

Bijlage 7: Vraag en antwoordformulier Nota van Inlichtingen

Nota van Inlichtingen 1
Datum 18-3-2024



Nr	Document	Paragraaf / Eis - Artikel	Vraag Gegadigde	Antwoord Kentalis	Wijziging document Kentalis
1	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 7	U geeft aan dat op bepaalde zorglocaties bedrijfskleding een trigger kan zijn voor cliënten. Graag willen wij u erop wijzen dat een beveiliging verplicht is een uniform te dragen dat goedgekeurd is door het ministerie van justitie en daar niet van af mag wijken. Een aangepast uniform zal niet aangevraagd worden voor adhoc dienstverlening en mobiele surveillance diensten en betreft een langdurige procedure. Graag ontvangen wij de bevestiging dat opdrachtgever ermee instemt dat opdrachtnemer kleding zal dragen die goedgekeurd is door het ministerie.	Akkoord, bij deze bevestigd. Tijdens de implementatie ontvangt Opdrachtgever graag de richtlijnen hierover.	
2	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 9	Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiliging en recherchebureaus (Wpbr). Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs ('grijze pas'). Deze screening gaat verder dan het onderzoek door de gemeente inzake de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Volstaat het kunnen overleggen van dit legitimatiebewijs als alternatief voor de VOG?	Ja dat volstaat.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 7 en eis 9
3	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 10	Kunt u aangeven waar er aspiranten worden/zijn ingezet in de huidige overeenkomst en voor welke dienstverlening?	Dat kunnen wij niet aangeven maar het inzetten van aspiranten zal altijd in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer én enkel na goedkeuring van Opdrachtgever gedaan worden.	
4	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 13	Mobiele surveillance diensten worden ingevuld door een team waarbij sleutels en toegangspassen niet aan een persoon zijn gekoppeld maar aan een voertuig. Gaat u ermee akkoord dat sleutels/toegangspassen ingeleverd worden op het moment dat de dienstverlening op de betreffende locatie eindigt?	Dat is akkoord. Opdrachtnemer dient er wel voor te zorgen dat een medewerker en/of ingezette derden van Opdrachtnemer die niet meer wordt ingezet bij Opdrachtgever geen toegang meer heeft tot de sleutels, toegangspassen e.d.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 13
5	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 14	De duur van de sluitronde heeft te maken met diverse factoren waarbij inschrijvende partij geen invloed heeft op hoe medewerkers van opdrachtgever de locatie achterlaten. Er dient nu een inschatting gemaakt te worden over de duur van de rondes en daar een tarief aan te koppelen. Graag willen wij u wel verzoeken om een actief beleid te voeren binnen de organisatie waarbij medewerkers zelf verantwoordelijk zijn voor: het sluiten van deuren, uitzetten apparatuur, uitdoen verlichting, binnenhalen zonwering/rolluiken, dichtdoen ramen, etc. Dit zijn voornamelijk de werkzaamheden die een sluitronde (voornamelijk in de zomermaanden) aanzienlijk kan verlengen waar in een route niet de tijd voor is en waar ook niet voor betaald wordt.	Dat is akkoord, Opdrachtgever voert hier actief beleid op.	
6	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 17 & 34	U vraagt bij uitval van de brandmeldinstallatie op een 24/7 zorglocatie om binnen 2 uur een Rijksgediplomeerde brandwacht op locatie te hebben staan. Helaas valt vrijwel nooit vooraf in te schatten of en zo ja op welk tijdstip een of meerdere gekwalificeerde brandwachten op locatie zal zijn. Dit heeft met meerdere factoren te maken, zoals moment van afroep en de beschikbaarheid van personeel binnen de nabijheid van de betreffende locatie. In deze krappe arbeidsmarkt zitten er geen brandwachten op een bank te wachten tot er een aanvraag binnenkomt. Een responstijd van 2 uur is in de praktijk onrealistisch en niet marktconform. Wij willen u verzoeken om de responstijd te verlengen naar 6 uur waarbij opdrachtnemer uiteraard al het mogelijke eraan zal doen om de responstijd sneller te laten zijn. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. We kunnen wel akkoord gaan om de eis aan te passen naar een responsetijd van bij voorkeur binnen 2 uur met een uitloop naar maximaal 4 uur. Onder responsetijd bedoelen we in dit geval aanvang van de gevraagde dienstverlening.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 17
7	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 27	Het portaal van inschrijvende partij heeft niet de mogelijkheid om klachten, aanvragen en storingen doorgeven te geven en terugkoppeling en status in te zien. Een nieuw portaal is in ontwikkeling maar zal tijdens de start van de overeenkomst nog niet klaar zijn. Momenteel zijn bovenstaande acties mogelijk per e-mail. Gaat u ermee akkoord om af te wijken van het portaal bij de punten waar dit niet mogelijk is?	Dat is akkoord mits er bij de bij implementatie hele duidelijke afspraken worden gemaakt om dit zo efficiënt mogelijk in te richten én mits het portaal uiterlijk 6 maanden na aanvang van de overeenkomst door Opdrachtgever in gebruik genomen kan worden.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 27
8	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 31 & 32	Er is geen noodzakelijke beperking van aansprakelijkheid opgenomen in het geval omtrent het verlies van sleutels/pasjes. Inschrijver heeft de voorkeur voor een pasjessysteem van de buitenschil om het risico te beperken. Inschrijver stelt de navolgende praktische werkwijze voor, gebaseerd op zo min mogelijk kosten en risico voor alle betrokkenen waarbij de aansprakelijkheid in verhouding is met de opdrachtwaarde: "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door verlies van sleutels en/of andere hulpmiddelen - haar door Opdrachtgever overhandigd in verband met de te verrichten diensten- is beperkt tot de kosten voor het vervangen van de sleutels en sloten tot € 2.500,- per aanspraak met een maximum van € 10.000,- per jaar per locatie. Indien de opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij dan toelichten hoe zij aan het bezwaar van inschrijver tegemoet komt?	Dat is niet akkoord. Indien er schade ontstaat door verlies van sleutels en/of andere hulpmiddelen die door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn overhandigd in verband met de te verrichten diensten, kan het risico voor die schade nimmer bij Opdrachtgever liggen. Opdrachtnemer is, zonder enige beperkingen, verantwoordelijk voor deze schade tot vervanging van de sloten voltooid is en het pand weer veilig kan worden afgesloten.	

9	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 34	U geeft aan mogelijk een persoonlijk beveiligers uit te vragen. Bedoeld u hiermee een persoonsbeveiligers? Indien dit het geval is, dan verzoeken wij u om een apart tarief in het tarievenblad hiervoor af te kunnen geven. Een persoonsbeveiligers heeft een significant hoger uurtarief dan een reguliere beveiligers. Graag geven wij een tarief af per tijdvak conform cao PB.	Hiermee wordt bedoeld dat Opdrachtgever een beveiligers (op afroep) wenst in te zetten op een school of woongroep van Opdrachtgever waar cliënten/leerlingen en begeleiders aanwezig zijn, bijvoorbeeld bij dreiging van een escalatie. Uitgaande van onderstaande definitie van een persoonlijk beveiligers gaat Opdrachtgever er van uit dat voor de inzet zoals hierboven beschreven niet een persoonlijk beveiligers wordt bedoeld maar een reguliere beveiligers. Mocht inschrijver(s) het niet eens zijn met deze constatering horen we dat graag in de tweede ronde van de Nota van Inlichtingen. De definitie van persoonlijk beveiligers zoals die algemeen terug te vinden is luidt: <i>persoonsbeveiligers zijn gericht op de bescherming van individuen, zoals VIP's, politici of andere personen die mogelijk risico lopen. Ze beoordelen dreigingen, implementeren veiligheidsmaatregelen en begeleiden hun cliënten op een veilige manier.</i>	
10	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 34	Opdrachtnemer dient haar beveiligers uit te betalen naar het aantal contracturen dat er zijn afgesproken. Indien er korte diensten worden uitgevraagd, is het voor opdrachtnemer bijna onmogelijk om een tweede klus in de regio te vinden die aansluit op de uitgevraagde dienst die alleen mag plaatsvinden binnen 12 uur vanaf startmoment. Kunt u ermee instemmen dat u ernaar streeft om zoveel als mogelijk volledige diensten (8 uur) uit te vragen?	Uit de praktijk blijkt dat binnen de organisatie van Opdrachtgever de werkzaamheden op afroep zelden 8-uurs diensten zijn en het niet realistisch is om aan te geven dat Opdrachtgever daar naar zal streven. Opdrachtgever kan er wel mee instemmen om ernaar te streven om zoveel als mogelijk 4-uurs diensten uit te vragen.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 34
11	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 34	Zover wij kunnen zien is er geen sprake van een reguliere dienst voor objectbeveiliging. Bedoeld u met uitloop van de reguliere diensten als gevolg van overwerk/vergaderingen een verlate sluiting?	Hiermee wordt inderdaad een verlate sluiting bedoeld. De starttijd van de inzet zal dan worden aangepast indien mogelijk.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 34
12	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 17&36	Het accepteren van aanvragen dienen altijd schriftelijk vast te liggen (e-mail). Telefonische aanvragen worden niet geaccepteerd. Graag verzoeken wij u om telefonische aanvragen niet toe te staan vanuit beide partijen. Bent u hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord. Bij aanvragen buiten kantoor tijden en bij calamiteiten zullen de aanvragen telefonisch gedaan worden en zullen deze de eerstvolgende werkdag schriftelijk bevestigd worden. Reguliere aanvragen worden enkel schriftelijk gedaan.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 17 en eis 36
13	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 34 & 40	In de cao PB is opgenomen dat een beveiligers minimaal drie uur uitbetaald krijgt, ook al is zijn dienst korter. Kunt u bevestigen dat u de cao PB accepteert en dat opdrachtnemer voor manbeveiliging tenminste drie uur mag factureren voor een uitvraag?	Dat is niet akkoord. We streven naar het zo veel als mogelijk afnemen van minimaal 4-uurs diensten (zie antwoord vraag 10) maar geven hier geen garanties op af. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontlenen.	
14	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 34 & 40	Voor de inzet van Brandwachten wordt er vaak gebruik gemaakt van onderaannemers die de eis stellen minimale afname van vijf uur. Gaat u ermee akkoord dat inschrijvende partij minimaal 5 uur mag factureren voor een brandwacht aanvraag?	Zie antwoord vraag 13.	
15	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 38	Een afroepdienst kan door Opdrachtgever uiterlijk 24 uur van tevoren schriftelijk (per e-mail) aangevraagd worden. Met uitzondering van afroepdiensten n.a.v. calamiteiten, dan dient Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur invulling te geven aan de dienst. Levering binnen 2 uur is vrijwel onmogelijk. Graag stellen wij voor om de levering aan te passen naar uiterlijk 6 uur waarbij het streven eerder zal zijn. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet en hoe denkt u dat een beveiligingsbedrijf dit operationeel kan organiseren (los van de arbeidsmarkt)?	Zie antwoord vraag 6.	
16	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 37	Kunt u ermee akkoord gaan dat een reactietijd van 2 uur alleen geldt voor spoedaanvragen en dat reguliere aanvragen voor in de toekomst een reactietijd van 24 uur volstaat?	Dat is akkoord mits de reguliere aanvraag verder dan 48 uur in de toekomst ligt.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 37
17	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 39	Uw voorstel betreffende het annuleren van afroepdiensten versus doorbelasting kosten is niet marktconform en hierbij legt u (een deel van) de kosten neer bij inschrijvende partij. Inschrijvende partij dient medewerkers uit te betalen conform cao PB en de kans is zeer klein dat er op korte termijn nog vervangend werk gevonden kan worden. Wij stellen voor dat bij annulering van diensten binnen 48 uur voor aanvang de kosten voor 100% mogen worden doorbelast en dat bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang de kosten voor 50% mogen worden doorbelast. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, kunt u aangeven op basis van historische data over uren er gemiddeld per jaar worden geannuleerd en hoe ver vooraf zodat dit meegenomen kan worden in het uurtarief?	Dat is akkoord.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 39
18	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 50	Opdrachtnemer heeft geen medewerker als binnendienstmedewerker in dienst om alle zaken voor een klant op te pakken. Taken zijn verdeeld tussen bijv. contractmanagement, facturatie en planning. Gaat u hiermee akkoord dat u vaste contactpersonen krijgt van deze afdelingen (planning zal per regio verschillend zijn)?	Het is akkoord dat er meerdere contactpersonen zijn, wel wil Opdrachtgever maar één ingang (single point of contact). Medewerkers van Opdrachtgever moeten niet per melding uit moeten zoeken onder welke regio de locatie valt en wie daarvan de contactpersoon is. Met andere woorden: er is één telefoonnummer en één emailadres beschikbaar waar Opdrachtgever contact mee kan opnemen.	

