28 september 2026 - Nota van Inlichtingen 2 Meldkamerdiensten en alarmopvolging

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	ARVODI art. 19.3 (vraag 35)	Inschrijver begrijpt het antwoord van opdrachtgever wat betreft opzet en grove schuld. Kan opdrachtgever wel akkoord gaan met de voorgestelde beperking voor de overige subcategorieën?	Nee, de aanbestedende dienst handhaaft artikel 19.3 van de ARVODI 2025 ongewijzigd en gaat niet akkoord met een contractuele limitering van de daarin genoemde subcategorieën (aanspraken wegens dood of lichamelijk letsel, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden, en boetes/schade voortvloeiend uit toerekenbare schendingen van de privacywetgeving/AVG).
69	Bijlage 10 - Overzicht locaties en brandmeldcentrales V2 na NVI 1	In het tabblad 'NIEUW Elementenlijst IBI' staat bij de inbraakinstallaties de kolom 'Zones' vermeld. Omdat het aantal doormeldende (sub-) aansluitingen invloed heeft op de configuratie in de meldkamer en de benodigde administratie, vragen wij u toe te lichten wat u hier exact onder verstaat. Bedoelt u hiermee de fysieke detectiezones (zoals individuele sensoren of groepen melders) van de installatie, of doelt u hiermee op logische partities/sub-aansluitingen (secties binnen een pand die afzonderlijk in- en uitgeschakeld kunnen worden en separaat doormelden naar de meldkamer)?	Onder de kolom 'Zones' in het tabblad 'NIEUW Elementenlijst IBI' wordt het aantal fysieke detectiezones / detectiegroepen (ingangen/sensoren) van de betreffende inbraakbeveiligingsinstallatie verstaan, zoals geregistreerd in de onderhoudsrapportages van de installateurs. Elke zone is een individuele sensor/element.
70	Bijlage 10 - Overzicht locaties en brandmeldcentrales V2 na NVI 1	In het nieuwe tabblad 'Elementenlijst IBI' staat bij de inbraakinstallaties een kolom voor 'I/O' (Input/Output). Kunt u toelichten voor welke specifieke toepassingen deze I/O-poorten momenteel in gebruik zijn op de locaties (bijvoorbeeld voor aansturing van kiezers, deuren of brandkoppelingen)? Dit is van belang om in te schatten of hier bij alarmopvolging of onderhoud specifieke handelingen voor vereist zijn.	De I/O poorten zijn ingebruik op de locaties voor aansturing van kiezers, deuren, brandkoppelingen en beweegingssensoren. De Geregistreerde I/O-poorten worden primair gebruikt voor standaard gebouwgebonden sturingen en signaleringen. Dit betreft met name, reguliere koppelingen tussen brandmeldinstallaties en inbraakcentrales en statuscontacten voor toegangscontrole en vergrendeling van buitendeuren.
71	Nvl 1 vragen 21, 22 en 61	Uit de eerste Nota van Inlichtingen maken wij op dat de open-, brand- en sluitrondes in de praktijk slechts incidenteel (op afroep) afgenomen worden wanneer er geen eigen facilitair personeel beschikbaar is. Omdat de fictieve urenaantallen op het prijzenblad echter zwaar meewegen in de prijsbeoordeling en er geen afnamegarantie wordt afgegeven, werkt deze systematiek strategisch en manipulatief inschrijven in de hand. Hoe waarborgt het ROC een eerlijke en reële prijsvergelijking? Bent u bereid om manipulatief inschrijven te voorkomen door de fictieve aantallen op het prijzenblad te verlagen zodat ze in verhouding staan tot de daadwerkelijke incidentele aard van de dienst?	Vanwege de incidentele aard van de dienstverlening heeft het ROCvA-F het aantal bijgesteld. Dit blijft een fictief aantal en biedt geen garanties voor de toekomst.
72	Nvl 1 vraag 22	In de beantwoording van vraag 22 van de nota van inlichtingen geeft u aan dat de open-, brand- en sluitrondes op afroep worden uitgevraagd als het eigen facilitaire personeel van de locaties niet beschikbaar is of bij bijzondere gelegenheden. Kunt u aangeven hoe vaak dit per jaar is voorgekomen in 2024 en 2025?	Dit hebben we onvoldoende inzichtelijke. Daarnaast is de huidige situatie niet vergelijkbaar met de toekomstige situatie omdat deze werkzaamheden in de huidige situatie veelal vallen onder de uren inzet van de (externe) obejctbeveiliging. ROCvA-F benadrukt nogmaals dat het inbesteden van de beveiliging een nieuwe situatie betreft.
73	Nvl 1 vraag 22	In de beantwoording van vraag 22 van de nota van inlichtingen geeft u aan dat de open-, brand- en sluitrondes op afroep worden uitgevraagd als het eigen facilitaire personeel van de locaties niet beschikbaar is of bij bijzondere gelegenheden. Kunt u bevestigen dat de huidige opdrachtnemer, Trigion, geen structurele open-, brand- en sluitrondes uitvoerd?	Op dit moment heeft één locatie een structurele brand- en sluitronde van maandag t/m vrijdag buiten de objectbeveiliging om, deze locatie heeft namelijk geen structurele objectbeveiliging. Of dit naar de toekomst zo zal blijven, is niet bekend. Mocht dit wel de wens zijn in de toekomst, dan gaat ROCvA-F ervanuit dat dit bij de Opdrachtnemer belegd kan worden.

