uw beveiligingspartij de enige vereiste moet zijn. Er is met de beschreven punten geen gelijkwaardigheid aan te tonen die dezelfde waarborging biedt. Gaat u akkoord hiermee? Indien niet, wat is uw visie hierop?	Niet akkoord, vanuit de geldende wetgeving is de aanbestedende dienst verplicht gelijkwaardige certificering toe te staan.
125	1. Offerteleidraad Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening	3.3/pagina 20	In plaats van een "natte" handtekening stelt inschrijver voor om een beveiligde digitale handtekening te mogen gebruiken. Dit scheelt vermijdbaar papierverbruik en heeft dezelfde waarde als een "natte"handtekening. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 88.
126	1. Offerteleidraad Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening	3.4/pagina 20	In 2.8.2 wordt de garantstelling binnen 7 dagen na gunning op verzoek aangeleverd. De checklist echter lijkt aan te geven dat de garantstelling bij de inschrijving dient te worden ingeleverd. Wilt u hier duidelijkheid over geven?	De garantstelling moet binnen 7 dagen na voorlopige gunning aangeleverd worden.
127	1. Offerteleidraad Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening	G2.2 - Implementatieplan /pagina 24	Een implementatieplan geeft een goede indruk van de stappen die inschrijvers nemen om de dienstverlening in te richten. Gaat u akkoord om dit implementatieplan als bijlage op te nemen?	Niet akkoord. Inschrijvers kunnen hun werkwijze uitwerken bij G-2.2.
128	1. Offerteleidraad Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie dienstverlening	G2.3 - Flexibiliteit, capaciteit en kwalificatie (20 punten)	Het verdient ruimte om toe te lichten wat inschrijver u meer biedt dan gevraagd. Dat komt ook overeen met 4.2.2 op pagina 23, waarin u aangeeft dat u van inschrijvers verwacht dat zij meer bieden dan de minimale eisen. Gaat u ermee akkoord om de uitwerking op 2 A4's aan te bieden?	Zie antwoord vraag 26.
129	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	T Eis 1	ISO 27001 is de certificering op het gebied van Informatiebeveiliging. Wij menen dat alle direct betrokken organisatieonderdelen van de beveiligingspartij ook op dit vlak onafhankelijk auditeren en certificering moeten aantonen. Het overleggen van een ISO 27001-certificering waarborgt dat. Wat is uw visie hierop?	De onder T Eis 1 vermelde informatie is afdoende.
130	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	3.2	Inschrijver heeft net als u Duurzaamheid en social return hoog in het vaandel staan. Het valt inschrijver op dat u in de kwalitatieve subaannemingscriteria geen toelichting vraagt van de mate waarin inschrijver initiatieven ontplooit danwel certificeringen op dit gebied heeft. Wat is de reden dat u hier geen waarde aan toekent in de inschrijfphase?	In de aanbesteding staat de kwaliteit van de dienstverlening voorop. In G2.1 beschrijving dienstverlening zien wij graag terug welke initiatieven u ontplooit.
131	Bijlage 04 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen gemeente Zaanstad 2018	26/pagina 25	Is onze aanname correct dat inschrijver altijd eerst de gelegenheid krijgt om een verbeterplan op te stellen?	Ja, dat is akkoord.
132	Bijlage 04 - Algemene inkoopvoorwaarden Diensten en Leveringen gemeente Zaanstad 2018	23.7/pagina	De organisatie van inschrijver vereist dat geheimhoudingsverklaringen een einddatum moeten bevatten. Deze einddatum mag ook ver in de toekomst liggen, bijvoorbeeld 10 jaar na beëindiging. Gaat u akkoord met ons voorstel dat de geheimhoudingsplicht blijft bestaan tot tien (10) jaar na beëindiging van deze Overeenkomst?	Niet akkoord. De opdrachtgever hecht veel waarde aan de geheimhouding. Ook na de door u gestelde termijn is geheimhouding vereist.
133	2. PvE Bewaking & beveiliging, persoonsbeveiliging, hospitality en receptie	2.6 FB Eis 2	De CAO 801 Particuliere beveiliging, index 2015=100, StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 (cbs.nl) houdt geen rekening met kostenontwikkelingen. In de branche wordt indexering bepaald op basis van: 80 beveiligings- en opsporingdiensten CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100), 1972-2023. Gaat u -gelet op het toepassen van de marktconforme benadering- akkoord met deze basis voor de jaarlijkse indexering?	Zie vraag 17.
