

Algemene vragenlijst



Project: Landelijke - beveiliging en receptie dienstverlening TN 552971
 Datum: 22-12-2025
 Versie: 1.0
 Gegadigde:

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraagstelling	Antwoord	Gewijzigd document
1	Selectieidraad	2.2 Scope	Hier staat bovenaan pagina 9 dat op basis van de afname in de afgelopen 8 jaar ProRail gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks een besteding van ongeveer 580.000 uren per jaar af te nemen. In de volgende alinea staat dat de maximale waarde van de Overeenkomst inclusief verlengsopties €13.400.000,- bedraagt. Eén van beide lijkt Inschrijver niet juist. Kunt u aangeven wat de geschatte waarde is van de opdracht per jaar?	9-12-2025	Er is een fout gemaakt in de selectieidraad bij het vermelden van het aantal uren per jaar. Het genoemde aantal van 580.000 uur is onjuist. Het juiste aantal bedraagt bij benadering 58.000 uur per jaar. Dit betreft de inzet voor zowel beveiliging als hospitality. De eerder genoemde maximale contractwaarde van € 13.400.000,- voor een looptijd van maximaal vier jaar (inclusief verlengsopties) is correct. U vraag tevens naar de geschatte waarde per jaar voor de gehele dienstverlening, dit bedraagt dan ca. € 3.350.000,-	Selectieidraad 2.2
2	Selectieidraad	2.2	Kunt u a.u.b. toelichten wat 'telefoon dienstverlening' precies betekent voor locatie Tulpenburgh?	9-12-2025	De te contracteren dienstverlener wordt verantwoordelijk voor het beantwoorden van inkomende telefoongesprekken via het algemene telefoonnummer van ProRail. Deze oproepen worden voornamelijk gedaan door leveranciers en moeten worden doorgeschakeld naar een ProRail of naar hospitality- of beveiligingsmedewerkers op andere ProRail-locaties. De medewerkers beantwoorden algemene vragen, schakelen telefoontjes door en registreren relevante informatie, signalen, terugkerende vragen en knelpunten. Op dit moment wordt de telefoniedienstverlening verzorgd door een hospitalitymedewerker die gestationeerd is op de kantoorlocatie Tulpenburgh in Utrecht.	
3	Selectieidraad, pagina 9	2.2	U stelt hier dat ProRail gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks ongeveer 580.000 uur af neemt. Ook geeft u aan dat de maximale waarde van de overeenkomst €13.400.000 bedraagt. Kunt u bevestigen dat hiermee de maximale waarde van de overeenkomst per jaar bedoelt en niet voor de gehele looptijd (inclusief verlengsopties)?	9-12-2025	Zie antwoord vraag 1	
4	Selectieidraad, pagina 9	2.2	U stelt hier dat ProRail gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks ongeveer 580.000 uur af neemt. Ook geeft u aan dat de maximale waarde van de overeenkomst €13.400.000 bedraagt. In de huidige markt overstijgt 580.000 uur per jaar ruim de genoemde €13.400.000 (per jaar). Kunt u dit a.u.b. toelichten? Is hier per abuis een typ fout gemaakt?	9-12-2025	Zie antwoord vraag 1	
5	Selectieidraad	2.2 Scope	Kunt u specificeren wat de geschatte waarde is van de Hospitalitydienstverlening per jaar?	9-12-2025	De geschatte waarde hospitality dienstverlening is ca. €700.000 euro per jaar.	
6	Selectieidraad	2.2 Scope, Scope per locatie	In deze fase moeten op de UEA de in te zetten onderaannemers worden vermeld indien bekend. Om dit ten aanzien van de dienstverlening Mobiele surveillance te kunnen doen, is het nodig om te weten welke Mobiele surveillancedienstverlening per locatie moet worden geleverd. Gaat het om alarmopvolging of moeten er ook open-, sluit- en controlerondes worden uitgevoerd? Is het daarom mogelijk om per locatie een overzicht van de door u gewenste Mobiele surveillancedienstverlening te ontvangen?	9-12-2025	De dienstverlening mobiele surveillance bestaat enkel uit alarmopvolging en niet open-, sluit- en controlerondes. ProRail heeft een locatieoverzicht verstrekt in hoofdstuk 2.2 van de selectieidraad.	