15 september 2026 - Nota van Inlichtingen 1 Meldkamerdiensten en alarmopvolging

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Geschiktheidseisen / certificeringen	In paragraaf 4.2.2, paragraaf 4.3 en paragraaf 5.1 (eis nr. 7) van de aanbestedingsleidraad wordt gesproken over de vereiste certificeringen. Wij willen graag formeel bevestigd zien of een inschrijver verplicht over beide certificeringen (zowel het NEN-EN-ISO 9001 certificaat als het Keurmerk Beveiliging) dient te beschikken, of dat het bezit van één van deze twee certificeringen volstaat voor deze aanbesteding.	Ja, inschrijver dient over beide certificeringen te beschikken (of gelijkwaardig, zoals opgenomen in paragraaf 4,3 en paragraaf 5.1 (eis 7).
2	Onderaanneming	In paragraaf 5.1 (eis 6 en 7) wordt geëist dat de meldkamer is erkend als PAC en beschikt over de NEN-EN 50518 norm. In paragraaf 3.15 staat dat inschrijven in hoofd- en onderaanneming is toegestaan. Kan de opdrachtgever bevestigen dat het is toegestaan dat de hoofdaannemer de mobiele surveillance volledig in eigen beheer uitvoert, en voor het PAC-meldkamerdeel een gecertificeerde, vaste partner (zoals SMC) als onderaannemer inzet die volledig aan de gestelde NEN-EN 50518 norm en ISO-eisen voldoet?	Ja, dat is akkoord.
3	Referentie	In paragraaf 2.4 wordt gevraagd naar ervaring met ten minste 20 locaties. Kan de opdrachtgever bevestigen dat onder 'locaties' ook afzonderlijke, verspreid liggende publiek-toegankelijke stedelijke panden (zoals bibliotheekfilialen of culturele instellingen) binnen één overkoepelend contract worden verstaan? Dit teneinde te waarborgen dat een referentie van een grote Amsterdamse maatschappelijke instelling met tientallen fysieke panden volledig kwalificeert.	Ja, dat is akkoord.
4	Gelijkwaardigheid in de kwalitatieve beoordeling (Subgunningscriterium K1)	Bij subgunningscriterium K1 (Organisatie en procesoptimalisatie) wordt gevraagd naar de integratie en procesoptimalisatie tussen meldkamer en alarmopvolging. Wordt een vaste, digitaal en operationeel volledig op elkaar ingespeelde samenwerking tussen een surveillancepartij en een externe top-PAC door het beoordelingsteam als volledig gelijkwaardig beschouwd aan een partij die beide disciplines onder één dak heeft, mits de contractuele responsetijden (45 seconden aanname / 30 minuten aanrijdtijd) SMART worden gegarandeerd?	Inschrijvingen worden objectief en gelijkwaardig beoordeeld conform paragraaf 5.2.1 en hoofdstuk 6 vermelde criteria en doelstellingen. Een samenwerking met een externe PAC wordt niet op voorhand anders gewaardeerd dan een geïntegreerde aanbieder; het beoordelingsteam toetst op de concrete en SMART onderbouwde waarborging van ketensamenwerking, communicatie en responsetijden.
5	Bijlage 10 aanvulling	In bijlage 10 zijn de brandmeldinstallaties vermeld. Kan de aanbestedende dienst eveneens een overzicht delen van de aanwezige inbraakinstallaties?	Ja, een overzicht wordt verstrekt. In bijlage 10 is een tabblad toegevoegd. "NIEUW Elementenlijst IBI". Nog niet alle locaties staan hierop vermeld, als deze beschikbaar zijn dan wordt deze alsnog verstrekt. De locaties waar inbraakinstallaties aanwezig zijn vallen vrijwel integraal samen met de actieve onderwijslocaties zoals vermeld op het tabblad "BMC" en "Locaties" van Bijlage 10. Er wordt een aangepaste versie van bijlage 10 verstrekt naar aanleiding van deze nota van inlichtingen.
6	Huidige installateur	Kan de aanbestedende dienst aangeven wie de huidige onderhouds- en installatiepartner is van de brandmeld- en inbraakinstallaties? Deze informatie is relevant voor een juiste inschatting van de benodigde samenwerking en dienstverlening.	Voornamelijk Breedveld & Schröder en op een paar locaties Siemens. Het is overigens verboden om met deze partijen tijdens deze aanbesteding in contact te treden over deze aanbesteding, op straffe van uitsluiting.
7	Aanbestedingsleidraag 4.2.2	U stelt in de geschiktheidseisen een ISO14001 certificaat of gelijkwaardig. Kan de aanbestedende dienst aangeven welke alternatieve certificaten of bewijsmiddelen als gelijkwaardig aan ISO 14001 worden beschouwd?	Zie vraag 4. Het betreft een gecertificeerd milieumanagement systeem en een eventueel gelijkwaardig alternatief is aan de inschrijver om dat aan te tonen.

8	1.2 Meldkamerdiensten en alarmopvolging, punt 10	In punt 10 algemene eisen wordt geëist dat inkomende telefoongesprekken binnen 45 seconden worden opgenomen. Een PAC opereert conform NEN-EN 50518, waarbij de afhandeling van alarmmeldingen en calamiteiten te allen tijde prioriteit heeft. Tijdens piekbelasting, incidenten of calamiteiten kan een absolute eis dat ieder telefoongesprek binnen 45 seconden wordt opgenomen conflicteren met de primaire taak van de PAC, namelijk het tijdig verwerken en opvolgen van alarmmeldingen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze eis mag worden ingevuld middels een servicelevel-KPI en de eis aanpassen naar: ""Minimaal 90% van de inkomende telefoongesprekken wordt binnen 45 seconden opgenomen, gemeten op maandbasis."" Dit sluit beter aan bij de operationele praktijk van een conform NEN-EN 50518 gecertificeerde PAC, waarbij zowel de bereikbaarheid als de prioritaire afhandeling van alarmmeldingen wordt gewaarborgd."	Dit is akkoord. Een incidentele overschrijding tijdens een acute calamiteitenpiek leidt niet direct tot sancties, mits dit aantoonbaar wordt onderbouwd. Eis 10 wordt aangepast naar: Minimaal 90% van de inkomende telefoongesprekken wordt binnen 45 seconden opgenomen, gemeten op maandbasis. Er wordt voor deze eis geen extra KPI opgenomen, maar wel we willen wel graag een registratie hiervan in de managementrapportage (zie ook eis 30).