19	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 56	Het is ongebruikelijk dat opdrachtnemer informatie dient te verschaffen over geldigheid van beveiligingspassen en diploma's. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om aan de wetgeving te voldoen. Wat opdrachtnemer kan aanleveren is een geanonimiseerd overzicht (in het kader van de AVG) waarbij wordt aangegeven of bijv. persoon 1 wel of niet in het bezit is van een bhv diploma. Gaat u ermee akkoord om bovenstaande eis te laten vervallen of dit aan te passen naar geanonimiseerd opleidingsoverzicht waarbij alleen aangegeven hoeft te worden of een medewerker wel of niet een geldig certificaat in bezit heeft?	Akkoord, we laten deze bullet vervallen.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 56
20	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	Eis 56	Het is ongebruikelijk om richtlijnen en wetgeving in de kwartaalrapportage terug te laten komen. Graag verzoeken wij u om dit punt te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord en zo niet, wat verwacht u precies?	We laten het niet vervallen maar het hoeft niet per definitie onderdeel te zijn van elke kwartaalrapportage. We verwachten dat wanneer er wijzigingen zijn die voor Opdrachtgever relevant zijn dat deze besproken zullen worden / kenbaar gemaakt zullen worden.	Aangepast: Lijst van Eisen, eis 56
21	Bijlage 3 - Prijzenblad	2. Transitiekosten	Momenteel tellen de transitiekosten mee als onderdeel van de inschrijfprijs. Inschrijvende partijen die niet de huidige leverancier is of zijn, zijn hiermee ten nadele van de zittende partijen die deze kosten niet heeft. Graag stellen wij voor om de transitiekosten niet mee te laten wegen. Gaat u hiermee akkoord?	Het is akkoord om de transitiekosten niet mee te laten wegen. Inschrijver dient de transitiekosten, inclusief onderbouwing, wel op te nemen in het prijzenblad waarbij er een maximum wordt gehanteerd voor deze kosten van € 6.000,00 excl. btw. Opdrachtgever zal toetsen of de opgegeven kosten realistisch zijn op basis van de onderbouwing en de ingediende beschrijving voor kwaliteitscriteria K2 - implementaiteplan. Bij een niet realistische weergave van de kosten zal hierover een verificatiegesprek plaatsvinden.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 1, inschrijfstaat en Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.4
22	Bijlage 3 - Prijzenblad	3. Meldkamer en Alarmopvolging	Inschrijvende partij dient nu een starttarief af te geven voor een alarmopvolging van 60 minuten. De praktijk wijst uit dat het merendeel van de alarmopvolgingen binnen 30 minuten worden afgehandeld. Met het indienen van een tarief voor 60 minuten zullen inschrijvende partijen een inschatting gaan maken wat de gemiddelde duur is van een alarmopvolging wat altijd ten nadele zal zijn van 1 van de partijen. Graag willen wij voorstellen om een tarief per 30 minuten af te geven en een vervolgtarief per 15 minuten. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 3, meldkamer en alarmopvolging en Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.4
23	Bijlage 3 - Prijzenblad	4. Open, Brand- en sluitrondes	Is het tijdvenster gelijk aan de duur van de openingsronde of sluitronde? Zo niet, kunt u aangeven wat de duur is waar inschrijver vanuit moet gaan zodat alle inschrijvers met dezelfde duur zullen calculeren?	Nee het tijdvenster is niet gelijk aan de duur van de openingsronde en/of sluitronde. Inschrijver dient op basis van zijn expertise, het schouwen van de panden, de bijgevoegde plattegronden en beschrijving van de werkzaamheden zoals opgenomen in de lijst van eisen, zelf de duur van de rondes vast te stellen. Het tijdvenster is de tijd waar binnen de openingsronde moet aanvangen.	
24	Bijlage 3 - Prijzenblad	4. Open, Brand- en sluitrondes	Wat is de duur van de openingsronde van het hoofdgebouw in Utrecht?	Zie antwoord op vraag 23.	
25	Bijlage 3 - Prijzenblad	4. Open, Brand- en sluitrondes	Komt het wel eens voor dat er rondes op weekenddagen en feestdagen (doordeweeks of weekend) plaatsvinden? Zo ja, kunt u hier meer informatie over verstrekken?	Dit kan voorkomen, het betreft dan werkzaamheden op afroep. In het verleden is dit incidenteel wel eens het geval geweest in de weekenden, maar op feestdagen vooralsnog niet. Deze optie is aan het prijzenblad toegevoegd bij de tab 'werkzaamheden op afroep'.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 6, werkzaamheden op afroep
26	Bijlage 3 - Prijzenblad	5. 24-uurs calamiteitendienst	Inschrijver dient nu een tarief af te geven per gesprek. Hierbij zal de inschatting altijd afwijken van de praktijk. Graag verzoeken wij u om het tarievenblad aan te passen waarbij inschrijvende partij een tarief per minuut uitgesplitst in inkomend en uitgaand kan afgeven zodat geen van de twee partijen benadeeld wordt. Bent u akkoord om deze aanpassing door te voeren en zo niet, waarom niet en kunt u dan de duur aangeven van een gemiddeld gesprek?	Dat is akkoord, de tarieven zullen per minuut worden uitgevraagd waarbij er geen starttarief mag worden berekend.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 5, 24 uren calamiteitendienst
27	Bijlage 3 - Prijzenblad	6. Werkzaamheden op afroep	In het prijzenblad kan Inschrijver niet de gewenste tarieven per tijdvak opgeven. Terwijl Inschrijver conform de cao Particuliere Beveiliging verplicht is haar werknemers voor bijzondere uren een toeslag te betalen. Kunt u het prijzenblad aanpassen naar de volgende tijdsvakken conform de cao Particuliere Beveiliging: - Daguren van 07:00 tot 18:00 uur: - Avonduren van 18:00 tot 24:00 uur: - Nachturen van 00:00 tot 07:00 uur: - Weekend van 00:00 tot 24:00 uur: - Feestdag doordeweeks van 00:00 tot 24:00 uur: - Feestdag weekend van 00:00 tot 24:00 uur: - Oudejaarsdag na 16:00 uur: Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver dient om te gaan met deze toeslagen?	Dat is akkoord.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 6, werkzaamheden op afroep