7	Selectieidraad	4.2.3 Aanmelding met een beroep op draagkracht derden	Hier staat: 'Een ondernemer die zelfstandig of in combinatie deelneemt en zich beroept op de draagkracht van één of meer andere entiteiten (voor technische of beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht)'. Graag uw bevestiging dat er in deze selectieidraad geen geschiktheidseisen worden gesteld ten aanzien van financiële en economische draagkracht. Indien dit wel zo is, kunt u deze eisen nader specificeren?	9-12-2025	Ja, het klopt dat er geen geschiktheidseisen worden gesteld ten aanzien van financiële en economische draagkracht.	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraagstelling	Antwoord	Gewijzigd document
8	Selectieidraad	4.2.3 Aanmelding met een beroep op draagkracht derden	Hier staat bij onderdeel 2. Een ingevulde en ondertekende verklaring beroep op derden (Bijlage 5) waarin: 'een verklaring dat indien de opdracht mocht worden verkregen deze werkverdeling ook zal worden nageleefd'. Graag uw bevestiging dat het invullen en ondertekenen van Bijlage 5 door beide partijen hiervoor volstaat.	9-12-2025	Ja, dit volstaat.	
9	Selectieidraad	4.5 Geschiktheidseisen	U vraagt Tevredenheidsverklaringen van alle referenten. Het indienen van tevredenheidsverklaringen van alle gevraagde referenten leidt tot een onnodige administratieve belasting van Inschrijvers en referenten, mede gelet op een aantal aanbestedingen waar wij aan deelnemen. Wij verzoeken u dan ook om te ondertekening van de referentie door de referent zelf achterwege te laten, gezien Inschrijvers contactgegevens van de referenten verstrekt, kunt u zelf de tevredenheid van de referenten verifiëren. Een ondertekening heeft hierbij geen toegevoegde waarde. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u aangeven waarom niet?	9-12-2025	Ja, dit is akkoord. Het indienen van een door de referent ondertekende tevredenheidsverklaring is niet langer vereist. Inschrijvers dienen wel de contactgegevens van de referenten te verstrekken, zodat ProRail de referenties zelfstandig kan verifiëren.	Selectieidraad 4.5
10	Selectieidraad	4.5 Geschiktheidseisen	Sommige van onze referenten hebben recentelijk (november 2025) nog een getekende tevredenheidsverklaring afgegeven. Graag uw bevestiging dat deze ook ingediend mogen worden, zodat zij niet opnieuw hoeven te tekenen.	9-12-2025	Zie het antwoord op vraag 9. Het is niet langer noodzakelijk om een door referent ondertekende tevredenheidsverklaring in te dienen.	
11	Selectieidraad	4.5 Geschiktheidseisen	Eis 7 en Eis 8: Er wordt een financiële opdrachtwaarde geëist van €4.780.000 (Eis 7) en €1.700.000 (Eis 8). Kunt u bevestigen dat het hier gaat om de totale opdrachtwaarde over de gehele looptijd van de opdracht en niet per jaar?	9-12-2025	Ja, dit is correct. Het gaat om de totale opdrachtwaarde van een gehele looptijd.	
12	Selectieidraad	4.6 Selectiecriteria	Selectie criterium 5: Het uitvoeren van BHV-taken voor een gebouw met meerdere unieke medewerker check-ins op een werkdag. Graag uw bevestiging dat deze referentie betrekking mag hebben op zowel beveiligers als receptionistes (of alleen receptionistes) die de BHV taken uitvoeren?	9-12-2025	Ja, dit is correct. Het gaat hier om het uitvoeren van BHV-taken door zowel objectbeveiligers als receptiemedewerkers.	
13	Selectieidraad	5.2	U benoemt hier de gunningscriteria. Heeft u al enig beeld van het aantal A4 per criterium? Dit is relevant voor inschrijver om capaciteit te plannen.	9-12-2025	Het totaal aantal pagina's dat u mag indienen voor <u>alle</u> gunningscriteria bij elkaar bedraagt naar verwachting 10 A4 (enkelzijdig, inclusief bijdragen).	
