

Nr	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	- Beoordelingscommissie	Kunt u aangeven welke functionarissen in de beoordelingscommissie zitten?	Zie beschrijvend document, blz 24 hfst. 5 paragraaf 5.4.1.
2	- 5.2.1 Gunningscriterium 1.1 - Plan van aanpak implementatie & Exit	U schrijft hierin dat u van inschrijver verwacht om met een exit plan te komen. Omdat dit op meerdere manieren is te interpreteren vragen wij u om de definiëren wat u onder de 'exit fase' verstaat.	Het door Inschrijver op te stellen document, waarin Inschrijver uiteenzet op welke wijze(n) zij in de Exitfase waarborgt dat de Dienstverlening wordt beëindigd en/of wordt overgedragen.
3	- Overnemen huidig personeel	Kunt u aangeven hoe u er tegenover staat om het huidige personeel over te nemen?	Aanbestedende dienst staat open om personeel over te nemen. We volgen hier de wet- en regelgeving en treden uiteraard in overleg met de huidige leverancier.
4	- Partnerschap	Kunt u aangeven op welke wijze u zelf als organisatie meewerkt, meedenkt en uitvoering geeft aan verschillende partnerships die u heeft?	Deze vraag is niet eenduidig te beantwoorden. De organisatie is ingericht op operationeel, tactisch en strategisch aanspreekpunten. Het e.e.a. wordt vastgelegd in een zogeheten communicatiematrix. Vanuit iedere discipline wordt maximale inspanning geleverd om de (gezamenlijke) doelstellingen na te streven.
5	PvE punt 5 Instructies	In het PvE staat dat de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het opstellen van de instructies. Dit vinden wij opmerkelijk, omdat het Van Abbemuseum al beschikt over eigen beveiligers, een Hoofd Beveiliging en bestaande OBE-maatregelen en risico-inventarisaties. Vraag: Kunt u toelichten waarom de opdrachtnemer de instructies moet opstellen, en hoe de reeds aanwezige kennis en maatregelen van het museum hierbij worden betrokken?	Opdrachtnemer kan gebruik maken van de werkinstructies, OBE maatregelen van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is en blijft zelf verantwoordelijk de risico-inventarisatie en voor het aansturen (en functioneren) van het eigen team.

6	PvE punt 16 Tekortkomingen	In dit artikel lijkt iedere tekortkoming direct als wanprestatie te gelden. In de praktijk kan er onderscheid zijn, bijvoorbeeld wanneer slechts een beperkt aantal diensten niet ingevuld is. Vraag: Bent u bereid een hersteltermijn op te nemen, zodat de opdrachtnemer de gelegenheid krijgt om tekortkomingen structureel op te lossen voordat maatregelen volgen?	Bij dit artikel past de Aanbestedende dienst ten alle tijd redelijkheid en billijkheid toe. Uiteraard krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om tekortkomingen structureel op te lossen, voordat er maatregelen volgen.
7	Parkeerkosten	In de aanbestedingsstukken staat dat parkeerkosten voor rekening van de opdrachtnemer zijn. Tijdens de schouw hebben wij echter gezien dat de huidige leverancier gebruikmaakt van het parkeerterrein van het Van Abbemuseum. Vraag: Kunt u bevestigen of er in de nieuwe overeenkomst parkeerfaciliteiten beschikbaar blijven voor medewerkers van de opdrachtnemer?	Aanbestedende dienst beschikt over een eigen parkeerplaats waar de opdrachtnemer gebruik van kan maken. Naar verwachting komt de parkeerplaats te vervallen vanaf april 2026 in verband met de herinrichting van het entreegebied. Er komt geen eigen parkeerplaats voor terug.
8	PvE punt 29 Overname personeel	Wij staan open voor overname van personeel door de opdrachtgever, maar de genoemde vergoeding van 1.560 uur lijkt onvoldoende gezien de kosten voor werving & selectie, kleding en inwerken. Vraag: Bent u bereid deze vergoeding te herzien of nader te onderbouwen?	Mocht zich deze situatie voordoen dan treden we vooraf in overleg met de opdrachtnemer en komen we nader overeen wat redelijk en billijk is. De dienstverlening door de opdrachtnemer mag hierdoor niet worden verstoord.
9	Overeenkomst artikel 2 Looptijd	De overeenkomst kent geen optiejaren, maar alleen een vaste looptijd met een beperkte verlengingsmogelijkheid. Vraag: Kunt u toelichten waarom er niet is gekozen voor een systeem met optiejaren, zodat goed presterende opdrachtnemers beloond kunnen worden met verlenging?	Opdrachtgever wenst de overeenkomst gelijktijdig te eindigen met de looptijd van de overige objectbeveiliging overeenkomst van de gemeente Eindhoven.