9	1.2 Meldkamerdiensten en alarmopvolging, punt 12	Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de administratieve afhandeling en e-mailcommunicatie rondom de alarmcentraledienstverlening door een separate support- en beheerorganisatie mogen worden uitgevoerd?	Dit is akkoord, mits de reactietermijn van maximaal één werkdag (eis 12) en de continuïteit worden geborgd. Opdrachtnemer blijft als contracttant en hoofdaannemer verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening in lijn met met de gestelde eisen uit de aanbestedingsdocumenten.
10	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt één tarief gevraagd voor de aansluiting op de alarmcentrale, terwijl de uitvraag verschillende typen aansluitingen omvat, waaronder inbraak- en brandmeldinstallaties. Daarnaast zijn de kosten afhankelijk van mogelijke back-up (tranismissie kosten) en de bijbehorende risicoklasse (SP2, DP1, DP3 en DP4). Kan de aanbestedende dienst het prijzenblad aanpassen zodat inschrijvers afzonderlijke tarieven kunnen opgeven voor inbraak- en brandmeldinstallaties en voor de verschillende transmissie- en risicoklassen? Dit maakt een transparante, marktconforme en beter vergelijkbare prijsstelling mogelijk, aangezien de technische inrichting en kosten per aansluiting aanzienlijk kunnen verschillen. Voorbeeld: - aansluiting alarmcentrale SP2 - aansluiting alarmcentrale DP1 - aansluiting alarmcentrale DP3 - aansluiting alarmcentrale DP4 - back-up (IP data abonnement)	Nee, het prijzenblad wordt niet aangepast. Omwille van de vergelijkbaarheid van de inschrijvingen en een eenduidig gunningsmodel hanteert het ROCvA-F een vaste eenheidsprijs per aansluiting per jaar (voor 38 aansluitingen). Inschrijvers dienen een gemiddeld, gewogen marktconform jaartarief aan te bieden waarin de vereiste doormeldingen en gangbare transmissieverbindingen zijn verdisconteerd.
11	Prijzenblad	In het prijzenblad is geen ruimte opgenomen voor het zogenaamd keyholdingsabonnement / beschikbaarheidsabonnement. Is de aanbestedende dienst bereid om in het prijzenblad hiervoor een extra regel op te nemen?	Nee, de aanbestedende dienst voegt geen aparte post toe. Zoals aangegeven in paragraaf 5.1 (eis 39) en de instructie op het Prijzenblad dienen alle vaste kosten, waaronder sleutelbeheer (keyholding), paraatheid en administratie, te worden verrekend binnen de vaste aansluitingskosten meldkamer en de tarieven voor mobiele surveillance/alarmopvolging.
12	2.3 Omvang van de opdracht die wordt aanbesteed	De aanbestedende dienst heeft een overzicht van alle locaties toegevoegd, bijlage 10. Echter gaat het bij deze dienstverlening om verschillende locaties van 12 mbo colleges van het ROCvA-F en 7 scholen van het Voortgezet Onderwijs van Amsterdam. Kan de aanbestedende dienst een overzicht delen van de locaties welke betrekking hebben op deze aanbesteding?	De scope van de opdracht omvat alle locaties die genoemd zijn in Bijlage 10. Op het tabblad "Locaties" staan de onderwijslocaties en centrale diensten vermeld; op het tabblad "BMC" is specifiek aangegeven op welke locaties de brandmeldcentrale doorgeschakeld is naar de centrale meldkamer (en waar verhuurderverantwoordelijkheid geldt). Voor de inschrijving dient uitgegaan te worden van de 38 actieve aansluitingen zoals vastgelegd in Bijlage 6 (Prijzenblad).
13	Algemene eisen 1.5 Systemen, punt 33	Brandmeldinstallaties (BMI's) en inbraaksystemen van ROCvA-F dienen doorgeschakeld te worden naar de PAC van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de koppeling. Opdrachtnemer kan de volledige coördinatie verzorgen om de koppeling te realiseren. Echter zal de huidige installateur de programmering moeten verzorgen in de systemen. De installateur zal hiervoor kosten inrekening brengen. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de kosten worden gedragen door ROCvA-F of kan het prijzenblad hierop aangepast worden zodat deze kosten opgegeven kunnen worden?	Klopt, kosten worden gedragen door ROCvA-F.
14	Prijzenblad	In het prijzenblad, kosten surveillance wordt uitgevraagd: Aansluiting meldkamer per locatie per jaar. De kosten voor een meldkamer aansluiting zijn niet per locatie maar per aansluiting. Denk hierbij aan een aansluiting inbraakinstallatie en apart brandinstallatie. Is de aanbestedende dienst bereid om "per locatie" aan te passen naar "per aansluiting"?	Ja klopt, prijzenblad is hierop aangepast.
