



MARKTCONSULTATIE DOCUMENT

Onderhoud Centrale Bediening van Installaties (CBI)

2026

V 0.5 Definitief

datum 04-2026



Inhoudsopgave

Leeswijzer	3
Inleiding	4
1.1 Publicatie	4
1.2 Definitie marktconsultatie	4
1.3 Opdrachtgever	5
1.4 Doel marktconsultatie	5
1.5 Fasering	6
1.6 Voorbehoud	6
1.7 Proces marktconsultatie	6
1.8 Planning marktconsultatie	7
2 Administratieve voorwaarden	8
2.1 Correspondentie	8
2.2 Nota van Inlichtingen	8
2.3 Gelijke informatie	8
2.4 Taal	8
2.5 Rechten	8
2.6 Vertrouwelijkheid	9
2.7 Aangeleverde gegevens	9
2.8 Status informatie	9
2.9 Melding onregelmatigheden	9
2.10 Prioriteit van de documenten	9
3 Onderwerp marktconsultatie	10
3.1 Scope	10
3.2 Huidige situatie	11
3.3 Gewenste situatie	12
3.4 Specifieke aandachtspunten	12
4 Vragen marktconsultatie	14



Leeswijzer

Voor u ligt het marktconsultatiedocument met betrekking tot Onderhoud Centrale Bediening van Installaties (CBI).

Dit document bevat de volgende hoofdstukken:

Hoofdstuk 1: Hier treft u algemene informatie aan over GVB, over deze marktconsultatie en over de planning.

Hoofdstuk 2: Hier treft u de administratieve voorwaarden aan die van toepassing zijn op deze marktconsultatie.

Hoofdstuk 3: Hier treft u een korte beschrijving aan van de huidige situatie en een visie op de toekomst.

Hoofdstuk 4: Hier treft u de informatie betreffende de vragen aan die GVB in het kader van de marktconsultatie aan de markt heeft.

Begripsbepalingen

- Belangstellende: de deelnemer aan de marktconsultatie

Afkortingen

- | | |
|-------------|--|
| - CBI | Centrale Bediening van Installaties |
| - CCV | Communicatie Centrum Vervoer |
| - NMA | Netwerk Metro Amsterdam |
| - BV ROL | Besturing Veiligheidsvoorzieningen Renovatie Oostlijn |
| - OT | Operationele Techniek |
| - KPI | Key Performance Indicator |
| - PLC | Programmable Logic Controller |
| - OV-areaal | Infrastructuur die nodig is om openbaar vervoer te kunnen exploiteren. |



Inleiding

GVB is gestart met het project ReBOOT (Re-contracting-Beheer&Onderhoud-OT). Dit project richt zich op beheer en onderhoud en vernieuwing van de ICT-infrastructuur. Ter voorbereiding op diverse aanbestedingen zal GVB de komende maanden een aantal marktconsultaties publiceren. Het onderhoud van Centrale Bediening van Installaties (CBI) vormt hierin een belangrijk onderdeel.

Deze marktconsultatie is ter voorbereiding van de aanbesteding voor het onderhoud van Centrale Bediening van Installaties (CBI).

CBI is het centrale systeem van GVB voor de bediening en monitoring van tunnel-, baan- en station installaties, evenals de tractie- en energievoorziening voor het gehele OV-gebied Amsterdam. Het systeem biedt een uniforme bediening.

Naast deze primaire functies ondersteunt CBI ook registratie- en rapportagefunctionaliteiten en beschikt het over uitgebreide systeembeheerfuncties.

Dit contract zal formeel eindigen begin 2028 (10-01-2028). GVB heeft het voornemen om een Europese Aanbesteding in de markt te zetten voor het CBI.

Hierop vooruitlopend wenst GVB een consultatieronde uit te voeren met marktpartijen. Voor deze consultatieronde is dit onderhavige document opgesteld.

1.1 Publicatie

Deze marktconsultatie is gepubliceerd via TenderNed, het aanbestedings-platform. Alle in deze publicatie opgenomen bepalingen blijven onverminderd van toepassing en zijn op te vragen via <http://ted.europa.eu> en www.TenderNed.com.