28	Bijlage 3 - Prijzenblad	6. Werkzaamheden op afroep	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?	Voor annuleringstoeslag zie antwoord op vraag 17. Voor ad-hoc aanvragen / afroep diensten mag Opdrachtnemer de verschuivingstoeslagen conform CAO Particuliere Beveiliging (versie 1 2023-2024) aan Opdrachtgever doorbelasten, zijnde: - verschuiving 28 tot en met 8 dagen van tevoren: 5% over het geldende uurtarief - verschuiving 7 tot en met 2 dagen van tevoren: 10% over het geldende uurtarief - verschuiving 1 dag van tevoren of op de dag zelf: 20% over het geldende uurtarief	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 6, werkzaamheden op afroep en Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.4
29	Bijlage 3 - Prijzenblad	6. Werkzaamheden op afroep	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?	Bij deze bevestigd. Opdrachtnemer mag voor overwerk 50% toeslag op het geldende uurtarief doorbelasten wanneer medewerker van Opdrachtnemer moet overwerken op verzoek van Opdrachtgever.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 6, werkzaamheden op afroep en Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.4
30	Bijlage 3 Prijzenblad		Hoelang zijn de diensten van de werkzaamheden op afroep gemiddeld?	Zie antwoord vraag 10.	
31	Bijlage 3 Prijzenblad		Het probleem met het huidige prijzenblad is dat het niet duidelijk is om hoeveel rondes het gaat per regel, hoeveel dagen meegenomen moeten worden in de opbouw en hoelang de ronde duurt. Kunt u het prijzenblad aanpassen naar ronde tarief voor de 1e 10 minuten en vervolg 5 minuten en de aantallen meenemen, zodat iedereen dezelfde uitgangspunten gebruikt voor de aanbidding? Zo niet kunt u dan aangeven hoeveel dagen inschrijvers moeten gebruiken per maand?	Zie antwoord vraag 23.	
32	Bijlage 3 Prijzenblad		Hoelang duren de open, brand en sluitrondes per locatie?	Zie antwoord vraag 23.	
33	Bijlage 3 Prijzenblad		Is er een regel waar meerdere rondes meegenomen moeten worden, of kunnen inschrijvers overal van 1 ronde per dag uitgaan?	Het betreft 1 openingsronde en 1 sluitronde per locatie per werkdag.	
34	Bijlage 3 Prijzenblad	Tabblad 3	Op derde tabblad van het Prijzenblad (Bijlage 3) verzoekt u ons, in cel C4, één prijs op te geven per abonnement meldkameraansluiting DP1/2/3. Per type aansluiting (transmissie en risicoklasse) gelden andere tarieven. Wij verzoeken u de aantallen per type aansluiting te verbijzonderen, zodat wij een correct mixtarief kunnen hanteren of ons (bij voorkeur) een aangepast Prijzenblad toe te sturen, waarin wij per type alarmaansluiting het tarief kunnen benoemen.	Dat is akkoord. Het prijzenblad is aangepast, inschrijver kan per type aansluiting het tarief benoemen. De opgegeven aantallen per aansluiting zijn indicatief, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 3, meldkamer en alarmopvolging en Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.4
35	Bijlage 3 Prijzenblad	Tabblad 4	Op het vierde tabblad van het Prijzenblad (bijlage 3) vraagt u openings- en sluitrondes uit. Voor de openingsronde van het hoofdgebouw Utrecht is de volgende toelichting opgenomen: "Surveillant die de openingsronde uitvoert dient om 07:30 aanwezig te zijn, gelijktijdig met de aanvang van de dienst van de receptioniste(s) van deze locatie." Hoelang dient de surveillant aanwezig te zijn?	Zie antwoord op vraag 23.	
36	Bijlage 3 Prijzenblad	Tabblad 5	Van welke gemiddelde duur in minuten dient per gesprek uit te worden gegaan, voor de gesprekken die u in cel C5 en C6, op het 5de van het Prijzenblad, uitvraagt?	Zie antwoord vraag 26.	
37	Bijlage 3 Prijzenblad	Tabblad 6	In tijden van arbeidsmarktkrapte zorgen wij voor vakkundige bemensing. Door het stellen van realistische voorwaarden stelt u ons in staat dit te doen. Graag ontvangen wij de bevestiging dat voor werkzaamheden op afroep (zoals uitgevraagd op tabblad 6 van het Prijzenblad) een minimale taakstelling van 4 uur wordt aangehouden en dat, afwijkend op het PvE, cao-toeslagen (Particuliere Beveiliging) voor het annuleren en wijzigingen van diensten binnen een termijn van 4 weken 100% mogen worden doorbelast.	Zie antwoord op vraag 13 en vraag 17.	
38	Deel B – Aanbestedingsvoorwaarden	Hoofdstuk 7	Kunt u bevestigen dat een onderaannemer met verschillende partijen mag inschrijven? In sommige regio's in Nederland werkt er maar 1 bedrijf als mobiele surveillance waar meerdere beveiligingsbedrijven gebruik van maken om een landelijke dekking te kunnen garanderen.	Ja dat bevestigen wij.	
39	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	1.3.1 Huidige situatie	Kunt u aangeven wie uw huidige partner is voor meldkamerdiensten, mobiele surveillance en overige? Bij welke PAC bent u aangesloten?	Nee, dit is niet relevant voor uw inschrijving.	
40	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	1.3.2	In paragraaf 1.3.2 van het Beschrijvend Document schrijft u: "Kentalis heeft vooral behoefte aan een goed ingeregelde en adequate alarmopvolging en opvang van calamiteiten en steekt om die reden de uitvraag dan ook traditioneel in. Op dit moment biedt de interne organisatie van Kentalis geen ruimte voor het aanbieden van innovatieve oplossingen, zoals het vervangen van beveiligers door de inzet van camera's of het op afstand openen en sluiten van de panden. Kentalis wenst de dienstverlening grotendeels in de huidige opzet voort te zetten." Kunt u aangeven waarom de voorkeur uitgaat naar fysieke beveiligingsinzet? In hoeverre is er - met het oog op positief onderscheidend vermogen en continu verbeteren - ruimte om technische (proces)innovaties als kans mee te nemen, incl. tijdspad, kosten en baten? Indien deze ruimte er niet is? Wat is hierin de grootste beperkende factor of zijn de grootste beperkende factoren?	Kentalis heeft op dit moment geen ruimte om investeringen te doen en we kunnen nu niet aangeven wanneer die ruimte er wel is. Het biedt voor nu dan ook geen meerwaarde om in uw inschrijving innovaties mee te nemen en uit te werken. Kentalis wil gedurende de looptijd van de overeenkomst wel graag op de hoogte gehouden worden van innovatieve ontwikkelingen zodat we hierover met elkaar in gesprek kunnen blijven.	

41	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	1.3.2	In paragraaf 1.3.2 van het Beschrijvend Document schrijft u: "Kentalis heeft vooral behoefte aan een goed ingeregelde en adequate alarmopvolging en opvang van calamiteiten en steekt om die reden de uitvraag dan ook traditioneel in. Op dit moment biedt de interne organisatie van Kentalis geen ruimte voor het aanbieden van innovatieve oplossingen, zoals het vervangen van beveiligers door de inzet van camera's of het op afstand openen en sluiten van de panden. Kentalis wenst de dienstverlening grotendeels in de huidige opzet voort te zetten. Verwacht u dat deze ruimte (voor innovatie) gedurende de gehele contractperiode hetzelfde blijft of verwacht u dat daar (wederom tijdens de contractperiode) een verandering in komt?"	Het is op dit moment niet aan te geven of deze ruimte er tijdens de looptijd van de overeenkomst zal komen.	
42	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	1.3.2	In paragraaf 1.3.2 benoemt u de scope van de opdracht. Gezien de scope, onder meer het uitvragen van alarmaansluitingen én transitiekosten, stellen wij graag een checkvraag. Installateurs plaatsen alarmsystemen en stellen ze in aan de hand van de behoefte van de klant; ook bij een transitie naar een andere meldkamer (overzetten, plaatsen van PROMS, programmeren etc.). Met meldkamerdiensten wordt slechts aangesloten op de alarminstallaties. Graag ontvangen wij de bevestiging dat installateursdiensten buiten de scope van de aan te bieden diensten vallen.	Dat klopt, bij deze bevestigd.	
43	Deel A - Beschrijvend document & Bijlage 5.A Conceptovereenkomst	1.3.3 Raamovereenkomst & 6.2	Graag wil inschrijvende partij ook de mogelijkheid hebben om de overeenkomst niet te verlengen betreffende optiejaren met een opzegtermijn van 12 maanden. Gaat aanbestedende dienst daarmee akkoord en zo niet, waarom niet?	Dat is akkoord met de toevoeging dat de continuïteit van de dienstverlening voor Kentalis te allen tijde geborgd dient te worden.	Aangepast: Concept Raamovereenkomst artikel 6.2 en 6.3
44	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	1.3.3 Raamovereenkomst	Kunt u aangeven wat de opdrachtwaarde in 2023 was en welke verwachting u voor 2024 heeft zodat inschrijvende partijen een goed beeld heeft van de omvang van de opdracht?	De totale spend voor beveiligingsdiensten en 24-uurs calamiteitendienst was in 2023 € 142.762 excl. btw. De verwachting is dat dit redelijk stabiel is en een representatief beeld geeft voor 2024. Hier kunnen echter geen rechten aan ontleend worden.	
45	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.1 Uitsluiting en geschiktheid	Hier staat dat u kan opvragen: een kopie van het bewijs van een passende verzekering tegen beroepsrisico's. De eis van Opdrachtgever om een beroepsaansprakelijkheids-verzekering te hebben is volgens ons niet relevant. Beroepsaansprakelijkheid is alleen relevant indien er sprake is van advies of consultancy diensten. Voor deze specifieke uitvraag is van advies en consultancy diensten in onze ogen geen sprake. Indien er door fouten van Inschrijver in de uitvoering van de werkzaamheden schade ontstaat, dan is deze schade gedekt door onze bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Gelieve een verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid van toepassing te laten zijn. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Dat is akkoord.	Aangepast: Deel A- Beschrijvend Document, artikel 3.1
46	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Kerncompetentie 1: Inschrijver moet verantwoordelijk zijn geweest voor de alarmverificatie en alarmopvolgingen van minimaal 20 fysiek afzonderlijke locaties. Inschrijver heeft een referent met in totaal 27 fysiek afzonderlijke locaties verspreid over heel Nederland. Sommige locaties bevinden zich wel in de dezelfde stad. Kunt u bevestigen dat deze locaties ook gelden als fysiek afzonderlijke locatie? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Dat klopt, bij deze bevestigd.	
47	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Bij Kerncompetentie 2 vraagt u ervaring met het inzetten van een fysieke brandwacht bij meerdere zorginstellingen. Inschrijver heeft een referent waarbij de zorginstelling bestaat uit 18 separate woningen. Kunt u bevestigen dat dit meetelt als locaties van minimaal twee verschillende zorginstellingen?	Opdrachtgever gaat akkoord om de kerncompetentie aan te passen dat het volstaat dat inschrijver ervaring heeft met het inzetten van een brandwacht bij één zorginstelling met meerdere locaties als referent.	Aangepast: Deel A- Beschrijvend Document, artikel 3.2.2 - kerncompetentie 2
48	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Bij Kerncompetentie 2 eist u dat inschrijver verantwoordelijk moet zijn geweest voor de inzet van een brandwacht op locaties van minimaal twee verschillende zorginstellingen. a. Kunt u toelichten wat u bedoelt met minimaal twee verschillende zorginstellingen? Bedoelt u hiermee 2 verschillende locaties van dezelfde zorginstelling? b. Om welke reden dient de brandwacht op meerdere locaties van dezelfde instelling ingezet te zijn?	Zie antwoord vraag 47.	
49	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Bij Kerncompetentie 2 vraagt u ervaring met het inzetten van een fysieke brandwacht bij meerdere zorginstellingen. Inschrijver meent dat locaties waar kwetsbare doelgroepen (kinderen, ouderenzorg of asielzoekers) verblijven, maar geen zorginstelling zijn of waar 24/7 zorg wordt geboden, eveneens als gelijkwaardig kunnen gelden. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet? Graag geven wij hierbij aan dat indien deze referentie-eis niet wordt gewijzigd, veel geïnteresseerde partijen waarschijnlijk geen inschrijving kunnen doen omdat zij niet aan uw eisen voldoen.	Dat is akkoord mits het gaat om een kwetsbare doelgroep en om 24/7 locaties.	
50	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid	Vraag Kerncompetentie 2 Ervaring met het inzetten van een fysieke brandwacht bij een zorginstelling. U vraagt om het inzetten van een fysieke brandwacht bij een calamiteit op locaties van minimaal twee verschillende zorginstellingen. a. Wat verstaat u onder twee verschillende zorginstellingen? Doelt u op een zorginstelling met meerdere vestigingen/locaties? b. Moet de brandwacht ingezet zijn op twee verschillende locaties? Of mag de brandwacht bij een calamiteit op ook ingezet zijn op 2x dezelfde locatie/zorginstelling?	Zie antwoord vraag 47.	