15	Plan van eisen - meldkamer	In eis 6 is opgenomen dat “de meldkamer van opdrachtnemer” erkend dient te zijn als Particuliere Alarmcentrale en gedurende de gehele contractperiode dient te voldoen aan NEN-EN 50518. Mogen wij hieruit concluderen dat inschrijver zelf dient te beschikken over een eigen PAC van waaruit de dienstverlening wordt uitgevoerd? Indien inzet van een PAC van een derde is toegestaan, kunt u aangeven aan welke voorwaarden deze constructie dient te voldoen?	De inschrijver hoeft niet per se zelf eigenaar te zijn van de PAC. Inzet van een externe, gecertificeerde PAC als onderaannemer is toegestaan (zie ook antwoord op vraag 2). Voorwaarden hierbij zijn: (1) de PAC beschikt over de wettelijke erkenning en NEN-EN 50518-certificering, (2) de onderaannemer wordt opgegeven in het UEA, en (3) hoofdaannemer garandeert de integrale procesmatige en operationele kwaliteit conform de contracteisen. en 4) hoofdaannemer blijft eindverantwoordelijk en aansprakelijk voor de totale omvang van de Overeenkomst.
16	Certificeringen	Kunt u bevestigen dat de NEN-EN 50518-certificering betrekking dient te hebben op de PAC van waaruit de dienstverlening voor ROCvA-F daadwerkelijk wordt uitgevoerd en dat deze certificering gedurende de volledige contractperiode geldig dient te blijven?	Ja, dat is correct.
17	•Aanrijdtijden en KPI-systematiek	In eis 20 wordt voor Prio 1 een aanrijdtijd van binnen 30 minuten genoemd en voor Prio 2 binnen 45 minuten. In het KPI-dashboard wordt echter gewerkt met respectievelijk 90% en 80% binnen deze termijnen. Kunt u verduidelijken welke norm contractueel leidend is en op welke wijze afwijkingen als gevolg van aantoonbare verkeersdrukte, wegafsluitingen, weersomstandigheden of andere niet-beïnvloedbare omstandigheden worden meegenomen?	Eis 20 formuleert de operationele prestatie-eis per afzonderlijke melding (inspannings-/resultaatverplichting om binnen 30 resp. 45 minuten ter plaatse te zijn). De norm in het KPI-dashboard (Bijlage 4: 90% resp. 80% op kwartaalbasis) vormt het contractuele toetsingskader voor prestatiemeting en handhaving. De marge van 10% (Prio 1) en 20% (Prio 2) is bewust ingebouwd om fluctuaties door aantoonbare verkeersdrukte, wegafsluitingen, weerksomstandigheden etc. in te bouwen.

18	•KPI per mbo-college	In het KPI-dashboard staat dat de norm voor aanrijdtijden per mbo-college wordt gemeten en dat de KPI niet is behaald wanneer één mbo-college niet aan de norm voldoet. Kunt u aangeven hoe wordt omgegaan met colleges waar in een kwartaal slechts een zeer beperkt aantal Prio 1- of Prio 2-meldingen plaatsvindt? Wordt hierbij een minimumaantal meldingen gehanteerd om tot een representatieve KPI-beoordeling te komen?	Indien een KPI niet behaald is, gaat het stappenplan in werking uit Bijlage Contractmanagement, hoofdstuk 3. Indien stap 3 wordt bereikt, moet er altijd sprake zijn van redelijkheid en billijkheid waarin minimum aantal meldingen een afweging zal zijn. Deze methodiek is ingebouwd om te voorkomen dat locaties die meer buitenaf gelegen zijn, denk aan Lelystad, continu afwijken van de norm zonder daar consequenties aan te kunnen verbinden. Er wordt dus geen minimum aantal meldingen gehanteerd. Redelijkheid en billijkheid zal in de beoordeling worden meegewogen.
19	•Historische volumes voor een realistische prijsstelling	Om de gevraagde tarieven voor alarmopvolging en de optionele open-, brand- en sluitrondes realistisch te kunnen bepalen, kunt u per locatie de historische aantallen over bijvoorbeeld 2024 en 2025 verstrekken, uitgesplitst naar Prio 1, Prio 2, alarmopvolgingen en de verschillende typen rondes?	Bij deze nota wordt een bijlage 11 verstrekt, waarin de historische aantallen alarmmeldingen over 2024 en 2025 zijn weergegeven. Aan deze aantallen zijn geen rechten te ontlenen, deze aantallen geven geen garantie voor de toekomstige dienstverlening. Daarnaast zijn niet alle locaties compleet, maar dit is de enige data die bij ROCvA-F bekend is. De historische aantallen van de open-, brand- en sluitrondes kunnen wij niet delen, maar deze aantallen zeggen ook niks over de toekomst.
20	Prijzenblad	Op tabblad kosten dienstverlening vraagt inschrijver open kostencalculaties aan per tijdsblok voor het openen en sluiten van de objecten. Hiervoor heeft u twee blokken opgenomen met de titels “Open- brand= en sluitrondes” en “Openen en sluiten van een pand”. In de opbouw van het uurtarief per uur zit er geen verschil in de verschillende activiteiten zoals beschreven in uw bijlage 9. Kunt u aangeven wat het verschil is wat u uitvraagt en waarom u dit uitsplitst naar twee blokken? Daarnaast is inschrijver benieuwd wat de toegevoegde waarde voor opdrachtgever is om deze informatie te ontvangen en hoe dit wel of niet wordt meegenomen in de beoordeling van prijs en/of kwaliteit. Graag uw toelichting?	In bijlage 9 worden de verschillende rondes toegelicht. In combinatie met bijlage 6, kun je het volgende concluderen: een “Openingsronde” respectievelijk “Brand- en sluitronde” een uitgebreide inspectieronde van het gebouw (gemiddeld gecalculeerd op 1,5 uur), terwijl “Openen en sluiten van een pand” slechts ziet op het ontgrendelen/vergrendelen en in-/uitschakelen van de installaties (gemiddeld gecalculeerd op 0,25 uur). Hoewel het onderliggende basisuurtarief van een beveiliger gelijk kan zijn, wenst opdrachtgever transparant inzicht in de opbouw van de kostencomponenten per activiteit en tijdsblok. Alle regels in Bijlage 6 tellen mee in de berekening van de totale inschrijfprijs, welke conform paragraaf 5.2 wordt meegewogen in het BPKV-gunningsmodel.