Indien u op de hoogte wenst te blijven over nadere publicaties met betrekking tot deze marktconsultatie, zoals eventuele Nota's van Inlichtingen, dan dient u zich aan te melden op TenderNed en deze marktconsultatie toe te voegen aan 'mijn aanbestedingen'.

1.2 Definitie marktconsultatie

Een marktconsultatie wordt ingezet om de kwaliteit van het bestek c.q. programma van eisen en het inkoopproces te verbeteren, te toetsen en/of verder invulling aan te geven.

Door gebruik te maken van de kennis en kunde van partijen kan een publieke organisatie een voorgenomen project en de daarbij behorende randvoorwaarden toetsen op juistheid, volledigheid en haalbaarheid. Hierdoor kan de haalbaarheid van het project beter worden bepaald en de randvoorwaarden - waaronder het project moet worden uitgevoerd - vast te stellen



De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is géén oproep tot deelname en maakt géén deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie kan worden gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans op een passende aanbieding voor GVB groter.

1.3 Opdrachtgever

Deze marktconsultatie wordt uitgevoerd door GVB

GVB verzorgt het openbaar vervoer met tram, bus, metro en veren in en rond Amsterdam. De organisatie telt circa 5.000 medewerkers. GVB vervoert reizigers met 56 buslijnen (waarvan 12 nachtlijnen), 16 tramlijnen, 4 metrolijnen en 8 veerverbindingen. Gemiddeld verzorgt GVB zo'n 740.000 reizigersritten per dag. Reizigers willen op tijd hun bestemming bereiken, geïnformeerd zijn en zich veilig voelen. De reizigers staan centraal in het handelen van GVB.

Naast de exploitatie is ook het beheer en onderhoud van het materieel en van de railinfrastructuur in de stad in handen van GVB. De onderdelen Railmaterieel en Rail Infra zorgen voor de uitvoering.

GVB ziet graag dat zijn reizigers en medewerkers zich thuis voelen: in de voertuigen, maar ook voor en na de reis. Daarom is zijn sociale veiligheid en actuele reisinformatie belangrijk, zeker in een drukke metropool als Amsterdam. Naast de voertuigen is het van belang dat ook de omgeving veilig en schoon is en uitnodigt om gebruik te maken van openbaar vervoer.

Voor meer informatie over GVB is de website www.gvb.nl te raadplegen.

1.4 Doel marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is:

- A. Belanghebbenden vroegtijdig te betrekken bij de inrichting van bovengenoemde aanbesteding c.q. af te sluiten overeenkomst;
- B. De markt te consulteren met betrekking tot het onderzoek van de mogelijkheden om het Centrale Bediening van Installaties aan te besteden;
- C. Inzicht in de technische ontwikkelingen die relevant zijn voor het onderhoud van CBI;
- D. Inzicht in de optimale onderhoudsvormen en contractmodellen die door marktpartijen worden toegepast;
- E. Inzicht in de innovatieve oplossingen voor schaalbaarheid, betrouwbaarheid en integratie met toekomstige uitbreidingen van het OV-areaal.

De verkregen inzichten zullen worden gebruikt om de uitvraag voor het nieuwe onderhoudscontract te optimaliseren.



GVB hoopt op deze wijze een eventuele aanbesteding te organiseren en een overeenkomst af te kunnen sluiten die zo goed mogelijk is afgestemd op de markt.

1.5 Fasering

De marktconsultatie is verdeeld over 2 fasen:

- A. Een schriftelijke reactie op de door GVB gestelde vragen;
- B. Een mondelingen toelichting op de gestelde vragen met de daarbij behorende antwoorden; dit vindt plaats op basis van individuele gesprekken. Zie ook artikel 1.7; deze fase is optioneel en is geheel afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de gegeven antwoorden op de gestelde vragen.