134	Offerteleidraad	2.12	Wij verzoeken u het formulier "Melding social return verplichting" te publiceren, zodat het voor inschrijvers eenduidig is wat er na gunning aangeleverd dient te worden.	Dit document wordt toegevoegd aan de bijlagen. Zie bijlage Melding social return verplichting.

135	Offerteleidraad	3.2	Verzekering 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. Daarom verzoeken wij u de eis aan te passen naar het hebben van een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Graag uw akkoord en indien niet akkoord, uw motivatie.	Zie antwoord vraag 81.
136	Offerteleidraad	3.2	Graag zouden wij, om het risico van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever maximaal te dekken, een aanpassing zien naar een poliss Voorwaarde gericht op: beveiligingsbedrijf op het gebied van onder andere object- en evenementenbeveiliging, almede hospitality service, handhaving en toezicht. Wij verzoeken u dit als eis toe te voegen. Indien niet akkoord, uw motivatie.	Niet akkoord, een algemene bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering volstaat.
137	Offerteleidraad	3.2	U noemt in de leidraad verschillende milieudoelstellingen. Het valt Inschrijver daarom op dat u geen ISO14001 eist. Om de kwaliteit van de organisatie van Opdrachtnemer te waarborgen, verzoeken wij u ISO14001 als eis op te nemen. Indien niet akkoord, verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. We zien de toegevoegde waarde van dit certificaat niet t.a.v. de gevraagde dienstverlening.
138	Offerteleidraad	3.2	U eist dat de referenties een omvang hebben van minimaal 40% van de geraamde opdrachtwaarde. Inschrijver vindt dit aan de lage kant. Om te borgen dat uw nieuwe Opdrachtnemer daadwerkelijk de ervaring heeft om een opdracht van deze omvang goed uit te voeren, verzoeken wij u dit percentage te verhogen. Indien niet akkoord, uw motivatie.	Niet akkoord.
139	PvE	A Eis 6	Omtrent VOG: Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen omdat bij alle medewerkers een screening plaatsvindt via de grijze pas en deze screening overstijgt de VOG. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 40.
140	PvE	A Eis 7	Omtrent VOG: Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen omdat bij alle medewerkers een screening plaatsvindt via de grijze pas en deze screening overstijgt de VOG. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 40.
141	PvE	A Eis 8	Omtrent VOG: Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen omdat bij alle medewerkers een screening plaatsvindt via de grijze pas en deze screening overstijgt de VOG. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 40.
142	Prijzenblad		In het prijzenblad staat bij kosten extra inzet 'beschrijving voorwaarden'. i) Wat voor voorwaarden dienen Inschrijvers hier te beschrijven? ii) Hoe gaat u de opgegeven voorwaarden beoordelen? iii) Hoe gaat u de voorwaarden van verschillende inschrijvers met elkaar vergelijken (appels met appels)?	Zie antwoord vraag 96.
143	Prijzenblad		Het is inschrijver niet duidelijk hoe de 'kosten extra inzet' zich verhouden tot de extra uitgaven die al uitgevraagd worden in het prijzenblad. Wij verzoeken u dit toe te lichten.	Zie antwoord vraag 96.
144	Prijzenblad en offerteleidraad	4.2.1	U stelt dat er marktconforme en realistische deelprijzen gehanteerd dienen te worden. In onze branche zijn er veel prijsvectors en dit komt de kwaliteit van de dienstverlening absoluut niet ten goede. Daarom willen wij u verzoeken om een minimum uurtarief in te stellen. Uitgaande van het feit dat de tarieven voor het eerst op 01-01-2026 geïndexeerd kunnen worden, stellen we een minimum tarief van € 42,50 per uur voor, wat een gebruikelijk tarief is in de markt. Graag uw akkoord. Indien niet akkoord, verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord vraag 33.