10	Overeenkomst artikel 5 Tariefvaststelling	Volgens artikel 5 blijven de tarieven vast tot en met 31 december 2025, terwijl de overeenkomst pas ingaat op 1 februari 2026. Vraag: Kunt u uitleggen waarom voor deze systematiek is gekozen en of het mogelijk is dit te corrigeren?	De tarieven blijven vast tot en met 31 december 2026 in plaats van tot en met 2025.
11	PVE betreft punt 10 en punt 11	Hierin wordt gesproken over een kern team en een back up team. Het is toch de bedoeling dat er de uitvoering van dienstverlening altijd aan de gestelde eisen voldoet. Waarom wordt in de uitvraag dan onderscheid gemaakt in verschillende teams?	Om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen hechten wij waarde aan een vast team en een back-up team, dat wanneer er vaste teamleden uitvallen er een goede back-up is.
12	Beschrijvend document pagina 18 5.2.1 Gunningscriterium 1.1.	Er wordt max. 3 A4 voor de tekst en 2 A3 voor een planning uitgevraagd. Kunt u dit aanpassen naar max. 4 A4 en 1 A3 zodat er meer ruimte is om de 3 gevraagde onderdelen goed te beschrijven. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord.
13	Beschrijvend document pagina 4 paragraaf 2.3 Doelstellingen	Hoeveel extra (ad hoc) diensten zijn er in het afgelopen jaar afgenomen?	De opdrachtgever heeft tussen 6-10 ad hoc diensten aangevraagd m.u.v. ziekte dagen van het eigen team.
14	Beschrijvend document pagina 4 paragraaf 2.3 Doelstellingen	Welke typen extra (ad hoc) diensten verwacht u (bijvoorbeeld bij evenementen of onvoorziene omstandigheden), en wat is het geschatte jaarlijkse volume hiervan?	Het typen ad hoc diensten kenmerkt zich door, uitval ziekte eigen personeel of uitval door onvoorziene omstandigheden. Het ziekteverzuim is over het algemeen laag. De inzet bij evenementen is ruim van tevoren bekend >28 dagen.

15	Samenwerking leveranciers	Met welke andere leveranciers (bijvoorbeeld op het gebied van beveiligingstechniek of gebouwgebonden systemen) werkt u samen? Welke rol wordt er verwacht van de opdrachtnemer hierbij en wat verwacht u van ons bij deze integratie? Graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst werkt samen met verschillende leveranciers op gebied van beveiligingstechniek en gebouwbeheer. Met name de logemedewerker heeft hier veel mee te maken. De samenwerkingen met de verschillende leveranciers zijn opgenomen in werkinstructies en - protocollen voor de logemedewerker, die na gunning worden overlegd.
16	Prijzenblad: Extra inzet in de avonduren	In het prijzenblad worden uitsluitend toeslagen voor nacht-, weekend- en feestdagenuren vermeld. Indien er sprake is van een extra uitvraag in de avonduren, mag dan conform de CAO een toeslag van 10% worden gehanteerd voor inzet tussen 18:00 uur en 00:00 uur?	De opdrachtgever volgt hier de cao Particuliere Beveiliging.
17	Prijzenblad: basisuurtarief	Wordt er een minimum basisuurtarief gehanteerd, ten einde te voorkomen dat partijen inschrijven tegen een niet-marktconform tarief? Kunt u dit bevestigen?	Nee, de aanbestedende dienst hanteert geen minimumbasis uurtarief. De voorwaarden van het prijscomponent staan beschreven op pagina 22 van de aanbestedingsleidraad.
18	Beschrijvend document pagina 9 4.2.3 Schouw	Tijdens de schouw is gebleken dat één partij zich niet vooraf had aangemeld. Betekent dit dat deze partij wordt uitgesloten van deelname aan de aanbestedingsprocedure?	Nee, de aanmelding is ten gunste van de inventarisatie van het verwachte aantal deelnemers voor de schouw en geldt niet als een zogeheten uitsluitingsgrond.
19	Programma van Eisen nr. 19 Inwerken	Tijdens de transitie is een inwerkprogramma noodzakelijk. Kunt u aangeven hoeveel uren hiervoor worden ingeschat? Daarnaast vernemen wij graag of deze inwerkkosten in rekening mogen worden gebracht of dat deze volledig voor rekening van de leverancier komen.	Zie Appendix Programma van Eisen paragraaf 42 op blz.8. De inwerkkosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

20	Indexering	Mag de leverancier de prijzen jaarlijks indexeren op basis van de CBS-index DPI-801 Particuliere Beveiliging, en daarnaast alle cao-verhogende factoren (zoals loonsverhogingen, toeslagen, pensioenpremies en overige arbeidsvoorwaarden) doorbelasten in de tarieven gedurende de looptijd van de overeenkomst?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Opdrachtgever wenst een schriftelijk en onderbouwd voorstel voor de tariefwijziging, waarna dit inhoudelijk zal worden besproken.
21	Programma van Eisen nr. 27 Grijze pas	U stelt dat alle beveiligers dienen te beschikken over BHV en een grijze legitimatiepas. Is het toegestaan om aspirant-beveiligers met een groene legitimatiepas in te zetten onder begeleiding van een senior beveiligers die in het bezit is van een grijze legitimatiepas? Zo niet, graag uw toelichting.	De aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord.

22	Cyber veiligheid	De Europese richtlijnen NIS2 en CER zijn per 17 oktober 2024 verplicht omgezet in nationale wetgeving (Cyberbeveiligingswet en Wet weerbaarheid kritieke entiteiten), maar de feitelijke inwerkingtreding in Nederland is doorgeschoven naar 2025. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat leveranciers nu al verplicht zijn aantoonbaar voorbereid te zijn op deze richtlijnen, bijvoorbeeld door het beschikken over een ISO 27001-certificering als minimumvereiste? Bent u bereid deze certificering als verplichte geschiktheidseis op te nemen, zodat uitsluitend partijen die aantoonbaar voldoen aan internationale standaarden en voorbereid zijn op NIS2/CER kunnen inschrijven? Zo niet, graag uw toelichting.	Hiertoe is de aanbestedende dienst niet bereid. Aanbestedende dienst acht het niet proportioneel en relevant in relatie tot voorliggende opdracht om dit als geschiktheidseis op te nemen.
23	Beschrijvend document pagina 6 paragraaf 3.2.3 Optioneel Semafoondiensten	Kunt u bevestigen dat de semafoondiensten 1 op 1 daadwerkelijk kunnen worden doorbelast conform de CAO? Zo ja, dan verzoeken wij u om deze optie op te nemen in het prijzenblad zodat dit eenduidig en transparant kan worden aangeboden.	Zie Appendix Programma van eisen paragraaf 50 Semafoondiensten. Opdrachtnemer hanteert hier een marktconform tarief voor. Het is een zeer klein aantal op de totale omvang van de opdracht.
24	Beschrijvend document pagina 6 paragraaf 3.2.3 Optioneel Semafoondiensten	Worden de semafoondiensten als consignatiedienst doorbelast? Kunt u specificeren welke uren van de stand-by-periode voor de verantwoordelijkheid van de leverancier komen?	De semafoondiensten worden als consignatiediensten doorbelast. Het gaat voor de Opdrachtnemer om max. 6 diensten per maand tussen 18.30 -7.30 uur