1.6 Voorbehoud

GVB stelt de volgende voorwaarden die door de belanghebbende automatisch worden geaccepteerd bij deelname aan deze consultatie:

- A. GVB vergoedt op geen enkele wijze kosten verbonden aan deze marktconsultatie;
- B. GVB behoudt zich het recht voor om geen vervolg te geven aan deze marktconsultatie;
- C. GVB behoudt zich het recht voor om afhankelijk van deze consultatie een voor haar juiste en passende inkoopstrategie te kiezen.
- D. De verschaft informatie kan door GVB vrijelijk worden ingezet.

1.7 Proces marktconsultatie

De aankondiging van deze marktconsultatie "CBI" met de daarbij behorende documenten is conform de planning uit paragraaf 1.8 gepubliceerd via TenderNed en automatisch ook gepubliceerd op Tenders Electronic Daily (TED). Alle geïnteresseerde partijen krijgen op deze wijze de mogelijkheid om deel te nemen aan deze marktconsultatie.

Vervolgens is er, tot het in de planning aangegeven moment, een mogelijkheid tot het schriftelijk stellen van vragen ter verduidelijking van de marktconsultatie, waarvan een Nota van Inlichtingen zal worden opgemaakt.

GVB ontvangt daarna graag schriftelijk antwoord op de gestelde vragen, welke te vinden zijn in het hoofdstuk "Vragen marktconsultatie". De antwoorden op de vragen kunnen worden ingediend tot het moment zoals aangegeven in de planning. Indiening geschiedt via het berichtenverkeer in TenderNed.

Naar aanleiding van deze schriftelijke vragen en/of opmerkingen kan GVB overgaan tot het vragen van nadere toelichting. Dit kan plaatsvinden door schriftelijke vragen of bestaan uit fysieke overleggen, maar is daar niet toe gehouden.



Overleg met partijen zullen zijn gericht op wederzijdse uitwisseling van informatie. De betrokken partijen kunnen hun ideeën aandragen betreffende het onderwerp van de marktconsultatie. U kunt hiervoor maximaal 3 personen aanmelden.

Van elk overleg wordt een vertrouwelijk verslag opgesteld dat ter goedkeuring aan de betreffende partij zal worden voorgelegd. GVB is niet gehouden om een gedetailleerde terugkoppeling te geven aan de deelnemende partijen.

Afsluitend aan de marktconsultatie stelt GVB een geanonimiseerd verslag op waarin in hoofdlijnen de bevindingen worden beschreven. Dit verslag zal ook worden gepubliceerd op TenderNed.nl. De bevindingen vloeien voort uit de antwoorden op gestelde vragen en uit de gehouden overleggen.

1.8 Planning marktconsultatie

Hieronder treft u de planning aan van de marktconsultatie-procedure. Door GVB is een aankondiging voor deze marktconsultatie geplaatst op TenderNed. Hiermee is de marktconsultatie formeel van start gegaan.

GVB behoudt zich het recht voor wijzigingen in de planning aan te brengen c.q. van de planning af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle geïnteresseerden plaats via TenderNed.

Fase	Mijlpaal	Datum
1	Publicatie aankondiging	28 april 2026
2	Indienen vragen ter verduidelijking marktconsultatiedocument	11 mei 2026
3	Opstellen en versturen Nota van Inlichtingen	20 mei 2026
4	Indienen antwoorden, ideeën en opmerkingen	27 mei 2026
5	Overleg rondes	Ma 1 juni (middag) en di 2 juni
6	Afronden marktconsultatie	2de helft juni
7	Opstellen, versturen en publiceren eindrapport	Juli

- 1) Fase 5 is afhankelijk van de uitkomst c.q. conclusie aan de hand van de antwoorden op de gestelde vragen.
- 2) Fases 6 t/m 7 zijn afhankelijk van het wel of niet doorgaan van fase 5.



2 Administratieve voorwaarden

2.1 Correspondentie

De communicatie inzake deze marktconsultatie dient te allen tijde schriftelijke via het berichtenverkeer in TenderNed te geschieden.