14	Selectieidraad	5.2	In Paragraaf/Hoofdstuk 5 van de Selectieidraad beschrijft u de gunningscriteria en de weg van de gunningscriteria. Het valt Gegadigde op dat u een vergelijkbare methodiek hanteert als in de tender van 2017. Gegadigde wil graag opmerken dat de tender van 2017 zeer prijs gedreven was en de beoordeling op kwaliteit minimale impact had. Partijen konden zich de facto alléén onderscheiden door de inschrijfprijs. De Inschrijfprijs wordt daarmee veruit het belangrijkste gunningscriterium om voor gunning in aanmerking te komen. In de tender van 2017 was de inschrijfprijs zo dominant, dat het bijna onmogelijk was met de gescoorde meerwaarde op de kwaliteitscriteria het gat met de laagste inschrijfprijs te dichten. Onze vraag is daarom: hoe verwacht u in de huidige aanbesteding deze situatie te voorkomen en objectief te borgen dat het geen prijs gedreven tender wordt en u daarmee handelt in lijn met de code marktconform gedrag? Graag ontvangen wij een nadere toelichting.	9-12-2025	U geeft aan dat de aanbesteding uit 2017 sterk prijsgedreven zou zijn geweest en dat inschrijvers zich feitelijk uitsluitend konden onderscheiden op basis van de inschrijfprijs. ProRail deelt deze opvatting niet. Bij het analyseren van de inschrijvingen uit 2017 blijkt dat het verschil tussen de hoogste en laagste behaalde kwaliteitsscore groter was dan het verschil tussen de hoogste en laagste inschrijfprijs. Dit betekent dat een inschrijver met een hogere inschrijfprijs de opdracht kon verkrijgen, mits de kwaliteitsscore (ook van de andere inschrijvers) daartoe aanleiding gaf. Ook in de onderhavige aanbesteding wordt gegund op basis van de beste prijs-kwaliteitsverhouding - gunnen op waarde. De methodiek is daarbij ten opzichte van 2017 anders uitgewerkt om aan te sluiten bij de huidige behoefte en inkoop. Naar het oordeel van ProRail borgt de gekozen systematiek dat kwaliteit een wezenlijk en onderscheidend onderdeel vormt van de beoordeling, met als doel te komen tot contractering van de inschrijving met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. De methodiek is volledig opnieuw vormgegeven: nieuwe gunningscriteria, een andere beoordelingsmatrix, een anders samengesteld beoordelingsteam, beoordeling op basis van consensus (was gemiddelde) en een maximaal te behalen kwaliteitswaarde die verhoudingsgewijs hoger ligt dan die in 2017.	
15	Bijlage 1 - Checklist in te dienen documenten		Kunt u bevestigen dat Bijlage 1 - Checklist in te dienen documenten niet ingediend hoeft te worden?	9-12-2025	Ja, bij deze de bevestiging dat u de checklist zelf niet hoeft in te dienen. Dit dient slechts als een hulpmiddel voor de Gegadigde om het overzicht te behouden.	
16	Bijlage 5 - Verklaring beroep op derde		Is het correct dat de bedrijfsnaam van de genomineerde onderaannemer één keer moet worden toegevoegd en dat ten aanzien van de Inschrijver overal in blauw 'Gegadigde' mag blijven staan?	9-12-2025	Ja, dit is correct. Ter verduidelijking is 'Gegadigde' zwart gemaakt.	Bijlage 5 - verklaring beroep op derde

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraagstelling	Antwoord	Gewijzigd document
17	Bijlage 6 - Referentieformulier		In de kolom van Eis 9 staat geen 'Ja/nee'. Klopt dit?	9-12-2025	Dit is per abuis fout gegaan en gecorrigeerd. Dank voor uw oplettendheid.	Bijlage 6 - Referentieformulier
18	Bijlage 6 - Referentieformulier		Hier staat in de eerste rij van de invultabel 'Referentieproject' en 'Naam'. Moet hier iets achter ingevuld worden? Zo ja, wat?	9-12-2025	Nee, u hoeft het project geen naam te geven.	
19	Bijlage 6 - Referentieformulier		Hier staat in rij Xx van de invultabel: '(Deel)opdracht afgerond'. Wat wordt bedoeld met (Deel)opdracht? Is het correct dat indien het contract nog loopt, hier 'nee' ingevuld moet worden?	9-12-2025	Ja, dit is correct.	