51	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	5.1.2	Met deze formule zorgt u er onbewust voor dat prijs belangrijker wordt gemaakt, verzoek om de formule aan te passen naar: laagste prijs / prijs inschrijver * aantal punten. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Dat is niet akkoord.	
52	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	5.1.3	Ten aanzien van de uitwerking Kwaliteit eist u een regelfstand 1,15. Bent u bereid dit aan te passen naar de standaard regelfstand 1,0? Hiermee biedt u Inschrijvers iets meer ruimte voor de uitwerking van de kwaliteitscriteria.	Dit is niet akkoord, zie ook antwoord op vraag 81.	
53	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit, K2: Implementatieplan	Kunt u uw E-installateurs toelichten?	Wij maken gebruik van meerdere gecontracteerde E-installateurs.	
54	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	5.1.4	In paragraaf 5.1.4 van het Beschrijvend Document geeft u aan: "Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn (o.a.): prijzen van 0 euro." Is er in dit stadium een extra onderbouwing vereist als inschrijver besluit geen transitiekosten, opstartkosten of kosten voor extra bereikbaarheid op te geven in het Prijzenblad (Bijlage 3)?	Ja, wanneer u besluit hiervoor geen kosten in rekening te brengen dient u dit extra te onderbouwen en te motiveren. Zie ook antwoord vraag 21.	
55	Aankondiging van een opdracht		De geraamde opdrachtwaarde lijkt behoorlijk lager dan de uitkomst van het prijzenblad met marktconforme tarieven. Zijn er uitbreidingen / ontwikkelingen ten opzichte van vorig contract?	De geraamde waarde is een inschatting van de opdrachtwaarde over de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen (totaal 6 jaar). Deze schatting is gebaseerd op cijfers uit het verleden, hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Er zijn geen uitbreidingen t.o.v. de huidige overeenkomst. Omdat er wel een zekere mate van onzekerheid is, o.a. met betrekking tot de cao ontwikkelingen bij inschrijvers de komende jaren, zal de raamovereenkomst worden gesloten voor een maximale waarde van 110% van de hierboven genoemde opdrachtwaarde. Dit om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden voordat de looptijd van de raamovereenkomst is verstreken.	Aangepast: Deel A - Beschrijvend Document, artikel 1.3.3
56	Bijlage 5.A Concept Raamovereenkomst	7.2	U geeft aan dat er voor het eerst geïndexeerd mag worden per 1 januari 2026. De huidige CAO Particuliere Beveiliging loopt dit jaar af. Daardoor is er nog geen inschatting te maken van de stijging per 2025. Op basis van dit artikel is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de directe invloedssfeer 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 de indexatiemethodiek zorgt er namelijk voor dat Opdrachtnemer een inschatting moet maken van alle kostprijsstijgingen tijdens de contractduur. Dit betekent 1) 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. Wij stellen om deze redenen voor om voor het eerst per 1 januari 2025 te indexeren. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Dat is akkoord, inschrijver mag voor het eerst indexeren per 1 januari 2025.	Aangepast: Concept Raamovereenkomst artikel 7.2
57	Bijlage 5.A Concept Raamovereenkomst	7.2	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 timingseffect. Wanneer we van het Q2 2025 cijfer uitgaan en er voor het eerst geïndexeerd mag worden in 2026, met het indexcijfer van Q2 2025 t.o.v. Q2 2024, wordt de verhoging van 2025 gebruikt, terwijl de verhoging voor 2026 nodig is. 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?	Dat is niet akkoord.	
58	Bijlage 6.A Overzicht locaties - beveiligingsdiensten Kentalis		Is het prijzenblad leidend of de bijlage overzicht locaties, omdat hier staat dat Utrecht niet geopend / gesloten wordt?	Dit staat verkeerd in het locatie overzicht vermeld, het overzicht is hierop aangepast	Aangepast: Bijlage 6 A - Overzicht locaties
59	Bijlage 6.A Overzicht locaties - beveiligingsdiensten Kentalis		U heeft aangegeven hoeveel alarmopvolgingen er in 2023 waren. Kunt u aangeven hoeveel daarvan onder prioriteit 1 vielen en hoeveel in prioriteit 2 of een inschatting geven?	Het aantal alarmopvolgingen kan (globaal) als volgt onderverdeeld worden: Prio 1 - 10 / Prio 2 - 390 / Prio 3 - 253 Voor deze verdeling geldt: Prio 1 zijn brandalarm meldingen (géén brandstoring) Prio 2 zijn sabotage en inbraakalarm meldingen (géén inbraakstoring) Prio 3 zijn overige meldingen	

60	Bijlage 1.B Referentieopdracht		Onderdeel 6: Hier wordt gevraagd of de referent kerncompetentie 1 of 2 betreft. Er wordt ook gevraagd om een toelichting. Wat dient Inschrijver hier in te vullen?	Hier zien wij graag toegelicht op welke wijze de referent overeenkomt met de gevraagde kerncompetentie.	
61	Bijlage 1.B Referentieopdracht		Onderdeel 4: U vraagt hier om de Omvang van de gehele opdracht en de Totale omvang per jaar. Bedoelt u met de gehele opdracht de omvang over de gehele looptijd van het contract?	Dat klopt, hiermee bedoelen we de omvang over de gehele looptijd van het contract.	
62	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	11.5	Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk en in redelijkheid) op te schorten indien Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier constateert. Opdrachtgever dient Leverancier zo spoedig mogelijk en Schriftelijk van dit voornemen en de reden(en) daarvan op de hoogte te stellen. Opdrachtgever wenst betalingen te kunnen opschorten in het geval van een tekortkoming in de nakoming door Leverancier. Het is naar onze visie niet redelijk om meteen betaling van facturen op te schorten bij een niet nakoming. Wij verzoeken opdrachtgever vriendelijk om dit artikel buiten toepassing te verklaren en aan te sluiten bij de Nederlandse wet. Indien Opdrachtgever hiertoe niet bereid is, kan zij er dan wel mee instemmen om aan het artikel toe te voegen dat zij Leverancier eerst de mogelijkheid tot herstel zal geven en de het opgeschorte deel van de betaling in verhouding staat tot de tekortkoming?	Akkoord om de voorgestelde zin aan dit artikel toe te voegen: Opdrachtgever zal Leverancier eerst de mogelijkheid tot herstel geven. Het opgeschorte deel van de betaling zal in redelijkheid worden bepaald en verhouding staan tot de tekortkoming.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
63	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	11.9	Opdrachtgever is gerechtigd om bedragen die hij uit enigerlei hoofde van Leverancier te vorderen heeft, te verrekenen met de bedragen die hij aan Leverancier verschuldigd is. Opdrachtgever zal dit Schriftelijk vooraf aan Leverancier meedelen waarbij hij een overzicht van de te verrekenen bedragen aan Leverancier verstrekt. Gaat opdrachtgever akkoord met het sturen van credit facturen in plaats van verrekening? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	Dat is akkoord, met als toevoeging dat de initiële factuur pas wordt betaald als Opdrachtgever de creditfactuur heeft ontvangen.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
64	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	Artikel 20.2	De aansprakelijkheid van inschrijver is qua hoogte (€) niet realistisch kijkende naar de omvang van de opdracht en past naar onze mening niet bij de huidige omvang van de aansprakelijkheid. Wij verzoeken Opdrachtgever vriendelijk om de aansprakelijkheid van inschrijver te beperken tot een realistisch bedrag per gebeurtenis én per jaar. Naar onze mening zou de aansprakelijkheid beperkt dienen te zijn tot max € 150.000,00 per gebeurtenis met een maximum van € 300.000,00 per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, wat zou voor Opdrachtgever dan wel een acceptabele aanpassing / beperking zijn?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever verwacht dat inschrijver zich hiervoor adequaat heeft verzekerd. Desondanks wil Opdrachtgever de aansprakelijkheid van inschrijver beperken tot een bedrag van € 1.250.000,- excl. btw per gebeurtenis met een maximum van € 2.500.000,- excl. btw per kalenderjaar.	
65	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	Artikel 20.1	Het aansprakelijk zijn voor indirecte schade werpt voor inschrijvers de nodige dilemma's op. Wij verzoeken Opdrachtgever vriendelijk om de aansprakelijkheid van inschrijver voor indirecte schade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet	Dat is niet akkoord. Het is voor Opdrachtgever niet duidelijk wat inschrijver verstaat onder indirecte schade, want imagoschade, schade ontstaan door overmacht in de zin van artikelen 21.9 t/m 21.11, waardevermindering van Producten en omzet- en/of winstderving (indirecte schade) zijn al uitgesloten.	
66	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	Artikel 20.1 + 20.2	Er is geen noodzakelijke beperking van aansprakelijkheid opgenomen in het geval omtrent het verlies van sleutels/pasjes. Inschrijver heeft de voorkeur voor een pasjessysteem van de buitenscil om het risico te beperken. Inschrijver stelt de navolgende praktische werkwijze voor, gebaseerd op zo min mogelijk kosten en risico voor alle betrokkenen waarbij de aansprakelijkheid in verhouding is met de opdrachtwaarde: "De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door verlies van sleutels en/of andere hulpmiddelen - haar door Opdrachtgever overhandigd in verband met de te verrichten diensten- is beperkt tot de kosten voor het vervangen van de sleutels en sloten tot € 2.500,- per aanspraak met een maximum van € 10.000,- per jaar per locatie. Indien de opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij dan toelichten hoe zij aan het bezwaar van inschrijver tegemoet komt?	Zie antwoord vraag 8.	
67	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	Artikel 21	Graag verzoeken wij Opdrachtgever om de ontbindingsmogelijkheid aan te passen en af te stemmen op de redelijke belangen van beide partijen. Zowel Opdrachtgever als inschrijver moet de overeenkomst kunnen ontbinden, indien de andere partij één of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet of niet behoorlijk nakomt, voor zover deze tekortkoming de ontbinding rechtvaardigt en de tekortschietende partij schriftelijk is aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven redelijke termijn is hersteld. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, dan vernemen wij graag gemotiveerd waarom niet.	De voorgestelde tekst sluit aan bij de wettelijke mogelijkheid die al een opdrachtnemer toekomt. Geen noodzaak dus om dit in de overeenkomst op te nemen, want opdrachtnemer heeft dat recht op grond van de wet.	
68	Bijlage 5.B Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) 2022	29.2	Inschrijver is van mening dat er een ernstige gebeurtenis heeft moeten plaatsvinden voordat een personeelslid niet meer ingezet mag worden op eerste verzoek van opdrachtgever. Indien er onvrede is over een personeelslid, dan vinden wij het schappelijk dat opdrachtnemer een kans krijgt om een verbetertraject aan te gaan met medewerker en hier uiteraard een acceptabele tijd aan gehangen wordt. Gaat u ermee akkoord dat er altijd een gesprek zal plaatsvinden met opdrachtnemer en een verbeterperiode wordt afgesproken indien het gaat om een klein incident of gevoel voordat iemand niet meer ingezet mag worden?	Artikel 29.2 gaat vooral over personeel dat vakbekwaam en deskundig, gekwalificeerd moet zijn. Inschrijver heeft het over een incident dat plaatsvindt, dat is een ander uitgangspunt. Het gestelde in dit artikel blijft gehandhaafd met als aanvulling dat tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer altijd een gesprek zal plaatsvinden indien het gaat om een klein incident of gevoel voordat een medewerker van Opdrachtnemer niet meer ingezet mag worden bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen wanneer een voorval of situatie zich kwalificeert als een 'ernstig incident'.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
69	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	eis 14	Kunt u bevestigen dat er voor locatie Eindhoven geen afwijkende afspraken bestaan voor wat betreft de open- en sluitronde?	Voor alle locaties waar open- en sluitrondes uitgevoerd dienen te worden is het gestelde in het Beschrijvend Document en in de Lijst van Eisen van toepassing.	