Vanuit GVB is de volgende contactpersoon aangewezen voor deze aanbesteding:

Afdeling Inkoop

T.a.v.	Marjo Wauben, Senior Inkoper
Postadres:	Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam
Bezoekadres:	Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam
E-mailadres:	Marjo.wauben@gvb.nl
Mobiel:	+31 (0)615559090

2.2 Nota van Inlichtingen

Eventuele vragen ter verduidelijking van dit document kunnen worden ingediend tot de in de planning genoemde termijn. Voor het indienen van de vragen dient u gebruik te maken van de berichtenmodule van TenderNed. Deze vragen zullen in de vorm van een Nota van Inlichtingen worden geanonimiseerd en beantwoord. GVB zal de Nota van Inlichtingen plaatsen op TenderNed aan belangstellenden en zal een integraal onderdeel vormen van de eindrapportage.

2.3 Gelijke informatie

Alle partijen hebben toegang tot dezelfde informatie. De publicatie van deze marktconsultatie en de bijbehorende documenten – marktconsultatiedocument, Nota van Inlichtingen en het eindrapport - worden geplaatst op TenderNed.

Bij een eventuele aanbesteding worden bovengenoemde documenten met alle gegadigden gedeeld.

2.4 Taal

De taal die in deze marktconsultatie zal worden gebruikt is de Nederlandse en/of Engels. Het staat u vrij te bepalen in welke taal u de vragen beantwoordt.

2.5 Rechten

Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie moet worden gezien als algemene mogelijkheden voor de inkoopprocedure en de aanpak door GVB.



2.6 Vertrouwelijkheid

U dient de door GVB verstrekte informatie in het kader van deze marktconsultatie vertrouwelijk te behandelen. Een bijlage met "CBI Technische Details" is een onderdeel van deze marktconsultatie en kan via de berichtenmodule worden opgevraagd. U dient hiervoor de bijgevoegde "geheimhoudingsverklaring" ondertekend toe te voegen aan uw verzoek.

De verplichting tot geheimhouding geldt tevens voor uw medewerkers en de door u in te schakelen derden. GVB zal de verkregen informatie uiteraard ook vertrouwelijk behandelen.

2.7 Aangeleverde gegevens

Zoals aangegeven kan GVB de uit deze marktconsultatie verkregen informatie gaan gebruiken om de aanbesteding voor het onderhoud van CBI in de markt te gaan zetten. Derhalve worden of zijn alle antwoorden die door marktpartijen worden ingediend bij in het kader van deze marktconsultatie eigendom van GVB. GVB mag derhalve vrijelijk met deze informatie omgaan. GVB stelt het zeer op prijs indien alle vragen worden voorzien van een antwoord.

2.8 Status informatie

De status van de informatie is indicatief.

2.9 Melding onregelmatigheden

Indien een deelnemende marktpartij meent dat informatie en/of een bepaling in het voorliggende marktconsultatiedocument en/of andere documenten onjuist, onrechtmatig of op andere wijze onregelmatig is, dan dient de deelnemende marktpartij binnen vijftien dagen na ontvangst van het desbetreffende marktconsultatiedocument GVB schriftelijk te attenderen op die vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

Als een deelnemende marktpartij niet tijdig op de voorgeschreven wijze GVB aldus heeft geattendeerd, dan heeft die deelnemende marktpartij daarmee ieder recht jegens GVB verwerkt voor zover verband houdende met de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid.

2.10 Prioriteit van de documenten

In geval van strijdigheid tussen de aankondiging van de marktconsultatie en voorliggend Marktconsultatiedocument, dan prevaleert voorliggend marktconsultatiedocument.



3 Onderwerp marktconsultatie

3.1 Scope

De scope richt zich op het onderhoud van CBI in de huidige configuratie ("as-is") inclusief beperkte uitbreidingen en aanpassingen. De dienstverlening omvat alle componenten die nodig zijn om de bediening van tunnel-, baan- en stationsinstallaties en de tractie- en energievoorziening binnen het OV-areaal van Amsterdam te waarborgen. De contractwaarde wordt geschat op 1,5 mln. per jaar.