25	Programma van eisen nummer 17 CAO Particuliere Beveiliging	Binnen de beveiligingsbranche zijn twee verschillende cao's van toepassing. Waarom wordt uitsluitend de CAO Particuliere Beveiliging als verplichting opgenomen? In Nederland zijn zowel de CAO Particuliere Beveiliging als de CAO Veiligheidsdomein Nederland (VVNL) van toepassing. Beide cao's bevatten dezelfde arbeidsvoorwaarden en waarborgen gelijkheid. Het hanteren van slechts één cao sluit ondernemingen onterecht uit en kan in strijd zijn met het gelijkheidsbeginsel. Bent u bereid beide cao's als gelijkwaardig te accepteren gedurende de looptijd van de overeenkomst? Graag uw akkoord.	Deze vraag wordt in de 2e NVI beantwoord.
26	Beschrijvend document pagina 6 3.4 Opdrachtwaarde	Uitgaande van de berekening (14.650 uur / 3 = 4.883 uur per jaar / 52 weken = circa 94 uur per week / 38-urige werkweek = circa 2,5 FTE): Kunt u aangeven wat de feitelijke reguliere inzet afgelopen jaar is geweest, in relatie tot de aantallen medewerkers zoals genoemd in paragrafen 3.2.1 (1 tot 2 personen) en 3.2.2 (2 tot 3 personen)?	In de roosters -zie de 4 bijlages 1e NVI Aanvraag inhuur- is de uitvraag te zien voor vier periodes 8 t/m 11. Deze roosters zijn representatief voor de uitvraag voor het hele jaar mvu en evenementen zoals Dutch Design Week en Glow. In deze periodes zijn ook vakanties van eigen beveiligers inbegrepen.
27	Beschrijvend document pagina 6 3.2.2 Suppoostdiensten	Kunt u bevestigen dat er structureel (gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst) 2 à 3 suppoosten per dag (met uitzondering van maandag) worden ingezet? Zo niet, graag uw toelichting.	Bij nader inzien worden er door de aanbestedende dienst 1 tot 3 suppoosten per dag ingehuurd. Vanwege een verbouwing kan een bepaalde periode het gebouw gedeeltelijk gesloten zijn voor publiek en kan er één suppoostdienst worden afgeschaald. Dit wordt ruim (3 maanden) van tevoren gecommuniceerd.

28	Beschrijvend document pagina 5 3.2.1 Logediensten	Kunt u bevestigen dat de leverancier moet meedraaien in het vaste dienstrooster? Zo ja, hoeveel weken van tevoren wordt dit rooster beschikbaar gesteld en hoeveel uren per week dient de leverancier hierin structureel te vullen?	De aanvraag voor loge- en suppoostdiensten wordt op dit moment op de 15e van de maand aangevraagd voor de nieuwe periode. Aanbestedende dienst werkt met een maandrooster of indien gewenst met een 3 maanden rooster.
29	Beschrijvend document pagina 5 3.2.1 Logediensten – “De dienstverlening betreft geen fulltime invulling, maar incidentele invulling”	Tevens verzoeken wij om duidelijkheid over het gemiddeld aantal beveiligers en het totaal aantal uren per week dat gevraagd wordt tijdens de logediensten.	Als voorbeeld zijn vier roosters toegevoegd in de bijlagen '1e NVI Aanvraag Inhuur'.
30	Beschrijvend document pagina 5 3.2.1 Logediensten – “De dienstverlening betreft geen fulltime invulling, maar incidentele invulling”	Vindt de inzet van beveiligers voor de logedienst plaats op basis van een vast rooster (met een structureel aantal uren en beveiligers per week), of op basis van een wekelijks wisselende inzet? Graag uw toelichting.	Zie antwoord op vraag 29.
31	Beschrijvend document pagina's 5 en 6	Hoe worden de pauzes van de beveiligingsmedewerkers geteld? Dienen beveiligers tijdens de pauzes volledig inzetbaar te blijven of mogen zij de werkplek verlaten voor een daadwerkelijke pauze? Dienen de pauzes wel of niet te worden doorbelast? Graag uw toelichting.	Opdrachtgever zorgt voor een pauze flos. De beveiligingsmedewerker mag de werkplek voor één half uur verlaten. Mocht er geen pauze flos mogelijk zijn dan vragen we de beveiligingsmedewerker om de werkplek niet te verlaten. De pauze mag in dat geval worden doorbelast.