70	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	eis 14	Kunt u ons aangeven wat de protocollen zijn voor wat betreft locatie Eindhoven?	Voor het hele pand, zoals bij schouw doorlopen is, dienen de werkzaamheden uitgevoerd te worden conform het gestelde in het Beschrijvend Document en in de Lijst van Eisen. Protocollen worden tijdens de implementatie vastgesteld.	
71	Bijlage 4 - Lijst van Eisen	eis 14	Kunt u aangeven wat u van inschrijver verwacht voor wat betreft controle van afgesloten ruimtes (met betrekking tot sluittondes).	De gewenste situatie voor Opdrachtgever is dat Opdrachtnemer toegang heeft tot alle ruimtes (bijvoorbeeld d.m.v. een looper), dit zal verder afgestemd worden tijdens de implementatie.	
72	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Wij nemen aan dat de melding telefonisch aan ons wordt doorgegeven o.b.v. de samengestelde klantkaarten. Klopt dat?	Dat klopt, dit gaat volgens de klantkaarten. Eerste aanspreekpunt in de dagsituatie is het servicepunt H&F en buiten kantoortijden de 24-uurs calamiteitendienst.	
73	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	We begrijpen de kwetsbaarheid van de klanten in Sint Michielsgestel, maar zouden graag iets meer informatie hierover ontvangen. Is dat mogelijk (zijn er specifieke triggers bijvoorbeeld)?	De cliënten die op de locatie wonen hebben allen een fysieke en/of verstandelijke beperking en kunnen niet tegen onverwachte situaties, onverwacht bezoek en onbekende gezichten. Externe partijen / derden mogen niet zonder aanwezigheid van medewerkers van Opdrachtgever op de woongroepen komen.	
74	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Laatste bullet: Wij begrijpen hieruit dat er volgens u een verschil is tussen een doordeweekse- of weekend situatie	Bij Opdrachtgever is het verschil dat er in de weekenden in de dagsituatie meer cliënten op de woongroepen aanwezig zijn dan doordeweeks. Verder is er geen verschil tussen doordeweeks of weekend situatie. Overdag van 7:00- 19:00 uur is er begeleiding aanwezig op iedere woongroep en tussen 19:00- 7:00 uur is er op 1 centraal punt, Dorpshuis Carre, actieve wacht aanwezig. Mogelijk is er bij inschrijver een andere werkwijze in de weekenden dan op doordeweekse dagen.	
75	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K1	Welke maatschappelijke ontwikkeling (die op u afkomt) heeft de meeste impact op uw organisatie?	De meest impactvolle maatschappelijke ontwikkelingen voor Kentalis zijn de landelijke beweging naar inclusiever onderwijs, de veranderingen binnen de doelgroepen van Kentalis en de arbeidsmarkt bij zowel zorg als bij onderwijs.	
76	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Betreft de uitval van de BMI het gehele complex?	Ja dat klopt.	
77	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Kunt u (bij benadering) aangeven, wat de grote van het onbeveiligde aandachtsgebied is?	20 woningen en 1 dorps huis, het woonoppervlak is ca. 9600 m2.	
78	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Kunt u aangeven, hoeveel mensen er aanwezig zijn in het complex? En of er sprake is van personen die minder zelfredzaam zijn? En zo ja, om hoeveel mensen gaat het dan?	Er wonen ca. 128 cliënten verdeeld over de 20 woningen, de cliënten zijn allen niet zelfredzaam.	Aangepast: Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.3 - K3 Casus
79	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Kunt u aangeven hoeveel hulpverleners/begeleiders aanwezig zijn? En hoeveel daarvan zijn BHV-er?	Op dit moment worden alle begeleiders BHV opgeleid en dan gaat het overdag tot 19:00 uur om ca. 66 medewerkers die aanwezig zijn. Van 19:00 – 7:00 uur zijn er 4 medewerkers aanwezig, allen BHV opgeleid.	
80	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	K3- casus	Contactpersoon ter plaatse (naam+telefoonnummer) voor opvang en het wegwijs maken van de brandwacht.	Dat is pas bekend op het moment van inzet, afhankelijk van wie er op dat moment dienst heeft.	
81	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 20, paragraaf 5.1.3, K1	Om een onderscheidend antwoord op het gunningcriterium K.1 Dienstverlening te kunnen geven, vraagt inschrijver een verruiming van het aantal A4. Gaat u akkoord met maximaal 6 A4, exclusief de bijlagen zodat het voor u mogelijk is onderscheidend vermogen te toetsen?	We gaan akkoord met 6 pagina's maar wel inclusief eventuele bijlagen.	Aangepast: Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.3 - K1 Dienstverlening
82	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 7, paragraaf 1.3.2, Calamiteitendienst - Prijzenblad tab 5 - Bijlage 4 Lijst van Eisen, 24-uurs calamiteitendienst	Om een juist tarief af te kunnen geven voor het beantwoorden van een gesprek, heeft inschrijver een gemiddelde tijdsduur nodig van het gesprek. Kunt u aangeven wat de gemiddelde duur van het gesprek is?	Zie antwoord vraag 26.	
83	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 7, paragraaf 1.3.2, Calamiteitendienst - Prijzenblad tab 5 - Bijlage 4 Lijst van Eisen, 24-uurs calamiteitendienst	Zijn er gedurende het jaar in bepaalde maanden pieken in het aantal oproepen of is dit gedurende het jaar redelijk stabiel?	Dat is gedurende het hele jaar redelijk stabiel met als uitzondering wanneer er feestdagen op doordeweekse dagen vallen, dan zijn er meer oproepen i.v.m. afwezigheid servicepunt H&F van Opdrachtgever.	
84	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 7, paragraaf 1.3.2, Calamiteitendienst - Prijzenblad tab 5 - Bijlage 4 Lijst van Eisen, 24-uurs calamiteitendienst	De abonnementskosten worden vastgesteld n.a.v. het antwoordt op vraag 82. In dit abonnement zijn belminuten opgenomen per maand. Mocht u deze belminuten overschrijden, dan wordt er per minuut gefactureerd. Kunt u dit aanpassen in het prijzenblad?	Zie antwoord vraag 26.	