Het onderhoud richt zich op het waarborgen van beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het systeem, inclusief preventief en correctief onderhoud, incidentmanagement, configuratiebeheer en het uitrollen van minimaal twee software-releases per jaar.

Het systeem ondersteunt daarnaast enkele niet-metro-installaties, zoals IJtram, Amstelvenlijn en Uithoornlijn.

De scope van het onderhoud omvat:

- **Hardware componenten:** circa 148 Scalance-switches, 20 servers (inclusief software), 98 bedienclients, 605 remote I/O-units en 81 PLC's (stand ultimo 2024)
- **Software en configuratie:** alle functionaliteiten voor bediening, registratie, rapportage en systeembeheer, inclusief opleidings- en testomgevingen. CBI voorziet ook in een veiligheidsfunctie voor de tractie-installatie: De meeneemschakeling.
- **Interfaces:** koppelingen met OT-systemen voor veiligheid en statusinformatie bij calamiteiten en ontruiming.
- **Ondersteunende omgevingen:** een installatie in het ICT Testcentrum en een opleidingsinstallatie.

Met opmerkingen [Jv1]: CBI voorziet ook in een veiligheidsfunctie voor de tractie-installatie: De meeneemschakeling. Het onderhoud hiervan valt ook binnen de scope.

Opties:

- De Piet Heintunnel, de stationssystemen in de Oostlijntunnel en de tractie-installatie van de tram hebben momenteel eenieder een eigen besturingssysteem. Voor de aanbesteding wil GVB deze arealen mogelijk als optie opnemen. Dit geldt ook voor de gegevenskoppeling met ATS, welke wel in CBI is voorbereid, maar nog niet gerealiseerd is.
- Toekomstige uitbreidingen kunnen na ingebruikname onderdeel van het onderhoud zoals in bovenstaande bullets is aangegeven. Dit onderhoud wil GVB als optie opnemen.

Note:

- Alle datacommunicatie verloopt via het Netwerk Metro Amsterdam (NMA); aanleg van eigen netwerken is niet toegestaan.
- Om de gewenste situatie te bereiken is renovatie of beperkte herbouw mogelijk noodzakelijk en kan dit mogelijk onderdeel uitmaken van de scope van de aanbesteding.



- Herbouw of ingrijpende functionele uitbreidingen zijn niet in scope.

3.2 Huidige situatie

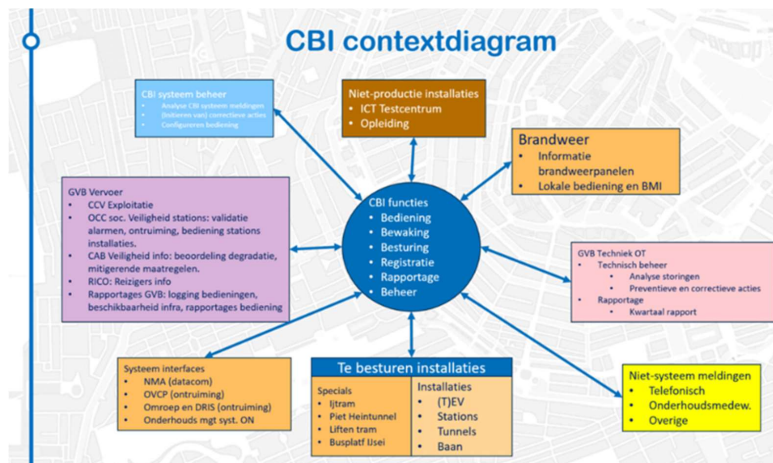
CBI is gerealiseerd in de periode 2014–2018 en is op 11 januari 2018 in beheer genomen. Het huidige onderhoudscontract voor het Centraal Bediening van Installaties (CBI) van GVB loopt af in januari 2028.

CBI is het centrale systeem van GVB voor de bediening en monitoring van tunnel-, baan- en station installaties, evenals de tractie- en energievoorziening voor het gehele OV-areaal Amsterdam. CBI is bedrijfskritisch: op het moment dat het systeem niet beschikbaar is, is metrovervoer niet mogelijk. Het systeem vormt daarmee een kerncomponent voor de veilige en efficiënte exploitatie van het openbaar vervoer.