145	Offerteleidraad	4.2.1	U stelt in de voetnoot: "Ook een inschrijving met onrealistische (deel) prijzen of een nul, symbolische of een negatieve waarde kan niet toelaatbaar zijn als daardoor de inschrijving een strategische of manipulatief karakter krijgt, danwel een abnormaal lage aanbieding bevat." Wat vindt u in het kader van deze opdracht onrealistische (abnormaal lage) uurtarieven? Graag uw toelichting.	Zie antwoord vraag 33.
146	Offerteleidraad	4.2.1 / FB eis 2	U geeft aan dat er voor het eerst geïndexeerd mag worden per 1 januari 2026. Dit is niet wenselijk, de nieuwe CAO is nog niet definitief. Het probleem zit het in het feit dat er voor 2 maanden 2024, 12 maanden 2025 een tarief moet worden bepaald. Hierdoor is de kans groot is dat u vanaf de start van de overeenkomst meer betaalt dan noodzakelijk is. Daarom stellen wij voor om per 1 januari 2025 te indexeren. Gaat Opdrachtever hiermee akkoord? Indien niet, uw motivatie.	Zie antwoord vraag 17.
147	Offerteleidraad	4.2.2	In paragraaf 4.2.2 noemt u verschillende begeleidende (namelijk 1, 1.15 en 1.11). Wat is leidend?	Zie antwoord vraag 27.
148	Offerteleidraad	4.2.2	Voor de beantwoording van G2.1 mag inschrijver maximaal 3 A4 gebruiken. Gezien het aantal vragen verzoeken wij u dit te verruimen naar 5 A4.	Zie antwoord vraag 26.
149	Offerteleidraad	4.2.2	Voor de beantwoording van G2.2 mag inschrijver maximaal 2 A4 gebruiken. Gezien de aard van het criterium en het aantal vragen verzoeken wij u dit te verruimen naar 4 A4.	Zie antwoord vraag 26.
150	Offerteleidraad	4.2.2	Voor de beantwoording van G2.3 mag inschrijver maximaal 1 A4 gebruiken. Gezien de aard van het criterium en het aantal vragen verzoeken wij u dit te verruimen naar 2 A4.	Zie antwoord vraag 26.
151	Offerteleidraad	5.4.3	U stelt: "Scores op de prijs zullen niet worden genoemd in de voorlopige gunningsbeslissing indien via de formule de precieze prijs daaruit kan worden afgeleid. Dan wordt nl. te veel commerciële c.q. bedrijfsvertrouwelijke informatie verstrekt." Dit is ongebruikelijk. Hoe komt u in dit geval tot een transparante gunningsbeslissing? Wij verzoeken u het gestelde te herzien.	In de voorlopige gunning worden de verschillende scores van de inschrijver op de gunningscriteria gedeeld. In de voorlopige gunning- en afwijzingsbrieven leest de inschrijver zijn score in relatie tot de winnende partij terug.
152	Algemeen		Kunnen er medewerkers van huidige Opdrachtnemer overgenomen worden? Zo ja, verzoeken wij u de lijsten te publiceren. Zo nee, wat is hiervoor de reden?	Er is vanuit de aanbestedingswetgeving geen overnameverplichting met betrekking tot de medewerkers van de huidige leverancier. Het staat Opdrachtnemer vrij om de huidige medewerkers een aanbidding te doen na gunning. Zie ook beantwoording vraag 75.
153	Algemeen		Gaat u ermee akkoord dat bedrijven die voorkomen op lijst 'Bedrijven met bedrijfssoortdeel onvoldoende' niet kunnen meedingen voor gunning? Zij hebben zich immers niet kunnen houden aan de CAO inlenersafspraken inzake de verhouding 80% eigen personeel en maximaal 20% ZZP (inhuur). (https://www.beveiligingsbranche.nl/bedrijven-met-bedrijfssoortdeel-onvoldoende/) Indien dit niet akkoord is, zijn wij benieuwd naar de achterliggende gedachten hiervan. Wij verzoeken u in dit geval een toelichting te geven.	Zie antwoord vraag 35.
154	PvE		U geeft aan dat de beveiliging in bezit moet zijn van een VOG en een grijze pas beveiliging. De screening van de grijze pas door de politie gaat verder dan de screening voor de VOG. Een grijze pas en VOG is in dit geval wellicht dubbelop. Volstaat een grijze pas in dit geval ook?	Zie antwoord vraag 40.