21	Prijzenblad	In hoeverre komen de aantallen benoemd bij de open-brand- en sluitrondes bij de realistisch af te nemen aantallen?	Zoals uitdrukkelijk vermeld op het prijzenblad en in paragraaf 2.2 van de leidraad betreft dit een indicatieve/fictieve afname ten behoeve van de berekening van de inschrijfsom; hieraan kunnen geen rechten of afnamegaranties worden ontleend. Zie ook vraag 19.
22	Algemeen/Schouw	Aanbestedende Dienst heeft in de leidraad de open- brand- en sluitrondes beschreven en optioneel uitgevraagd. In Bijlage 9 wordt bovendien aangegeven dat deze ‘incidenteel uitgevraagd kunnen worden’. In het prijzenblad worden indicatieve uren opgegeven waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Tijdens de schouw is er verwarring ontstaan ten aanzien van hetgeen is beschreven in de aanbestedingsstukken, kunt u bevestigen dat de diensten open-brand- en sluitrondes uitgevoerd gaan worden door de winnaar van deze aanbesteding? Kunt u toelichten/verduidelijken wat u verwacht van de inschrijvers rond deze dienstverlening.	Ja, de diensten open- brand- en sluitrondes worden bij de winnaar van deze aanbesteding uitgevraagd als het ROCvA-F deze diensten niet met eigen personeel ingevuld krijgt. De kern van de opdracht bestaat uit meldkamerdiensten en alarmopvolging. De open-, brand- en sluitrondes zijn geformuleerd als een optionele dienstverlening (op afroep/incidenteel), bedoeld voor situaties waarin het eigen facilitaire personeel van de locaties niet beschikbaar is of bij bijzondere gelegenheden. Het woord "optioneel" is niet goed gekozen en is uit de leidraad verwijderd. Zie hiervoor ook bijlage 9.
23	Aanbestedingsleidraad 5.1 Eis 45	Hoe dient de CO_2-uitstoot aan deze opdracht te worden toegerekend indien voertuigen, surveillanceritten en/of PAC-capaciteit worden gedeeld met andere opdrachtgevers?	Conform eis 45 dient de toerekening in dat geval naar rato plaats te vinden. Voor surveillancevoertuigen kan dit worden berekend op basis van het aandeel gereden kilometers ten behoeve van ROCvA-F locaties ten opzichte van het totale aantal kilometers van de betreffende surveillance-eenheid. Voor de meldkamer/datacenters kan een verdeelsleutel op basis van het aantal aangesloten objecten of transacties worden gehanteerd. De specifieke meet- en rapportageformats worden tijdens het eerste contractjaar in gezamenlijk overleg definitief vastgesteld.
24	Aanbestedingsleidraad 5.1 Eis 44	Hoe wordt omgegaan met situaties waarin maximale routeoptimalisatie conflicteert met de contractueel overeengekomen aanrijdtijden?	De veiligheid en de contractuele responsetijden (aanrijdtijden) zijn te allen tijde leidend en hebben prioriteit boven routeoptimalisatie en CO2-reductie. Routeoptimalisatie dient te worden toegepast voor zover dit operationeel verenigbaar is met het tijdig behalen van de gestelde aanrijdtijden van 30 respectievelijk 45 minuten. Daarnaast is er voor de KPI rekening gehouden met een bepaalde bandbreedte om routeoptimalisatie daar waar mogelijk en niet conflicterend met de veiligheid toe te passen.
25	Aanbestedingsleidraad 5.1 Eis 43	Hoe definieert ROCvA-F een "loze melding" en welke oorzaken vallen binnen respectievelijk buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer?	Een "loze melding" is elke alarmmelding waarbij na verificatie of ter plaatse geen sprake blijkt te zijn van een calamiteit, inbraak(poging), brand of reële dreiging. Oorzaken binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer/PAC zijn bijvoorbeeld onjuiste meldkamerprotocollen of falende alarmverificatie. Oorzaken buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer zijn gebruikersfouten van personeel van de school, weersinvloeden (zoals openstaande ramen bij tocht) of technische mankementen in gebouwinstallaties. Doel van eis 43 is dat opdrachtnemer middels trendanalyses proactief adviseert om alle typen onnodige alarmen te minimaliseren.
26	Aanbestedingsleidraad 5.1 Eis 41	Hoe wordt deze eis beoordeeld indien het aantal beschikbare studenten vanuit ROCvA-F onvoldoende is om de door opdrachtnemer aangeboden stageplaatsen, gastcolleges of praktijkopdrachten volledig te benutten?	Eis 41 is een contractuele inspanningsverplichting voor de winnende opdrachtnemer om capaciteit beschikbaar te stellen en proactief te participeren. Indien ROCvA-F vanuit haar eigen onderwijsopleidingen tijdelijk niet over voldoende studenten beschikt om aangeboden stageplaatsen in te vullen, kan dit de opdrachtnemer uiteraard niet worden tegengeworpen, mits opdrachtnemer kan aantonen de mogelijkheden daadwerkelijk te hebben gecreëerd en aangeboden.