Het systeem biedt een uniforme bediening. Naast deze primaire functies ondersteunt CBI registratie- en rapportagefunctionaliteiten en beschikt het over uitgebreide systeembeheerfuncties. GVB beschikt voor CBI over een OTAP omgeving en een aparte Opleidingsomgeving. De Ontwikkel- en Testomgeving draaien in het datacenter van de huidige leverancier.

De belangrijkste gebruiker van CBI is GVB Vervoer (CCV) voor de operationele bediening. Voor beheer- en onderhoudsactiviteiten wordt het systeem daarnaast gebruikt door GVB Uitvoering en de opdrachtnemer.

Onderstaande figuur geeft de belangrijkste functies van CBI weer.



Note: De Piet Heintunnel en de IJtram hebben momenteel een eigen besturingsysteem. Zie ook scope.

Het onderhoud wordt uitgevoerd op basis van ITIL-processen en omvat onder meer incidentmanagement, configuratiebeheer, preventief onderhoud en software-releases (minimaal twee per jaar). De KPI's zijn gericht op de beschikbaarheid van bediening per installatie, station en baancontroller. Bij overschrijding van de gestelde normen worden boetepunten toegepast. De opdrachtnemer levert kwartaalrapportages over prestaties,



incidenten en wijzigingen. Voor meer aanvullende informatie verwijzen wij u naar de bijlage CBI Technische details.

3.3 Gewenste situatie

GVB streeft naar een toekomstvaste, schaalbare en veilig beheerde CBI-omgeving die de continuïteit van de bedrijfskritische OT-processen duurzaam ondersteunt. De gewenste situatie is een stabiele en betrouwbare dienstverlening, met een inrichting die niet alleen voldoet aan de huidige operationele behoeften, maar ook ruimte biedt voor toekomstige uitbreidingen, functionele doorontwikkeling en verdere standaardisatie binnen het OT-landschap.

Schaalbaar

De CBI-omgeving moet daarom zodanig zijn ingericht dat deze schaalbaar is voor toekomstige uitbreidingen van het OV-areal. Daarbij geldt als randvoorwaarde dat alle datacommunicatie van, naar en tussen CBI-locaties via NMA verloopt; aanleg van eigen netwerken is niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen waarbij het comply or explain principe geldt. De oplossing moet binnen deze kaders robuust functioneren en voorspelbaar uitbreidbaar zijn.

Flexibiliteit

GVB heeft daarnaast de ambitie om op termijn systemen met vergelijkbare functionaliteit (zoals CBI Bus, BV-ROL en CBI Tram) waar mogelijk functioneel en technisch meer in samenhang te brengen, en op onderdelen te consolideren. De gewenste situatie vraagt daarom om een oplossing die deze ontwikkeling niet belemmert, maar juist faciliteert door standaardisatie, modulariteit en heldere koppelvlakken.

Consolidatie

Ook bestaat de strategische wens om monitoringsfuncties op termijn en waar mogelijk te scheiden van bedienfuncties en te consolideren in een generiek monitoringsysteem. De oplossing moet deze toekomstige ontvlechting ondersteunen.

3.4 Specifieke aandachtspunten

Private Cloud Platform

Voor de hosting van bedrijf kritische OT-systemen overweegt GVB de realisatie van een Private Cloud Platform (PCP), gebaseerd op eigen hardware in eigen datacenters. De gewenste situatie is dat de CBI-oplossing en bijbehorende dienstverlening aansluiten op deze mogelijke ontwikkelrichting, ongeacht of het beheer van het PCP door GVB zelf wordt uitgevoerd of (deels) bij een derde partij wordt belegd. Dit vraagt om duidelijke afspraken over rollen, verantwoordelijkheden, technische koppelvlakken en operationele afstemming tussen betrokken partijen, zodat continuïteit en beheersbaarheid geborgd blijven.