32	Appendix 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven Artikel 17	Wij hebben vertrouwen dat wij de gevraagde dienstverlening goed kunnen uitvoeren. Boeteclausules zijn naar onze mening niet meer van deze tijd en bevorderen het partnerschap niet. De omvang van de opdracht, het werken met deels eigen mensen en de aard van adhoc uitvragen geven hier ook geen aanleiding toe. Wilt u daarom de bepaling over boetes laten vervallen?	Gedurende de overeenkomst geeft opdrachtgever de opdrachtnemer zeer veel ruimte (en flexibiliteit) om zaken te bespreken en te herstellen c.q. op te lossen, alvorens een eventuele boete aan de orde is. Opdrachtgever acht dat de gestelde maatregelen dan ook meer dan proportioneel zijn. Het artikel stelt dat er een onmiddellijk opeisbare boete 'kan' worden vastgesteld in bepaalde gevallen. Artikel 17 AIV is een 'kan bepaling' en is als zodanig geen boetebeding. Er worden geen boetes 'bij voorbaat' vastgesteld. De aanbestedende dienst past hierbij ten alle tijden redelijkheid en billijkheid toe.
33	Appendix 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven Artikel 15.1b	De huidige bepaling legt een brede vrijwaringsverplichting bij opdrachtnemer. Wij verzoeken deze te beperken tot aanspraken van derden die direct voortkomen uit werkzaamheden van opdrachtnemer. Daarbij gaat het alleen om schade die te wijten is aan schuld van opdrachtnemer of een oorzaak die volgens de wet voor rekening komt van opdrachtnemer. Verder verzoeken wij de aansprakelijkheid uit deze vrijwaring te maximeren op 10% van de opdrachtsom per gebeurtenis en per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Het is niet meer dan redelijk dat indien er sprake is van schade bij derden 'ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Diensten van de Contractant' deze voor rekening komen van de veroorzaker, in deze de Contractant. Opdrachtgever is daarentegen bereid de aansprakelijkheid te beperken tot de tussen partijen overeengekomen aansprakelijkheidsbeperking.'

34	Appendix 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven Artikel 15.1.a	Een evenwichtig contract vraagt om een redelijke beperking van de aansprakelijkheid. In dit contract ligt het risico nog te veel bij de marktpartijen, zeker in verhouding tot de opdrachtwaarde van circa € 250.000 per jaar. Wij stellen daarom de volgende beperking voor: Per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen: maximaal 25% van de opdrachtsom van het betreffende contractjaar, met een maximum van € 250.000. Per contractjaar: maximaal gelijk aan de opdrachtsom van dat jaar, met een maximum van € 1.000.000. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaat de aanbestedende niet akkoord in verband met de hoge waarde c.q. kostbare collectie in het museumgebouw.
35	Appendix 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven Artikel 14.2	Onder overmacht wordt naar ons inziens ook verstaan: epidemieën en pandemieën (inclusief daarop volgende mutaties), uitbraak van bacteriële infecties en ziektes, overlijden van personeel van Opdrachtnemer en grootschalig personeelsgebrek bij Opdrachtnemer door ziekte. Inschrijver stelt voor dat indien er sprake is van overmacht op basis van 1 van eerdergenoemde redenen, Partijen in eerste instantie met elkaar in overleg treden om te kijken of (gedeeltelijke) nakoming onder (tijdelijk) aangepaste voorwaarden (wel) mogelijk is zonder hiervoor aansprakelijk gesteld te worden. Gaat u hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorgestelde afwijkende. De bepalingen omtrent overmacht, zoals opgenomen in artikel 14.2, blijven onverkort van kracht. Hiermee wordt een duidelijke en voor alle inschrijvers gelijke risicoverdeling beoogd. Indien zich een uitzonderlijke situatie voordoet (zoals een pandemie), zullen partijen uiteraard in overleg treden over de praktische gevolgen.

36	Appendix 4 Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven Artikel 9	In de huidige voorwaarden berusten alle intellectuele eigendomsrechten standaard bij opdrachtgever. Voor opdrachtnemer is het van belang dat rechten op ontwikkelde materialen, programmatuur en documentatie bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of toeleveranciers blijven, waarbij opdrachtgever gebruiksrechten krijgt volgens overeenkomst en wet. Wij verzoeken u daarom om de volgende bepaling in de contractstukken op te nemen: "Alle rechten van intellectuele eigendom op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij de tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar." Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst akkoord.
----	--	--	---

37	Appendix 4, Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Eindhoven, artikel 4.6	Kunt u bevestigen dat de vrijwaring alleen ziet op aanspraken van derden die voortkomen uit een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst?	Dat is correct.
38	Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten Van Abbe Museum	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?	De opdrachtgever volgt hier de cao Particuliere Beveiliging.

39	Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten Van Abbe Museum	"In het prijzenblad wordt geen ruimte geboden om een afroep- en/of annuleringstoeslag aan te bieden. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen: - Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 2 dagen > X : ... % over het geldende uurtarief; - Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 2 dagen > X : ... % van het geldende uurtarief; Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?"	De Opdrachtgever volgt hier de cao Particuliere Beveiliging. Verdere afstemming vind plaats na gunning met de betreffende contractant.
40	Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten Van Abbe Museum	Alle beveiligingsbedrijven dienen zich te houden aan de cao PB aangezien deze bindend is verklaard. Dit wil zeggen dat er een toeslag betaald dient te worden aan medewerker indien er afgeweken wordt aan het vooraf afgegeven 4-wekelijkse rooster (binnen 28 dagen). Wilt u het tarievenblad aanpassen, waarbij inschrijvende partijen een percentage kunnen afgeven indien er een extra uitvraag is? 1) binnen 24 uur 2) binnen 2 t/m 7 dagen 3) binnen 8 t/m 28 dagen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 39.