27	Aanbestedingsleidraad 5.1 Eis 41	Welk minimaal aantal stageplaatsen, gastcolleges en/of praktijkopdrachten verwacht ROCvA-F jaarlijks om invulling te geven aan deze contracteis?	De aanbestedende dienst heeft bewust geen star minimumaantal voorgeschreven om inschrijvers de ruimte te geven voor een eigen kwalitatieve invulling. Als richtlijn voor een organisatie van deze omvang wordt gedacht aan minimaal 2 tot 4 stageplaatsen per jaar en enkele gastcolleges/praktijkcasussen per studiejaar. Inschrijvers kunnen hun specifieke aanbod onderbouwen in open vraag 3 (subgunningscriterium K3).
28	ARVODI 26.4	Inschrijver meent dat de arbeidsvoorwaardelijke afspraken vertrouwelijk zijn en onder de privacywetgeving (AVG) vallen. Zij kan daarom niet zondermeer opdrachtgever toegang verstrekken tot deze afspraken. Indien opdrachtgever in het kader van een loonvordering inzage nodig heeft, dan stelt inschrijver voor dat partijen gezamenlijk zoeken naar een passende en juridisch verantwoorde oplossing. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 26.4 van de ARVODI 2025. Deze bepaling vloeit rechtstreeks voort uit de Wet aanpak schijnconstructies (WAS) ter voorkoming van ketenaansprakelijkheid voor loonvorderingen. Uiteraard geschiedt inzage met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij gegevens zo nodig geanonimiseerd of gepseudonimiseerd kunnen worden verstrekt voor zover dat toereikend is voor het doel van controle.
29	ARVODI 23.6	Inschrijver vraagt zich af op welke derden de opdrachtgever doelt. Inschrijver is van mening dat in het kader van de dienstverlening aan de opdrachtgever geen inbreuk kan worden gemaakt op de IE-rechten van derden. Inschrijver zou derhalve dit artikellid willen verwijderen. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan? Indien opdrachtgever het artikellid zou willen laten staan verwijst zij naar haar opmerking bij artikel 19 lid 3. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met een beperking van de vrijwaring?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het verwijderen van artikel 23.6 ARVODI 2025 noch met een beperking van de vrijwaring. Artikel 23.6 beschermt opdrachtgever indien derden aanspraken maken op door opdrachtnemer gebruikte software, meldkamersystemen, protocollen of documentatie. Dit is een standaard en proportionele bepaling in het publieke domein.

30	ARVODI 23.1 – 23.5 en 23.8	Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van data en intellectuele eigendomsrechten: De intellectuele eigendomsrechten op de door inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde en geleverde zaken en/of dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) en/of software, blijven berusten bij inschrijver of bij de derde van wie inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van inschrijver openbaar maken of delen met derden. Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?	De artikelen in de ARVODI 2025 blijven van kracht, met dien verstande dat de aanbestedende dienst verduidelijkt dat reeds bestaande IE-rechten op systemen, meldkamersoftware en standaard methodieken van opdrachtnemer (of diens toeleveranciers) bij de rechthebbenden blijven berusten (conform artikel 23.2 ARVODI 2025), waarbij opdrachtgever een niet-exclusief en onbeperkt gebruiksrecht verkrijgt voor zover nodig voor de exploitatie. Klantspecifieke data, incidentenrapportages en specifiek voor ROCvA-F opgestelde beveiligingsplannen komen en blijven exclusief toe aan de opdrachtgever.
31	ARVODI 21.4	Inschrijver baseert haar offerte op een bepaald “commitment” van de opdrachtgever ten aanzien van de looptijd van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst zonder reden tussentijds kan opzeggen. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling te verwijderen.	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 21.4 ARVODI 2025. Als publieke onderwijsinstelling dient de opdrachtgever te beschikken over de bevoegdheid de overeenkomst tussentijds te beëindigen bij ingrijpende beleidsmatige, maatschappelijke of budgettaire wijzigingen. Daarbij waarborgt artikel 21.4 uitdrukkelijk dat opdrachtnemer bij een dergelijke opzegging aanspraak heeft op vergoeding van de reeds verrichte werkzaamheden en in redelijkheid gemaakte kosten en aangegane verplichtingen. Opdrachtgever zal hier nooit lichtzinnig mee omgaan.
32	ARVODI 21	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) een wijziging in de van toepassing zijnde wetgeving of voor¬schriften, die van grote invloed is op of een grote verandering ver¬oorzaakt van de verplichtingen van inschrijver die voortvloeien uit de overeenkomst; (ii) als sprake is van faillissement of surseance van betaling of vergelijkbare situatie bij de opdrachtgever; (iii) 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 aan artikel 21? Zo niet, kan zij dat motiveren?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde toevoeging. De beëindigingsgronden voor opdrachtnemer zijn reeds afdoende en evenwichtig geregeld in het Burgerlijk Wetboek en in artikel 21 lid 1 ARVODI 2025 (ontbinding wegens toerekenbare tekortkoming na verzuim). Een opzegtermijn van 10 dagen door opdrachtnemer is voor een vitale beveiligingsdienst op onderwijsinstellingen bovendien volstrekt disproportioneel en onacceptabel met het oog op de waarborging van de veiligheid. Zie ook het antwoord op vraag 31.