Cybersecurity



Op het gebied van cybersecurity wil GVB de beveiliging van de bestaande CBI-omgeving aantoonbaar professionaliseren. IEC 62443 geldt daarbij als leidraad. De gewenste situatie is een stapsgewijze verbetering van de beveiliging via het reguliere wijzigingsproces, waarbij GVB en opdrachtnemer samenwerken als partners in analyse, prioritering, uitvoering en verantwoording. Dit begint met een nulmeting en risicoanalyse, gevolgd door een realistische verbeter-roadmap met een goede balans tussen snelle verbeteringen en structurele borging.

In de gewenste situatie zijn securityprocessen integraal onderdeel van het beheer en onderhoud. Daaronder vallen onder andere patch- en vulnerabilitymanagement (inclusief testen, acceptatie en rollback), lifecyclebeheer, hardening, gecontroleerde wijzigingsuitvoering en periodieke oefening van incidentrespons. Aantoonbaarheid is hierbij essentieel: GVB wil beschikken over actuele en inzichtelijke configuratiegegevens, waaronder een Software Bill of Materials (SBOM), en periodieke securityrapportages met onder meer patch compliance, kwetsbaarhedenstatus, hardening-resultaten, incidenten en lessons learned. De opdrachtnemer werkt actief mee aan audits op relevante onderdelen van IEC 62443.

Operating model

Omdat CBI, bedrijfskritisch is en verstoringen direct impact kunnen hebben op de bedrijfsvoering van GVB en de dienstverlening aan andere afnemers, stelt GVB hoge eisen aan beschikbaarheid, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid. De gewenste situatie is een dienstverlening die is ingericht op continuïteit, met beheerste uitvoering van wijzigingen en onderhoud, tijdige escalatie, duidelijke besluitvorming, voorspelbare communicatie en passende controle en rapportage. De dienstverlening moet gericht zijn op het voorkomen van verstoringen en op snel en gecontroleerd herstel wanneer incidenten zich toch voordoen.

GVB voert in de gewenste situatie de regie over de gehele keten rondom CBI. GVB bepaalt de kaders, stelt prioriteiten en stuurt op samenhang, continuïteit en kwaliteit van de end-to-end dienstverlening, ongeacht of de uitvoering bij één of meerdere opdrachtnemers ligt. De governance- en overlegstructuur ondersteunt deze ketenregie met een vaste overlegcyclus op strategisch, tactisch en operationeel niveau, aangevuld met ad-hoc overleg waar de situatie daarom vraagt.



4 Vragen marktconsultatie

Het verzoek is om de vragen te beantwoorden. Deze zien toe op meerdere zaken. Allereerst ontvangt GVB graag informatie over uw bedrijf en de markt, bestaande uit contactinformatie en algemene informatie. Daarnaast ontvangt GVB graag antwoorden op de door ons gestelde specifieke vragen. Tot slot wordt u de mogelijkheid geboden om eventuele opmerkingen en/of suggesties aan te leveren. Het is niet verplicht alle vragen te beantwoorden, maar volledige beantwoording wordt zeer op prijs gesteld. Volledige beantwoording gaat GVB naar haar idee helpen bij een juiste opdrachtformulering en programma van eisen voor een eventuele aanbesteding. Hierbij benadrukken wij nogmaals dat de beantwoording van de vragen niet worden gebruikt voor een leveranciersselectie. De gestructureerde vragenlijst heeft als doel vergelijkbare antwoorden van verschillende leveranciers te selecteren. Wij moedigen u aan om kanttekeningen te zetten bij de vragen en waar u denkt noodzakelijk alternatieven voor te dragen.

Beantwoorden vragen

Voor het beantwoorden van de vragen kunt u kolom 3 van de vragenlijst gebruiken. I.v.m. de leesbaarheid verzoeken wij u zo weinig mogelijke verwijzingen naar bijlagen en/of websites toe te voegen. Mocht u toch gebruik willen maken van aanvullende documenten dan verzoeken wij u 1 document aan te leveren waarin u volgorde van het vragendocument aan te houden met een duidelijke verwijzing naar de betreffende vraag.