85	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 7, paragraaf 1.3.2, Calamiteitendienst - Prijzenblad tab 5 - Bijlage 4 Lijst van Eisen, 24-uurs calamiteitendienst	Kunt u het volgende toevoegen aan het prijzenblad: Rapportage per incident, abonnementskosten per maand en Eenmalige entreekosten?	Rapportagekosten worden niet toegevoegd aan het prijzenblad. Abonnementskosten per maand en opstartkosten voor bereikbaarheid buiten de opgegeven tijden zijn al opgenomen in prijzenblad.	
86	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 7, paragraaf 1.3.2, Calamiteitendienst - Prijzenblad tab 5 - Bijlage 4 Lijst van Eisen, 24-uurs calamiteitendienst	In het prijzenblad staan Opstartkosten bereikbaarheid buiten de afgesproken tijden, per keer en Kosten extra bereikbaarheid buiten de afgesproken tijden, per uur. Echter wanneer Opdrachtgever tijdig aangeeft wanneer deze diensten plaatsvinden, worden er geen kosten in rekening gebracht. Mag inschrijver € 0,00 hier invullen?	Zie antwoord vraag 21 en vraag 54.	
87	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Pagina 24, paragraaf 5.1.4 Toelichting op het subgunningscriterium prijs1.3.2 - Prijzenblad tab 4	In deel A schrijft u op pagina 24 bij terugkerende kosten dat u voor het open en sluiten van de panden een tarief per maand wenst te ontvangen. Het is voor een eerlijk vergelijk belangrijk dat inschrijvende partijen een gelijk vertrekpunt hebben qua werkdagen. Zodat iedereen met een gelijk aantal rekent, kunt aangeven waarmee inschrijvers dienen te rekenen. Kortom hoeveel werkdagen dienen wij te hanteren voor de berekening?	De open- en sluitrondes dienen 5 dagen per week uitgevoerd te worden (werkdagen). Echter Inschrijver dient een vast tarief per maand te hanteren.	
88	Bijlage 3 prijzenblad	Tabblad 3. Meldkamer en alarmopvolging	U vraagt hier om een tarief op te geven voor een DP 1/2/3. Aangezien deze verschillende doormeldingen een ander tarief hebben is ons verzoek om dit per aansluiting op te nemen in het prijzenblad. Kunt u dit aanpassen?	Zie antwoord vraag 34.	
89	Bijlage 4 lijst van eisen	Eis 26	Indien inschrijver niet over een klantportaal beschikt, is onze aanname dan juist dat de inschrijver wordt uitgesloten van inschrijving?	Het dient voor Opdrachtgever mogelijk te zijn om gegevens op enige wijze realtime in te kunnen zien, als dat niet geboden kan worden heeft dat uitsluiting tot gevolg.	
90	Bijlage 4 lijst van eisen	Eis 38	U stelt hier dat inschrijver bij een afroepdienst n.a.v. calamiteiten uiterlijk binnen 2 uur invulling dient te geven aan de dienst. Aan welke eisen dient deze invulling dan te voldoen?	Zie antwoord vraag 6.	
91	Bijlage 4 lijst van eisen	Eis 39	U stelt hier dat diensten tot 12 uur van te voren kosteloos geannuleerd kunnen worden. Conform ons CAO is het annuleren van een aangevraagde dienst een week vooraf kosteloos te annuleren. Indien dit niet het geval is zijn wij verplicht ons te houden aan artikel 45 in de CAO welke zegt dat wij minimaal 3 uur loon dienen te betalen. Bent u bereid dit artikel hierop aan te passen en zo nee waarom niet?	Zie antwoord vraag 17.	
92	Bijlage 3 prijzenblad	Tabblad 6. Werkaamheden op afroep	Het prijzenblad geeft in het tabblad 6. Werkaamheden op afroep geen mogelijkheid voor het rekenen met ad-hoc aanvragen. Wanneer er ad-hoc dienstverlening wordt uitgevraagd dient opdrachtnemer conform CAO haar medewerkers verplicht de zogenaamde verschuivingstoeslagen te betalen. Kunt u deze ad-hoc toeslag toevoegen aan uw prijzenblad? Indien u hier niet mee instemt kunt u motiveren waarom niet?	Zie antwoord vraag 28.	
93	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	Paragraaf 3.2.2, pagina 16 Kerncompetentie 1	Mag inschrijver opdrachtgever als referent gebruiken?	Nee dat is niet toegestaan	
94	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten en Deel B - Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis	Deel A, paragraaf 3.2.2 pagina 16 en Deel B paragraaf 7 pagina 9	In Deel A stelt opdrachtgever dat indien er meer dan 15% van de opdracht uitbesteed wordt aan een onderaannemer, deze als nog een UEA moet indienen. In Deel B staat dat de derde/onderaannemer afzonderlijk van de hoofdaannemer een UEA moet indienen. Wat is juist?	Wat in Deel A staat is juist. Indien meer dan 15% van de opdracht uitbesteed wordt aan een onderaannemer, moet deze onderaannemer alsnog een UEA indienen. De tekst waarnaar u verwijst uit deel B heeft betrekking op de variant 'inschrijven met gegevens van derden'.	
95	Deel B - Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis	Paragraaf 9, pagina 9	Hier staat als opmerking dat de tekst moet worden aangevuld met ISO 27001. Echter is dit in de tekst niet gebeurd. Moet inschrijver nu wel of niet in het bezit van het ISO 27001 certificaat zijn?	Inschrijver dient inderdaad in het bezit te zijn van het ISO27001 certificaat of vergelijkbaar.	Aangepast: Deel A - Beschrijvend Document, artikel 3.1

96	Raamovereenkomst	Art. 7.2 (Prijzen en tarieven)	Op basis van dit artikel is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostenverhogingen waar inschrijver mee te maken heeft, en die buiten de directe invloedssfeer van inschrijver liggen, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs. Het gaat daarbij om bijvoorbeeld om micro economische kosten zoals energie, huisvesting en haar wagenpark met toenemende kosten voor brandstof, bpm-verhogingen en leasecontracten. Met het niet (volledig) kunnen doorbelasten van deze kostenverhogingen kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van dienstverlening. Wij stellen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit de CAO Particuliere Beveiligingsorganisaties, (ii) aanpassingen van de -van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en heffingen, (iii) significante verhoging van haar vaste lasten. Inschrijver zal gemotiveerd uiteenzetten wat het effect is van de kostenstijgingen op de tarieven uiterlijk twee (2) maanden voor de ingangsdatum van de tariefwijziging. Indien opdrachtgever de wijziging niet accepteert, zullen partijen in overleg treden. Indien dat overleg niet tot overeenstemming leidt, kan inschrijver de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Of is zij anders bereid een alternatief voor te stellen dat meer recht doet aan de belangen van inschrijver?	Zie antwoord vraag 56 en vraag 57.	
97	Raamovereenkomst	Art. 9.2 (Facturering en betaling)	Inschrijver wenst maandelijks te kunnen factureren voor de geleverde diensten. Is dat akkoord voor de opdrachtgever?	Dat is akkoord.	
98	AIVG 2022	Art. 4.1 en 4.2 (Wijzigingen)	Wijzigingen in omvang of hoedanigheid van dienstverlening dienen in overleg tussen partijen te worden besproken, alsmede of dit eventuele consequenties heeft voor de overeengekomen voorwaarden. Uiteraard zal inschrijver altijd binnen haar mogelijkheden alle medewerking verlenen aan het doorvoeren van een gewenste wijzigingen binnen de door opdrachtgever gewenste termijn. Inschrijver ziet echter wel graag opgenomen in afwijking op artikelen 4.1 en 4.2 dat voor gewenste wijzigingen de instemming van inschrijver nodig is en dat inschrijver deze instemming niet op onredelijke gronden zal onthouden. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De voorgestelde toevoeging volgt al uit de tekst van artikel 4.1: <i>"tenzij deze wijzigingen dusdanige gevolgen hebben dat van Leverancier niet in redelijkheid kan worden verwacht, dat hij daar zonder meer aan meewerkt."</i>	
99	AIVG 2022	Art. 6 (Inkoopcombinaties)	Inschrijver is hiermee akkoord voor zover het gaat om een door inschrijver aangegaan contract met een inkoopcombinatie, maar niet als het een andere leverancier betreft waarmee een inkoopcombinatie waarvan opdrachtgever onderdeel uitmaakt een overeenkomst aangaat ten aanzien van beveiligingsdiensten. Kan opdrachtgever bevestigen dat dat ook de bedoeling is van dit artikel? Zo niet, dan ziet inschrijver dit artikel graag op die wijze aangepast.	Dit artikel is inderdaad zo bedoeld dat dit enkel van toepassing is wanneer de inkoopcombinatie een overeenkomst heeft gesloten met dezelfde leverancier als Opdrachtgever.	
100	AIVG 2022	Art. 11.4 (Facturering en betaling)	Verwacht de opdrachtgever dat de goedkeuring van een andere instantie of autoriteit nodig zal zijn, waardoor de opdrachtgever bevoegd is de betaling geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het moment dat deze goedkeuring is ontvangen?	Nee dat verwachten wij niet.	
101	AIVG 2022	Art. 11.5 (Facturering en betaling)	Inschrijver stelt voor dat in geval van opschorting de tekortkoming substantieel dient te zijn. Niet iedere tekortkoming rechtvaardigt een dergelijk vergaande sanctie. Vindt de opdrachtgever dat ook? Als zij daar anders over denkt, dan verneemt inschrijver graag waarom de opdrachtgever dat niet redelijk vindt.	Zie antwoord vraag 62.	
102	AIVG 2022	Art. 11.6 (Facturering en betaling)	Ten aanzien van de bankgarantie vraagt inschrijver zich af of deze daadwerkelijk moet worden afgegeven nu inschrijver een internationaal concern en beursgenoteerd bedrijf is. Het opstellen van een bankgarantie brengt daarnaast extra (hoge) kosten met zich mee. Acht de opdrachtgever het dan ook redelijk om geen bankgarantie te vereisen?	Dit artikel is niet van toepassing.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
103	AIVG 2022	Art. 11.9 (Facturering en betaling)	Inschrijver stelt voor om de bedragen die de opdrachtgever aan inschrijver verschuldigd is en bedragen die de opdrachtgever van inschrijver te vorderen mocht hebben als twee gescheiden kwesties te beschouwen. Immers, indien de opdrachtgever een betaling vordert van inschrijver dan kunnen partijen twisten over de vraag of inschrijver daartoe verplicht is en zo ja, tot welk bedrag. Zo bezien acht inschrijver het onredelijk dat een opeisbare factuur waarvan de hoogte vaststaat, wordt verrekend met een gestelde vordering van de opdrachtgever op inschrijver, die nog niet (in rechte) vast staat. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling te verwijderen. Stemt de opdrachtgever daarmee in? Als de opdrachtgever daar niet mee instemt kan zij dan aangeven hoe aan het bezwaar van inschrijver tegemoet wordt gekomen? Als de opdrachtgever deze bepaling niet wil verwijderen, kunnen partijen dan afspreken dat een verrekening pas plaats zal vinden nadat de vordering van de opdrachtgever die zij wil verrekenen, in rechte vast staat of nadat partijen daar overeenstemming over hebben bereikt? Als de opdrachtgever daar niet toe bereid is, kan zij dat dan toelichten?	Dat is niet akkoord, zie ook antwoord op vraag 63.	