33	ARVODI 19.4 en 19.5	Inschrijver zou graag aan deze artikelen toe willen voegen dat de schade wel het gevolg dient te zijn van een toerekenbare tekortkoming van inschrijver en dat leden 2 en 3 overeenkomstig van toepassing zijn (zoals al is bepaald voor lid 4). Kan opdrachtgeer instemmen met deze redelijke toevoeging?	De aansprakelijkheid van artikel 19.4 en 19.5 ARVODI 2025 sluit aan op de wettelijke systematiek van bruikleen en toerekenbaarheid. Artikel 19.4 verwijst zelf al expliciet naar de toepasselijkheid van lid 2 en 3. De teksten van de ARVODI 2025 blijven gehandhaafd.
34	ARVODI 19.3.d	Inschrijver kan geen aansprakelijkheid accepteren voor boetes die aan opdrachtgever zijn opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Boetes die door de AP aan inschrijver worden opgelegd komen vanzelfsprekend wel voor rekening van inschrijver. Kan opdrachtgever hiermee instemmen?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het uitsluiten van aansprakelijkheid voor bestuurlijke boetes. Indien de Autoriteit Persoonsgegevens aan de opdrachtgever een bestuurlijke boete oplegt die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare overtreding van de AVG door opdrachtnemer of diens personeel (bijvoorbeeld het ongeoorloofd lekken van camerabeelden of data), dient deze schade conform ARVODI 2025 artikel 19.3 onder de voor rekening van opdrachtnemer te komen.
35	ARVODI 19.3	Indien de situatie zoals genoemd onder a, b, c en d zich voordoet dan stelt Inschrijver voor dat de beperking van aansprakelijkheid wordt verhoogd naar een bedrag van € 5.000.000 per gebeurtenis en € 10.000.000 per jaar. Zo is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt, maar wel op een zodanige wijze dat dit voldoende comfort voor de opdrachtgever is. De limitering is zo hoog dat dit eigenlijk heeft te gelden als een onbeperkte aansprakelijkheid, terwijl inschrijver toch voldoet aan haar eis van haar verzekeraar om aansprakelijkheid te allen tijde te limiteren. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt erg onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de voorgestelde beperking van aansprakelijkheid voor de situaties genoemd in artikel 19.3 ARVODI 2025. Het betreft hier situaties van opzet, grove schuld, dood/letsel, inbreuk op intellectuele eigendom en ernstige schendingen van privacywetgeving. Naar Nederlands recht en vaste aanbestedingspraktijk is het niet gebruikelijk noch aanvaardbaar om aansprakelijkheid bij opzet of grove schuld contractueel te maximeren.
36	ARVODI 19.2	Inschrijver stelt voor om alleen directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Inschrijver kan vanuit bedrijfseconomisch- en verzekeringstechnisch perspectief geen aansprakelijkheid accepteren voor indirecte en/of gevolgschade. Kan de opdrachtgever zich vinden in deze redelijke beperking? Aan artikel 21 zou dan nog toegevoegd dienen te worden dat: “Geen van de partijen is aansprakelijk voor de door die andere partij geleden indirecte en/of gevolgschade , met inbegrip van – maar niet uitsluitend – gederfde winst, gemiste omzet, schade door bedrijfsstagnatie en gemiste besparingen.” Kan de opdrachtgever daarmee instemmen?	De aanbestedende dienst handhaaft de formulering van artikel 19 lid 2 ARVODI 2025 en artikel 15 lid 3 van de Overeenkomst. De totale contractuele aansprakelijkheid is reeds gemaximeerd (tot € 5.000.000,-). Een categorische uitsluiting van indirecte schade is binnen een beveiligingscontext, waarbij falen kan leiden tot gevolgschade zoals bedrijfsstagnatie bij schoolgebouwen, niet acceptabel.
37	ARVODI 16.5.a	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 eens het middel van opschorting en daarna ontbinding aan de orde. Stemt de opdrachtgever ermee in dat inschrijver uiteindelijk als laatste redmiddel wel het middel van opschorting met daarop volgend ontbinding kan gebruiken? Indien de opdrachtgever hier anders over denkt, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 16.5 ARVODI 2025 en blijft hiermee ongewijzigd. Gezien het vitale openbare veiligheidsbelang van meldkamerbewaking en alarmopvolging voor onderwijslocaties met tienduizenden studenten, kan een situatie waarin de beveiliging eenzijdig wordt opgeschort wegens een factuurgeschil onder geen beding worden toegestaan. Bij betalingsgeschillen staan de reguliere wettelijke rechtsmiddelen open zonder dat de continuïteit van de beveiliging in gevaar wordt gebracht.
38	ARVODI 14.4	Inschrijver stelt voor om, in het geval de prestaties aantoonbaar worden verminderd, een opzegtermijn te hanteren van tenminste drie (3) maanden. Inschrijver heeft immers de nodige tijd nodig om haar personeel te herplaatsen. Kan de opdrachtgever instemmen met deze redelijke toevoeging?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met een vaste termijn van drie maanden in artikel 14.4 ARVODI. In paragraaf 5.1 (eis 8) is reeds een specifieke mutatietermijn van één maand opgenomen voor reguliere opzegging en opschaling van locaties. Dit biedt een proportionele balans tussen de organisatorische flexibiliteit van het onderwijs en de planningshorizon van opdrachtnemer.
39	Overeenkomst 10.6	De beveiligers van inschrijver ondergaan een justitiële screening die verder gaat dan de VOG (de zgn. grijze pas/beveiligingspas). Kan inschrijver daarom volstaan met bewijs van deze screening? Een aparte VOG leidt tot onnodige kosten en is bovendien lastig te verkrijgen, nu de gemeente die veelal niet afgeeft omdat de beveiliger al over een grijze pas beschikt.	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat voor gediplomeerde beveiligers die in het bezit zijn van een geldige legitimatiepas van de politie (de zgn. 'grijze pas' conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus - Wpbr) deze pas geldt als afdoende bewijs van betrouwbaarheid en screening. Dit is ook aangepast in artikel 10.6 van de overeenkomst.