41	Invulbijlage C4 Prijs Beveiligingsdiensten Van Abbe Museum	Kunt u bevestigen dat het prijzenblad niet ondertekend hoeft te worden? Wij treffen hiervoor geen invulveld aan.	De aanbestedende dienst bevestigt inderdaad dat het Prijzenblad niet hoeft worden ondertekend.
42	Appendix 5 Concept Dienstverleningsovereenkomst Van Abbe Museum, 5.6	Kunt u bevestigen dat artikel 5.6 uitsluitend ziet op toepassing van het indexcijfer voor onderdeel c, en daarmee enkel van toepassing is op de overige aantoonbare kosten?	Dat is correct.
43	Appendix 5 Concept Dienstverleningsovereenkomst Van Abbe Museum, 5.4	Wordt in de conceptovereenkomst voor de looncomponent uitgegaan van indexatie overeenkomstig onderdelen a en b van het voorstel? Wordt voor de indirecte kosten uitgegaan van indexatie overeenkomstig onderdeel c van het voorstel?	Dat is correct.
44	Appendix 5 Concept Dienstverleningsovereenkomst Van Abbe Museum, 2.1	Kunt u bevestigen dat de conceptovereenkomst voorziet in indexatie met ingang van 1 januari 2027, aangezien de overeenkomst formeel aanvangt op 1 februari 2026?	Dat is correct.
45	Appendix 1 PvE eis 50 pagina 9	Het leveren van semafoondiensten verstoort het privéleven en de rust van medewerkers. De vergoeding weegt hier niet tegenop. Bovendien maakt deze verplichting het werven van geschikt personeel extra moeilijk. Wilt u daarom de eis voor semafoondiensten laten vervallen?	De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van de semafoondiensten bij de opdrachtnemer.
46	Appendix 1 PvE, eis 47 pagina 9	U stelt hier als eis dat suppoosten in het bezit zijn van een diploma Beveiligers 2. Wilt u de eis uitbreiden naar "Diploma Beveiligers 2 of studierend hiervoor"?	De opdrachtgever is niet bereid de eis uit te breiden. In de praktijk is het toegestaan om een aspirant beveiligers in te zetten onder toezicht van een ervaren beveiligers met een diploma Beveiligers 2.

47	Appendix 1 PvE eis 44 pagina 8	Het uniform van onze beveiligers is door Justis goedgekeurd (WPBR). Dit betekent dat wij niet mogen en kunnen afwijken van de kleur van deze kledingstukken. Gaat u ermee akkoord dat wij na gunning ons uniform presenteren en samen de mogelijkheden bespreken?	De opdrachtgever vraagt de opdrachtnemer om met de kleding aan te sluiten op de kleding van de opdrachtgever. We gaan graag in overleg met de opdrachtnemer om de mogelijkheden hiertoe te bespreken.
48	Appendix 1 PvE eis 39 pagina 7	Conform de cao Particuliere Beveiliging moeten wij medewerkers minimaal drie uur uitbetalen per dienst. Ook diensten van drie uur zijn in de praktijk moeilijk te combineren met andere opdrachten, waardoor ze kostenverhogend werken. Wilt u daarom een minimale afnameduur opnemen (bijvoorbeeld 6 uur) die beter aansluit bij de inzet van beveiligers en de continuïteit van de dienstverlening?	De opdrachtgever heeft op zaterdag en zondag een uitvraag voor een pauze aflostdienst van 3,25 uur. We laten deze dienst niet vervallen en breiden de dienst ook vooralsnog niet uit naar 6 uur.
49	Appendix 1 PvE eis 39 pagina 7	Hier staat dat facturatie plaatsvindt op basis van daadwerkelijk gemaakte uren. Dit betekent dat opdrachtnemer bij annuleringen door opdrachtgever binnen 48 uur geen kosten kan doorberekenen. Dit terwijl er wel personeelskosten zijn gemaakt zoals het inplannen incl. toekennen van toeslagen. Wilt u daarom deze eis aanpassen zodat annuleringen binnen 48 uur alsnog bij opdrachtgever in rekening kunnen worden gebracht?	De opdrachtgever volgt hierin de afspraken uit de cao particuliere beveiligingsdiensten.

50	Appendix 1 PvE eis 37 pagina 6 en 7	De sanctie van vroegtijdige ontbinding bij herhaaldelijke wanprestatie begrijpen wij. Wel vinden wij dat deze sanctie in verhouding moet staan tot de KPI's. Omdat de KPI's nog niet definitief zijn en sommige in onze ogen minder zwaar wegen (zoals juiste facturatie), stellen wij voor om na gunning af te stemmen bij welke KPI's deze sanctie gerechtvaardigd is en bij welke niet. Bent u hiermee akkoord?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst akkoord.
51	Appendix 1 PvE eis 37 pagina 6 en 7	Wij hebben vertrouwen dat wij de gevraagde dienstverlening goed uitvoeren. Boeteclausules zijn naar onze mening niet meer van deze tijd en bevorderen het partnerschap niet. De omvang van de opdracht, de inzet van deels eigen mensen en de aard van adhoc uitvragen geven hier geen aanleiding toe. Wilt u daarom de boeteclausule laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 32.

52	Appendix 1 PvE eis 34 pagina 5 en 6	"U vraagt om onderwerpen in de managementrapportage op te nemen die naar onze ervaring ongebruikelijk zijn in de markt. Wij stellen voor om de managementrapportage te beperken tot de gangbare onderwerpen en de aanvullende informatie te behandelen via de agenda en notulen van het kwartaaloverleg. Concreet stellen wij daarom het volgende voor: Managementrapportage: * Opleidingen medewerkers * Financiën, vast en ad-hoc * Klachtenregistratie (aantal en soort) * Capaciteitsplanning (alleen aantal ingewerkte personen, niet ureninzet) Agendapunt/notulen kwartaaloverleg: * Actielijst (terugblik, acties en afspraken) * Scores KPI's * Status efficiencyvoorstellen * Marktonwikkeling en innovatie * Invulling Social Return Te laten vervallen: * Aantal en soort meldingen per dagdeel (staat al in dagrapportages) * Kwaliteit (begrip is te ruim, geen duidelijke meetwijze) * Verzuimcijfers (valt onder inschrijver) Gaat u akkoord met dit voorstel?"	De aanbestedende dienst en opdrachtnemer stellen na gunning de definitieve agendapunten vast.
----	-------------------------------------	---	---