104	AIVG 2022	Art. 16.1 (Keuring, controle en/of beproeving)	Inschrijver acht het redelijk dat de uitvoering van haar dienstverlening gekeurd kan worden. Inschrijver wil echter vooraf duidelijk weten aan welke eisen de dienstverlening dient te voldoen en hoe dit zal worden gekeurd. Inschrijver stelt voor om vooraf de wijze van keuring overeen te komen. Hieronder wordt mede begrepen de frequentie van keuring, rapportage en beoordeling. Inschrijver stelt voor dat zij beoordeeld wordt op haar algemene dienstverlening en niet op incidenten. Kan de opdrachtgever instemmen met het feit dat Key Performance Indicators (KPI's) een uitkomst kunnen bieden, zoals omschreven in een Service Level Agreement (SLA)??	Dat is akkoord, hierbij gaat Opdrachtgever ervan uit dat met incidenten wordt bedoeld incidentele manco's in de dienstverlening en/of incidentele klachten.	
105	AIVG 2022	Art. 17.3 en 17.4 (Intellectuele Eigendom en andere (vergelijkbare) rechten)	Inschrijver stelt voor art. 17.3 en 17.4 als volgt te vervangen: "De intellectuele eigendomsrechten op de door Leverancier 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 Leverancier of bij de derde van wie Leverancier het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van Leverancier openbaar maken of delen met derden. Opdrachtgever heeft uitsluitend het gebruiksrecht ervan voor de duur van de Overeenkomst, welk gebruiksrecht eindigt bij beëindiging van de Overeenkomst op welke wijze dan ook. De tijdelijkheid van het gebruiksrecht ziet ook op gebruik van rapportage tools, die Leverancier ter beschikking stelt voor de uitvoering van de Overeenkomst. Voor de duidelijkheid, Leverancier of haar licentiegevers hebben het exclusieve eigendom op alle back-office systemen en software, welke wordt gebruikt om uitvoering te geven aan de Overeenkomst en Opdrachtgever heeft geen enkel recht op toegang of gebruik van deze systemen of software. Ditzelfde geldt voor de rechten ten aanzien van de systemen en software, die Leverancier op de achtergrond gebruikt om uitvoering te geven aan de Levering, zoals applicaties om rapportages te maken en te delen. Het gebruiksrecht ten aanzien van geleverde programmatuur is niet-exclusief. Opdrachtgever mag deze programmatuur alleen in zijn eigen onderneming gebruiken en alleen en toegepast in de configuratie zoals deze is bedoeld in de Overeenkomst. Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar."	Dat is akkoord, met de toevoeging dat wanneer het gebruiksrecht eindigt bij beëindiging van de Overeenkomst, Opdrachtgever op verzoek van Opdrachtgever volledige medewerking verleent om rapportages en data terzake de geleverde dienstverlening te verstrekken aan Opdrachtgever.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
106	AIVG 2022	Art. 17.5 (Intellectuele Eigendom en andere (vergelijkbare) rechten)	Inschrijver stelt voor dat de vrijwaring niet verder reikt dan de door de derde geleden directe schade en tot een bedrag van € 150.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 300.000,- per jaar. De vrijwaring heeft geen betrekking te hebben op de door een derde geleden indirecte en/of gevolgschade.	Opdrachtgever gaat akkoord met beperking van de vrijwaring tot directe schade maar gaat niet akkoord met de beperking van bedrag(en).	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
107	AIVG 2022	Art. 18.1 (Geheimhouding)	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 dit artikel dan ook worden toegevoegd dat ook voor inschrijver geldt dat inschrijver evenwel bevoegd is om gegevens binnen haar groep (als bedoeld in artikel 2:24b BW) kenbaar te maken c.q. te delen? Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?	Dat is akkoord, onder de voorwaarde dat de entiteiten binnen haar groep garanderen zich te houden aan artikel 19 AIVG.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
108	AIVG 2022	Art. 19.3 (Informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens)	Inschrijver stelt voor dat beide partijen ieder zelfstandig verantwoordelijk zijn voor opgelegde boetes. Inschrijver acht het onredelijk dat zij mee moet betalen aan de kosten van de opdrachtgever als de opdrachtgever een boete opgelegd heeft gekregen, wanneer de opdrachtgever niet heeft voldaan aan haar verplichtingen op grond van de geldende wet- en regelgeving. Kan de opdrachtgever aldus akkoord gaan met het zelfstandig betalen van een opgelegde boete, zonder dat zij een andere partij daarbij betreft? Indien zij daar niet mee akkoord gaat, kan de opdrachtgever dan bevestigen dat de vrijwaring zal worden beperkt, zoals verzocht bij art. 20.5?	Dat is akkoord.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
109	AIVG 2022	Art. 19.4 (Informatiebeveiliging en bescherming van persoonsgegevens)	Inschrijver gaat akkoord met het separaat overeenkomen van een verwerkersovereenkomst, mits zij onder de overeenkomst daadwerkelijk als verwerker in de zin van de AVG wordt aangemerkt en onder voorbehoud van een inhoudelijke beoordeling van de verwerkersovereenkomst.	Dat is akkoord.	
110	AIVG 2022	Art. 20.2 (Aansprakelijkheid)	Hoewel inschrijver verheugd is te lezen dat haar aansprakelijkheid is beperkt, dient de beperking wel in verhouding te staan tot de opdrachtwaarde en dat is nu niet het geval. Zonder die redelijke verhouding is er geen sprake van een gezonde en evenwichtige bedrijfsvoering: de risico's dienen afgezet te worden tegen de waarde. Gelet op de hiervoor tot uitdrukking gebrachte visie stelt inschrijver voor de hoogte van de aansprakelijkheid als volgt te beperken: € 150.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 300.000,- per jaar. Stemt opdrachtgever daarmee in?	Zie antwoord vraag 64.	

111	AIVG 2022	Art. 20.5 (Aansprakelijkheid)	De vrijwaring die inschrijver aan de opdrachtgever dient af te geven voor aanspraken van derden is niet begrensd, hetgeen voor inschrijver zorgelijk is. In het kader van risicomanagement dat binnen de organisatie van inschrijver wordt gevoerd dient de schadevergoedingsplicht bij vrijwaring ook beperkt te worden. De vrijwaring dient niet verder te reiken dan de door de derde geleden directe schade en tot een bedrag van € 150.000,- per gebeurtenis (of reeks van gebeurtenissen met dezelfde oorzaak) en maximaal € 300.000,- 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?	Oprichtgever gaat akkoord met de beperking tot directe schade. Voor beperking van de bedragen zie antwoord bij vraag 64.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
112	AIVG 2022	Art. 20.6 (Aansprakelijkheid)	1) Inschrijver heeft een collectieve (dat wil zeggen met alle aan haar gelieerde 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)? 2) Ten aanzien van de cessie heeft inschrijver enkele opmerkingen/vragen: a) Onder de wereldwijde polis van inschrijver is het niet toegestaan om verzekeringspenningen bij voorbaat te cederen. Deze polis is tot stand gekomen na intensieve onderhandelingen tussen de internationale verzekeraar enerzijds en alle tot de groep van inschrijver behorende ondernemingen over de hele wereld anderzijds. Inschrijver hoopt op begrip van de opdrachtgever dat zij daarom niet eenzijdig kan bepalen dat de verzekeraar akkoord dient te gaan met een wijziging van de wereldwijde polis, zodat cessie wel is toegestaan. De opdrachtgever kan er op vertrouwen dat de polis een zeer ruime dekking kent. Is de opdrachtgever bereid om dit vereiste te laten vervallen? Inschrijver is wel bereid om met de opdrachtgever af te spreken dat uitkeringen op grond van de polis rechtstreeks naar de opdrachtgever worden overgemaakt. Stemt de opdrachtgever in met aanpassingen van deze bepaling? b) Indien de opdrachtgever daartoe niet bereid is, kan zij dan toelichten waarom cessie noodzakelijk is. In dat kader merkt inschrijver op dat de verzekering toereikend is (een ruime dekking), zodat de opdrachtgever niet bang hoeft te zijn dat zij achter het net vist.	Dat is akkoord.	
113	AIVG 2022	Art. 21.1 (Opschorting, ontbinding en beëindiging en overmacht)	Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen (met inachtneming van een aanzegtermijn van tien dagen), indien daar gegronde redenen voor zijn, zoals (i) elke ernstige of geringe, maar aanhoudende niet-nakoming door de opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de overeenkomst; (ii) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een grote verandering veroorzaakt van de verplichtingen van inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst; (iii) als sprake is van faillissement of surseance van betaling of vergelijkbare situatie bij de opdrachtgever; (iv) indien de opdrachtgever of de diensten die inschrijver dient te verlenen onwettig worden of worden onderworpen aan enige sanctie. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke toevoeging? Zo niet, kan zij dat motiveren?	Oprichtgever heeft de voorgestelde tekst van Inschrijver enigszins aangepast en kan akkoord gaan met het volgende: Inschrijver zou ook graag de mogelijkheid willen hebben de overeenkomst te beëindigen (met inachtneming van een redelijke aanzegtermijn), indien daar gegronde redenen voor zijn, zoals (i) elke ernstige niet-nakoming door de opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de overeenkomst; (ii) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voorschriften, die van grote invloed is op of een grote verandering veroorzaakt van de verplichtingen van inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst en waarvoor door Partijen gezamenlijk eerst getracht is tot een oplossing te komen; (iii) als sprake is van faillissement of surseance van betaling bij de opdrachtgever; (iv) indien de opdrachtgever of de diensten die inschrijver dient te verlenen onwettig worden of worden onderworpen aan enige sanctie.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
114	AIVG 2022	Art. 21.3 en 21.4 (Opschorting, ontbinding en beëindiging en overmacht)	Inschrijver vraagt zich af waarom de opdrachtgever heeft gekozen voor 'ontbinding' van de overeenkomst, indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over wijzigingen in de aard/omvang van de dienstverlening. Ontbinding van de overeenkomst is alleen mogelijk indien er sprake is van de een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. Hiervan is geen sprake indien partijen geen overeenstemming bereiken over wijzigingen. Ontbinding van de overeenkomst is dan ook juridisch gezien niet mogelijk. Wel zou kunnen worden opgenomen dat opdrachtgever de overeenkomst kan opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn. Een redelijke opzegtermijn, gezien het feit dat inschrijver haar personeel moet herplaatsen, bedraagt 3 maanden. Inschrijver zou dit willen vervangen door 'opzegging', omdat op deze manier geen 'ongedaaanmakingsverbintenis' (als in artikel 6:271 BW) ontstaat. Inschrijver acht het onredelijk dat partijen op deze manier van niet nagekomen verbintenissen worden bevrijd. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen?	Dat is akkoord.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2