20	Bijlage 6 - Referentieformulier		Hier staat in de tweede rij van de invultabel dat in maximaal maximaal 50 woorden een toelichting op het referentieproject mag worden gegeven. Dit is veel te weinig om te kunnen aantonen dat het referentieproject aan de minimum eisen / selectiecriteria voldoet, zoals gevraagd wordt. Zeker als een referentieproject voor meerdere eisen / selectiecriteria wordt gebruikt. Graag u bevestiging dat er geen limiet zit op het aantal te gebruiken woorden, of dit aantal woorden te verruimen naar 400 woorden. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u aangeven hoe Inschrijvers dan op een gedegen wijze kunnen aantonen dat het referentieproject aan de eisen voldoet?	9-12-2025	Ja, wij gaan hier mee akkoord. Dit is aangepast.	Bijlage 6 - Referentieformulier
21	Bijlage 6 - Referentieformulier		Graag uw bevestiging dat indien een referentie wordt gebruikt voor het aantonen van meerdere Eisen en Selectiecriteria, hiervoor één keer Bijlage 6 ingevuld kan worden.	9-12-2025	Ja, dit bevestigen wij.	Bijlage 6 - Referentieformulier
22	Bijlage 7 - Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland		Is het correct dat de bedrijfsnaam van Gegadigde één keer moet worden toegevoegd en dat daarna overal in blauw 'Gegadigde' mag blijven staan?	9-12-2025	Ja, dit hebben wij verhelderd.	Bijlage 7 - Eigen Verklaring Sanctiepakket Rusland
23	Bijlage 8 - Geheimhoudingsverklaring		Kunt u bevestigen dat Bijlage 8 - Geheimhoudingsverklaring na eventuele selectie voor het doen van een inschrijving, opnieuw aan Inschrijvers worden verstrekt, waarbij dan de geel gearceerde onderdelen 'Vertrouwelijke Informatie, bestaande uit: oBijlage X XXX; oBijlage X XXX.' is ingevuld?	9-12-2025	Ja, bijlage 8 geheimhoudingsverklaring wordt opnieuw verstrekt aan de geselecteerde partijen. Bij het opnieuw verstrekken worden de bijlagen concreet benoemd in het door u te ondertekenen formulier.	
24	Bijlage 6	4.5.1	"Elke referentie, conform Bijlage 6, dient ondertekend te worden door de primaire opdrachtgever of vergezeld te gaan van een door de primaire opdrachtgever zelf afgegeven (separate) tevredenheidsverklaring..."	12-11-2025	Zie het antwoord op vraag 9. Het is niet langer noodzakelijk om een door referent ondertekende tevredenheidsverklaring in te dienen.	
25			Wilt u de conceptovereenkomst delen met de gegadigden?	12-11-2025	Nee, dit is niet mogelijk. Deze wordt gepubliceerd in de aanbestedingsfase, waarin de Inschrijvers gedurende de 2 notaronden vragen kunt stellen over het contract.	
26			Wilt u uw Algemene Voorwaarden delen met gegadigden?	12-11-2025	Ja, deze hebben wij bijgevoegd. Vragen over deze documentatie dienen de Gegadigden te stellen gedurende de 2 notaronden in de aanbestedingsfase.	
27	Selectieleidraad	2.1 HFM	Welke specifieke facilitaire partners maken deel uit van de 'One-Team samenwerking' op de ProRail-locaties, naast de hospitality- en beveiligingsdiensten die in deze aanbesteding worden uitgevraagd, om de integrale samenwerking te waarborgen?	12-11-2025	Het betreft de facilitaire operationele dienstverleners die in de schoonmaak, catering, afvalverwerking en warme dranken voorzien. Onze eigen servicemedewerkers maken ook deel uit van dit team.	
28	Selectieleidraad	2.2 Scope	Kunt u gedetailleerd toelichten hoe de maximale waarde van €13.400.000,- in relatie staat tot de verwachte afname van 580.000 uur per jaar, aangezien de impliciete gemiddelde uurprijs op basis van deze gegevens aanzienlijk lager lijkt te zijn dan de gangbare marktconforme tarieven voor beveiligings- en hospitalitydiensten in Nederland?	12-11-2025	Zie antwoord vraag 1	

Nr	Document	Paragraaf / Eis - Bepaling	Vraag Gegadigde	Datum vraagstelling	Antwoord	Gewijzigd document
29	Selectieidraad	4.5 Geschiktheidseisen	Eis 7 en 8: Kunt u bevestigen dat het genoemde bedrag de totale contractwaarde over de volledige looptijd betreft en niet de jaarlijkse opdrachtwaarde?	12-11-2025	Nee, het genoemde bedrag van €13.400.000,- betreft de totale opdrachtwaarde over de volledige looptijd. Wel kunnen wij bevestigen dat er een tyfout is gemaakt in de ureninschatting. Zie hiervoor antwoord vraag 1.	