53	Appendix 1 PvE eis 29 pagina 5	Inschrijver maakt aanzienlijke investeringskosten voor de werving, opleiding, trainingen en inwerkkosten van beveiligers. Wanneer beveiligers vervolgens (na 1560 uur kosteloos) in dienst kunnen treden bij opdrachtgever, brengt dit voor opdrachtnemer het risico met zich mee dat er in een krappe arbeidsmarkt vervangend personeel moet worden geworven. Hierdoor kan de leverbetrouwbaarheid in gevaar kan komen. Bovendien ontstaat door de huidige formulering van de clause de situatie dat opdrachtnemer feitelijk als recruitmentkanaal fungeert, terwijl opdrachtnemer de eigen populatie wil uitbreiden om minder afhankelijk te zijn van onderaannemers. Wilt u daarom deze clause laten vervallen?	Aanbestedende dienst laat deze clause niet vervallen. Zie ook het antwoord op vraag 8.
54	Appendix 1 PvE eis 27 pagina 4	Kunt u hier ook toevoegen dat het gaat om een groene pas betreft aspirant beveiligers?	In principe vragen we om beveiligers met een grijze pas. Aspirant beveiligers mogen ingezet worden onder begeleiding van een senior beveiligers met een grijze pas.
55	Appendix 1 PvE eis 18 pagina 3	Kunt u aangeven hoeveel aspirant beveiligers er nu ingezet mogen worden en of u verwacht dat dit hetzelfde blijft of uitgebreid mag worden?	Er worden één of soms twee aspirant beveiligers tegelijk ingezet.

56	Appendix 1 PvE eis 16 pagina 3	De sanctie die wordt geschetst vinden wij niet proportioneel in verhouding tot de frequentie waarbij de overeenkomst kan worden ontbonden indien er tweemaal binnen zes maanden niet geleverd wordt. Zou u bereid zijn deze bepaling aan te passen zodat opdrachtnemer in dit geval eerst in gebreke wordt gesteld en de gelegenheid krijgt middels een verbeterplan de leverbetrouwbaarheid op orde te brengen?	De aanbestedende gaat hiermee akkoord.
57	Appendix 1 PvE eis 14 en 15 pagina 2	Kunt u aangeven of er ad-hoc dienstverlening wordt uitgevraagd waar ook niet ingewerkte beveiligers op ingezet kunnen worden en om welk deel van de extra uitvraag dit gaat?	Bij evenementen zoals Glow, PSV-kampioenschap of de museumnacht kunnen niet ingewerkte beveiligers worden ingezet.
58	Appendix 1 PvE eis 14 pagina 2	Kunt u de inspanningsverplichting binnen 24 uur aanpassen naar een inspanningsverplichting binnen 7 dagen. Alle medewerkers dienen aan hun contracturen te komen en zullen daardoor ook elders ingezet worden. Degene die een rustdag of rustdagen hebben, willen wij hen dat niet ontnemen om een goede privé-werkbalans te bieden	De aanbestedende dienst heeft een minimale bezetting nodig op het museum open te stellen voor publiek en past hierbij de inspanningsverplichting niet aan.
59	Appendix 1 PvE eis 13 pagina 2	Kunt u aangeven hoeveel extra diensten u in 2024 en 2025 heeft uitgevraagd en wat daar de minimale duur van was?	Opdrachtgever heeft in in 2024 en 2025 gemiddeld 6-10 extra diensten uitgevraagd van 6,5 uur. Met Glow vragen we voor 8 dagen 2 suppoosten uit van 18.15-11.15 uur een 6 uren dienst.

60	EU Beschrijvend Document, 5.2.1 t/m 5.2.3	"Hier staat onder 5.5.1 t/m 5.2.3 'Eigen invulbijlage: Bijlage C1' (Bijlage C2 / Bijlage C3). a. Betekent dit dat de naam van het te uploaden document moet zijn? b. Zo ja, wat moet dan de naam worden van het Tijdsplan dat op maximaal 2 A3 ingediend moet worden?"	Antwoord A: Dat is correct Antwoord B: Eigen invulbijlage C1- Planning
61	EU Beschrijvend Document, 5.2.3	Hier staat onder Onderdeel 1: Implementatieplan: Beoogde activiteiten, fasering & planning. Hier staat geen bolletje voor, zoals bij de drie opsommingen die erin komen. Kunt u bevestigen dat dit is weggefallen en dat het eerste onderdeel dient te zijn van Onderdeel 1: Implementatieplan?	Dat is correct. De beoogde activiteiten, fasering & planning maakt onderdeel uit van het Implementatieplan.
62	Beschrijvend document 4.8.1 pagina 13	Het beveiligen van een museum en waardevolle kunstobjecten vraagt om specifieke expertise. Wij verzoeken u daarom de referentie-eis te concretiseren, zodat inschrijvers daadwerkelijk ervaring moeten hebben met het beveiligen van kunstobjecten in een museum. Gaat u ermee akkoord deze referentie-eis aan te scherpen?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het aanscherpen van de referentie-eis.