115	AIVG 2022	Art. 21.6 (Opschorting, ontbinding en beëindiging en overmacht)	Hoewel inschrijver de achtergrond van deze bepaling begrijpt, heeft deze bepaling wel tot gevolg dat inschrijver geen gebruik kan maken van de middelen die de wet haar biedt als de opdrachtgever (zonder reden) haar verplichtingen niet nakomt. Ieder drukmiddel ontbreekt dan. Vanzelfsprekend zullen partijen eerst met elkaar in overleg treden, maar als dat geen oplossing biedt dan komt uiteindelijk wel het middel van opschorting of verrekening aan de orde. Stemt de opdrachtgever ermee in dat inschrijver uiteindelijk als laatste redmiddel wel het middel van opschorting/verrekening kan gebruiken? Indien de opdrachtgever hier anders over denkt, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Dat is akkoord, onder voorwaarde dat altijd eerst overleg plaatsvindt.	Wordt na gunning als aanvulling / wijziging op de AIVG 2022 toegevoegd aan de Raamovereenkomst bij artikel 4.2
116	AIVG 2022	Art. 21.9 (Opschorting, ontbinding en beëindiging en overmacht)	Inschrijver is van mening dat er in geval van gebrek aan personeel, ziekte van personeel of stakingen wel sprake is van overmacht. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat de genoemde situatie worden verwijderd uit deze bepaling? Zo niet, kan zij dit dan motiveren? Indien Opdrachtgever niet instemt met het verwijderen van stakingen, kan zij dan akkoord gaan met de volgende aanvulling? Het risico van stakingen wordt in dit artikel bij Inschrijver neergelegd, ongeacht wat voor staking(en) het betreft. Inschrijver wenst deze bepaling aan te vullen, zodat landelijk georganiseerde stakingen hier niet onder vallen. Daarop heeft Inschrijver immers geen invloed. Daarnaast wenst inschrijver wettelijke plichten die met stakingen verband houden ook buiten beschouwing te laten. Kan Opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke aanvullingen?	Dat is niet akkoord, deze risico's kunnen niet voor rekening van Opdrachtgever komen.	
117	AIVG 2022	Art. 29.1 (Personeel, apparatuur en materialen)	Inschrijver investeert 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?	Dat is niet akkoord. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen na gunning van de opdracht hierover in overleg gaan met als uitgangspunt wat marktconform is én wat redelijk en billijk is voor beide partijen. Daarbij stelt Opdrachtgever de voorwaarde dat dit alleen van toepassing is wanneer het gaat om eenzelfde functie als die de medewerker van Opdrachtnemer bij Opdrachtnemer vervult.	
118	AIVG 2022	Art. 29.2 (Personeel, apparatuur en materialen)	Inschrijver is akkoord met deze bepalingen, maar stelt voor dat de opdrachtgever schriftelijk en gemotiveerd moet aangeven wat de bezwaren zijn tegen de personen die zijn belast met de uitvoering van de diensten en/of waarom vervanging nodig of wenselijk is. Dit is nodig om - zo nodig - arbeidsrechtelijke maatregelen te kunnen nemen tegen de betreffende medewerker. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen? Zo niet, dan verneemt inschrijver graag wat het bezwaar van de opdrachtgever hier tegen is.	Dat is akkoord.	
119	Deel A - Beschrijvend Document EU aanbesteding beveiligingsdiensten	5.1.3 Toelichting op het subgunningcriterium kwaliteit	Opdrachtgever vraagt van inschrijver dat de beschrijving van criteria 1, 2 & 3 geanonimiseerd zijn. Bij de huidige dienstverlener spreekt inschrijver (bijvoorbeeld bij implementatie) vooral van een transformatie of optimalisatie van de dienstverlening, gezien zij de huidige diensten al levert en een 'gebruikelijke implementatie' niet van toepassing is. Anoniem inschrijven zonder daarin voorkennis mee te nemen lijkt bijzonder lastig. Kan Opdrachtgever concretiseren hoe de huidige dienstverlenende inschrijver uw criteria behandelt als anoniem?	Deze aanbesteding resulteert in een nieuwe samenwerking met andere eisen en wensen t.o.v. de huidige dienstverlening. De huidige dienstverlener dient de criteria ook op deze wijze te behandelen en dient Opdrachtgever als een nieuwe klant te zien. Wij snappen uw opmerking dat het bijzonder lastig is om anoniem in te schrijven zonder het meenemen van voorkennis, daarom laten we deze voorwaarde vervallen.	Aangepast: Deel A - Beschrijvend Document, artikel 5.1.3 - K1 Dienstverlening, K2 Implementatieplan, K3 Casus.
120	Deel B - Aanbestedingsvoorwaarden Koninklijke Kentalis	Paragraaf 9, pagina 5	U geeft aan dat de inschrijving/verzoek tot deelneming in de Nederlandse taal gesteld dient te zijn en tevens de correspondentie, contacten en contractering. Vanwege het internationale karakter zijn een aantal bewijsvoerende (standaard-) documenten (bijvoorbeeld financiële documenten zoals het verzekeringscertificaat, Jaarverslag etc.) in de Engelse taal opgesteld. Kunt u uw goedkeuring verlenen dat soortgelijke bewijsvoerende (standaard-) documenten in de Engelse taal worden bijgevoegd? Uiteraard wordt verdere beantwoording, als reactie op uw aanvraag, in de Nederlandse taal geschreven, evenals de uitvoering tijdens het contract.	Dat is akkoord.	
121	Lijst van Eisen	Pagina 2, eis 9	Al onze beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Zij zijn allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening is veel grondiger. De politie kijkt o.a. verder terug in de tijd; VOG laatste 4 jaar en politie laatste 8 jaar. Daarnaast nodigt politie de gescreende medewerker uit voor een persoonlijk gesprek indien men dit nodig acht op basis van de verkregen informatie van Justitie. Bent u bereid de VOG als eis te laten vervallen?	Zie antwoord vraag 2.	
122	Bijlage 3 Prijzenblad	Tab 6	Voor beveiligers en de surveillancedienst gelden andere tarieven. Kunt u de tarieven voor de beveiligers en de surveillancedienst separaat uitvragen op het prijzenblad?	Dat is akkoord.	Aangepast: Bijlage 3 - Prijzenblad, tabblad 6, werkzaamheden op afroep

123	Beschrijvend document	1.3.2.	In paragraaf 5.1.3 staat dat het voor Kentalis van groot belang is dat inschrijver in staat is om mee te denken met Kentalis vanuit zijn professie om de dienstverlening te optimaliseren. Dit lijkt niet te corresponderen met paragraaf 1.3.2 waar onder meer staat dat Kentalis de dienstverlening grotendeels in de huidige opzet wenst voort te zetten en waarin staat de dat de interne organisatie van Kentalis op dit moment geen ruimte biedt voor het aanbieden van innovatieve oplossingen. Kunt u aangeven hoe deze passages met de wens tot optimaliseren en het uitsluiten van innovaties zich tot elkaar verhouden?	Optimaliseren heeft wat ons betreft niet alleen te maken met innoveren maar ook met signaleren, adviseren, opvolgen en monitoren om gezamenlijk een zo optimaal mogelijke dienstverlening te leveren.	
124	Beschrijvend document	1.3.3.	U geeft aan dat Kentalis toe wilt naar een eenduidig en optimaal beheerd proces waarbij er een kwaliteitsslag wordt gemaakt t.o.v. huidige dienstverlening. Dit wil Kentalis in samenwerking met de leverancier realiseren waarbij tevens de samenwerking tussen Kentalis en de leverancier geoptimaliseerd wordt. Betekent dit dat gedurende de looptijd van de overeenkomst Kentalis wel van de inschrijver verwacht dat zij Kentalis adviseert in innovatieve oplossingen als camera's en openen en sluiten van panden op afstand en deze oplossingen ook zelf kan leveren?	Zie antwoord vraag 40.	
125	Beschrijvend document	3.2.2.	Kerncompetentie 2: gaat Kentalis ook akkoord met ervaring met het inzetten van fysieke brandwachten bij opleidingsinstellingen?	Dat is niet akkoord.	
126	Bijlage 4 Lijst van Eisen	Eis 3	Heeft het afschalen van locaties alleen betrekking op het sluiten van een locatie, of zijn er ook andere situaties waarin locaties kunnen worden afgeschaald? Zo ja, welke?	Dat kan ook andere redenen hebben, bijvoorbeeld wanneer een locatie een andere verhuurder of een andere bestemming krijgt, het afstoten van onderdelen van de organisatie van Opdrachtgever of budgettaire redenen.	
127	Bijlage 4 Lijst van Eisen	Eis 3	U geeft aan dat het op- en afschalen van locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst onbeperkt mogelijk dient te zijn. Wij vragen u of dit, aangaande de afschaling, beperkt kan worden tot een percentage omdat, zoals het nu omschreven is, de overeenkomst op elke moment gedurende de looptijd zonder opgave van reden volledig kan worden afgeschaald.	Opdrachtgever gaat niet akkoord om een beperking op te nemen m.b.t. het kunnen afschalen van locaties. Wanneer door significante afschaling de overeengekomen financiële en/of operationele condities niet meer aansluiten bij de overeengekomen dienstverlening zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in alle redelijkheid in overleg treden met als doel de condities zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten op de dan geldende situatie.	
128	Bijlage 4 Lijst van Eisen	Eis 9	Alle beveiligingsmedewerkers met een grijze beveiligingspas zijn gescreend door de Politie. Deze screening gaat verder dan de VOG-screening. Kunt u bevestigen dat indien medewerkers over een grijze pas beschikken een VOG niet nodig is?	Zie antwoord vraag 2.	
129	Bijlage 4 Lijst van Eisen	Eis 18	Dient het fysiek omzetten van aansluitingen op de locatie naar de PAC door de verkrijgende partij te worden uitgevoerd of heeft Kentalis een eigen installateur die dit doet ?	Zie antwoord op vraag 42	