63	EU Beschrijvend Document, 4.8.1 Ervaring inschrijver	Kerncompetentie B. U vraagt hier ervaring in het verzorgen van beveiligingsdienstverlening, waarbij de medewerkers getraind zijn te werken conform de OGRI (Observeren Gedragsherkenning Risicoanalyse en Interventie) techniek. Gezien de OGRI methode is doorontwikkeld naar een compleet pakket van proactieve veiligheid volgens de methodiek Predictive Profiling, graag uw bevestiging dat medewerkers die specifiek opgeleid zijn in de methodiek Predictive Profiling eveneens volstaat. Zo nee, dan ontvangen wij graag een gespecificeerde toelichting.	Het volstaat als medewerkers specifiek zijn opgeleid in de methodiek Predictive Profiling of in training zijn.
64	EU Beschrijvend Document, 4.8.1 Ervaring inschrijver	Kerncompetentie B. U vraagt hier ervaring in het verzorgen van beveiligingsdienstverlening, waarbij de medewerkers getraind zijn te werken conform de OGRI (Observeren Gedragsherkenning Risicoanalyse en Interventie) techniek. Graag uw bevestiging dat deze ervaring niet opgedaan hoeft te zijn in een museum. Indien u dit wel wenst, kunt u toelichten waarom?	Het volstaat als medewerkers getraind zijn te werken conform de OGRI techniek. Deze ervaring hoeft niet opgedaan te zijn in een museum.
65	EU Beschrijvend Document, 4.3.1 Indienen van een inschrijving	Dient de Beantwoording op de gevraagde kwaliteitscriteria in één document op TenderNed te worden geupload, of wenst u voor de beantwoording van G1.1 t/m G1.3 drie losse documenten te ontvangen?	De documenten dienen afzonderlijk, onder vermelding van de betreffende bijlage, worden geüpload in TenderNed.

66	EU Beschrijvend Document, 4.3.1 Indienen van een inschrijving	Hier staat dat Invulbijlage A: 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)' moet worden toegevoegd aan de Inschrijving. Op TenderNed dient er echter ook een UEA ingevuld te worden. Kunt u bevestigen dat Inschrijvers de versie op TenderNed dienen in te vullen en daarna te downloaden en ondertekenen?	Dat is correct.
67	EU Beschrijvend Document, 3.4.2	Wanneer uren worden verminderd, kan dit leiden tot min-uren in de roosters van medewerkers. Ook kan dit betekenen dat investeringen in inwerk- en opleidingskosten niet in verhouding staan tot de afgenomen uren. Dit wijkt af van de verwachtingen bij de overeenkomst en kan druk zetten op de kwaliteit van de dienstverlening. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer in zo'n geval de gemaakte kosten in rekening mag brengen bij opdrachtgever na een onderbouwd voorstel?	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. Opdrachtgever zal ruim van tevoren (3 maanden) aangeven als er sprake zal zijn van een tijdelijke sluiting vanwege bijvoorbeeld een verbouwing. Opdrachtgever zal tijdig in overleg gaan met de opdrachtnemer om de gevolgen daarvan te bespreken. We vragen om enige flexibiliteit. Het beoogde aantal uren betreft een zo nauwkeuring beeld van de gewenste situatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Indien er substantieel minder uren worden gevraagd, dan treden partijen met elkaar hier over in overleg en past opdrachtgever redelijkheid en billijkheid toe.
68	EU Beschrijvend Document, 3.4	Er zijn geen optiejaren voor een eventuele verlenging meegenomen in de looptijd van de overeenkomst. Kunt u aangeven waarom dit is en bent u bereid dit alsnog toe te voegen?	Zie het antwoord op vraag 9.

69	EU Beschrijvend Document, 3.2.3	Volgens inschrijver zijn de semafoondiensten in de praktijk niet uitvoerbaar. Binnen 20 minuten aanwezig zijn is niet realistisch, zeker in stedelijk gebied waar reistijden sterk afhangen van verkeer en andere omstandigheden. Ook verstoort deze verplichting de rust van medewerkers en maakt het de werving van personeel extra moeilijk. Daarbij staat de vergoeding niet in verhouding tot de belasting en heeft u alarmopvolging (extern) geregeld. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever heeft de vraag uitgesproken of opdrachtnemer deze dienst kan invullen. Het is bespreekbaar dat de medewerker binnen 30 minuten aanwezig is. De alarmopvolging is na 20 minuten aanwezig.
70	EU Beschrijvend Document, 3.2.1	Kunnen de logemedewerker en de supposten hun pauzetijd vrij besteden zonder oproepbaar te zijn?	De logemedewerker en suppoosten kunnen onder bepaalde omstandigheden hun pauzetijd vrij besteden. Regelmatig is het zo druk dat de medewerker oproepbaar moet zijn.
71	EU Beschrijvend Document, 3.2.1	Kunt u aangeven of de huidige beveiligingsmedewerkers werken volgens een vast rooster? En kunt u (geanonimiseerd) inzicht geven hoe dit rooster per functie of medewerker is opgebouwd, zodat wij een goed beeld krijgen van wat er van ons verwacht wordt?	Opdrachtgever werkt met een vast maandrooster. In de bijlagen treft u van vier periode aanvragen aan. De roosters zijn representatief voor een jaarrooster. In deze periodes zijn er vakanties van het eigen teamleden beveiliging.

72	Programma van Eisen, pagina 8 eis 44	Alle medewerkers die beveiligingswerkzaamheden uitvoeren, zijn wettelijk verplicht een uniform te dragen dat is goedgekeurd door de minister van Justitie en Veiligheid en dat gekoppeld is aan de WPBR-vergunning van opdrachtnemer. Beschikt het VAM zelf over een WPBR-vergunning, zodat onze beveiligers onder die vergunning gescreend kunnen worden en uw uniform mogen dragen? Indien nee, kunt u deze eis dan laten vervallen?	Opdrachtgever beschikt niet over een vergunningsnummer; door justis is ontheffing verleend aan de gemeente (overheid). Opdrachtgever vraagt aan te sluiten bij de uniformen van de medewerkers van het museum. We laten de eis niet vallen.
73	Programma van Eisen, pagina 5 eis 33	Verwacht opdrachtgever ook een eigen rapportagetool van inschrijver of dient inschrijver gebruik te maken van de aanwezige tooling van opdrachtgever?	De opdrachtnemer kan gebruik maken van de rapportagetool van de opdrachtgever.
74	Programma van Eisen, pagina 3 en 5 eisen 16 en 29	Overname van personeel door opdrachtgever leidt tot een verminderde capaciteit bij opdrachtnemer. Kunt u bij eis 16 de uitzondering maken dat wanneer het tekortschieten bij het invullen van het dienstrooster wordt veroorzaakt door overname van personeel door opdrachtgever, dit opdrachtnemer niet aangerekend wordt?	De opdrachtgever treedt hierover vooraf met de opdrachtnemer in overleg om te voorkomen dat de opdrachtnemer in de problemen komt met het invullen van de diensten.
75	Programma van Eisen, pagina 2 eis 13	Gelet op de aanvraag van extra beveiligingsmedewerkers m.b.t. events, avondontvangsten of bij een calamiteit. Kunt u op basis van gegevens van voorgaande jaren aangeven hoe vaak u dit verwacht en hoe ver van tevoren u dergelijke aanvragen zult doen?	Er zijn jaarlijks terugkerende evenementen die extra inzet vragen. Deze zijn ruim van tevoren bekend. Andere uitvragen voor events zijn ook minimaal één maand van tevoren bekend. Er zijn wel eens ad hoc situaties. Dat komt ongeveer 6 -10 keer per jaar voor. Het gaat dan om een uitvraag van een extra suppoost of logemedewerker. Meestal is het dan een verlenging van een dagdienst.

76	Programma van Eisen, pagina 1 eis 8	Onze medewerkers zijn gescreend en hebben vanuit de werkgever geheimhoudingsplicht, daar tekenen ze voor als onderdeel van hun arbeidsovereenkomst. Het ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring met opdrachtgevers is uitsluitend op vrijwillige basis: onze medewerkers kunnen en mogen dit zonder verdere gevolgen weigeren. Onze organisatie is als opdrachtnemer wel altijd bereid een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Graag zien we dat u op basis van bovenstaande van deze eis afziet of dat u de eis aanpast en de opdrachtnemer laat ondertekenen. Bent u daartoe bereid?	De aanbestedende dienst volgt hierin de CAO. Als er zich specifieke geheimhoudingszaken voordoen dan wendt opdrachtgever zich tot de opdrachtnemer.
77	Appendix 5. Concept Dienstverleningsovereenkomst , Pagina 4 art. 5.2	Kunt u bevestigen dat u de tarieven wil ontvangen op basis van prijspeil 2025?	De betreffende tarieven dienen leidend te zijn voor de periode 1 februari 2026 tot en met 31 december 2026.
78	Beschrijvend document, pagina 17 en 23 paragraaf 5.1 en 5.2.6	Er worden zowel 400 als 450 punten toegekend aan het gunningscriterium prijs. Kunt u bevestigen dat voor het aspect prijs 400 punten te behalen zijn?	Het maximaal aantal te behalen punten voor gunningscriterium Prijs betreft 400 punten.
79	Beschrijvend document, pagina 7 paragraaf 3.5.2	Is er na afloop van de aangegeven contractstermijn nog mogelijkheid tot verlenging?	Na afloop van de initiële contractperiode zijn er geen verlengingsmogelijkheden.

80	Beschrijvend document, pagina 6 paragraaf 3.4	Gelet op de opdrachtwaarde benoemt opdrachtgever ook de aanvraag van extra beveiligingsmedewerkers m.b.t. events, avondontvangsten of bij een calamiteit. Kunt u op basis van gegevens van voorgaande jaren aangeven hoe vaak u dit verwacht en hoe ver van te voren u dergelijke aanvragen zult doen?	Zie antwoord op vraag 13.
81	Beschrijvend document, paragraaf 3.2.2	U geeft aan dat er dagelijks extra inzet nodig is van 2 tot 3 suppoosten per dienst. Kunt u bevestigen dat het hier dan wel om diensten van minimaal 6,5 uur (per suppoost) gaat conform het schema?	Zie bijlagen van het rooster. Het gaat om 6,5 uur diensten. Op zaterdag en zondag vragen wij een aflostdienst van 3,15 uur.
82	Beschrijvend document, pagina 5-6 paragraaf 3.2.1	U heeft het over incidentele inzet naast het eigen personeel maar tegelijkertijd over structurele inzet in het weekend volgens een 4 wekelijks rooster. Kunt u hier wat meer toelichting op geven?	Zie antwoord op vraag 26. De logemedewerker wordt 1 x per 4 weken voor een weekenddienst zaterdag en zondag ingepland.
83	Beschrijvend document, pagina 5 paragraaf 3.1	Welke OBE maatregelen zijn er, naast de 75 camera's en fysieke beveiliging, nog meer genomen om de beveiliging te optimaliseren?	De opdrachtgever heeft een beveiligingsplan waar de OBE maatregelen zijn vastgelegd. Hier gaan wij in deze fase van de aanbesteding niet verder op in.
84	Beschrijvend document, pagina 4 paragraaf 2.3	Wat zijn de voornaamste veiligheidsuitdagingen die opdrachtgever voor de komende jaren ziet?	De belangrijkste veiligheidsuitdagingen voor musea in de komende jaren zijn veelzijdig en raken zowel fysieke als digitale domeinen.
85	Beschrijvend document, pagina 7 paragraaf 3.5.2	Wat is de reden dat opdrachtgever dit contract opnieuw aanbesteedt terwijl de huidige overeenkomst een beoogde initiële einddatum heeft van 1 februari 2027?	De huidige overeenkomst loopt af per 1 februari 2026 in tegenstelling tot de door uw genoemde datum van 1 februari 2027.