40	Overeenkomst 4.7	Klopt de lezing van inschrijver dat artikel 4.7 slechts ziet op een situatie als gevolg van artikel 4.6.a?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de schadevergoedingsplicht van artikel 4.7 van de Overeenkomst betrekking heeft op situaties waarin tot opzegging met onmiddellijke ingang wordt overgegaan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van opdrachtnemer (zoals benoemd in artikel 4.5 en 4.6).

41	Overeenkomst 4.4	Artikel 4.4 van de overeenkomst geeft Opdrachtgever de mogelijkheid de werkzaamheden voor een locatie per direct te beëindigen. Dit is naar de mening van Inschrijver onredelijk, omdat Inschrijver personeel en middelen op de betreffende locatie heeft ingepland. De genoemde omstandigheden zullen bij Opdrachtgever bovendien doorgaans ten minste een maand van tevoren bekend zijn. Kan Opdrachtgever ermee instemmen dat in plaats van beëindiging per direct een opzegtermijn van één maand wordt gehanteerd? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst handhaaft artikel 4.4 voor acute situaties die nagenoeg nooit voorkomen; (zoals plotselinge sluiting door calamiteiten, brand of zwaarwegend overheidsingrijpen). Voor reguliere organisatorische wijzigingen en verhuizingen committeert opdrachtgever zich conform paragraaf 5.1 (eis 8) aan een aanzegtermijn van minimaal één maand.
42	Aanbestedingsleidsraad 2.7 en overeenkomst 4.1-4.3	Artikel 2.7 van de aanbestedingsleidraad noemt voor het aanzeggen van een verlenging een termijn van zes maanden, terwijl artikel 4.2 van de overeenkomst drie maanden hanteert. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de termijn van zes maanden prevaleert en artikel 4.2 hierop aanpassen? Inschrijver stelt daarnaast voor dat de overeenkomst uitsluitend in onderling overleg (en dus niet eenzijdig) kan worden gewijzigd. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, waarom niet?	De aanbestedende dienst bevestigt dat de termijn van zes (6) maanden zoals vermeld in paragraaf 2.7 van de aanbestedingsleidraad leidend is. Artikel 4.2 van de Overeenkomst wordt dienovereenkomstig aangepast naar zes maanden. Daarnaast zijn wij bereid de verlenging wederkerig te maken, waarbij er voor Opdrachtnemer een termijn van 18 maanden wordt gehanteerd, zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft om een aanbestedingsprocedure te doorlopen. De overeenkomst is hierop aangepast.
43	Wachtkamer ovk art. 2.1	Opdrachtgever vraagt inschrijver om haar offerte twee jaar gestand te doen. Dit is ongebruikelijk lang. In de tussentijd zal bij een verlies inschrijver immers op andere (grote) projecten inschrijven en niet langer de capaciteit kunnen hebben voor deze opdracht. Kan opdrachtgever instemmen met een termijn van zes maanden? Dit geeft opdrachtgever ruim de tijd om de initiële winnaar op waarde te kunnen schatten.	De aanbestedende dienst handhaaft de duur van de Wachtkamerovereenkomst van twee (2) jaar (tot en met 31 maart 2029). Gelet op de omvang van het contract, de implementatie-inspanning en de vereiste continuïteit acht opdrachtgever deze termijn proportioneel om bij ernstig tekortschieten van de initiële contractpartij te kunnen terugvallen op de nummer twee. Bij activatie van de wachtkamerovereenkomst worden de tarieven geïndexeerd conform de contractuele indexeringsbepalingen.
44	1.2 Contractvoorwaarden	Pg 24 punt 20: maximale aanrijtijd per melding 30 minuten. Zelfs hulpdiensten halen dit niet altijd. Wij hebben geen hulpmiddelen om onze snelheid af te dwingen. Kunt u deze norm verruimen naar bijv 40 minuten ?	De aanbestedende dienst verruimt de norm niet naar 40 minuten. Uit de uitgevoerde marktconsultatie (Bijlage 11, punt 3) blijkt dat responsetijden van 30 tot 60 minuten marktconform zijn, waarbij voor Prio 1 (acute dreiging, geverifieerde brand of inbraak) 30 minuten in stedelijk gebied de geldende standaard is. Bovendien voorziet het KPI-dashboard (Bijlage 4) in een realistische acceptatienorm waarbij 90% van de Prio 1-meldingen binnen 30 minuten dient te worden behaald, hetgeen voldoende marge biedt voor incidentele verkeersbelemmeringen.
45	Prijzenblad	Het huidige prijzenblad lijkt geen mogelijkheid te bieden om de jaarlijkse kosten voor het surveillanceabonnement op te nemen. Aangezien het binnen de beveiligingssector gebruikelijk is om deze terugkerende abonnementskosten afzonderlijk te specificeren, verzoeken wij u aan te geven op welke wijze deze kosten in onze aanbieding dienen te worden opgenomen. Kan hiervoor een separate post worden toegevoegd aan het prijzenblad, of mogen deze kosten op een andere wijze worden gespecificeerd?	Zie het antwoord op vraag 11. Er wordt geen aparte post voor abonnementskosten toegevoegd. Alle vaste kosten voor beschikbaarheid en surveillance dienen conform de instructie te worden verdisconteerd in de vaste post "Aansluiting meldkamer per aansluiting per jaar" en de uurtarieven/opvolgingstarieven.
46	Bijlage 10 – overzicht locaties en brandmeldcentrales	Er staan 56 aparte locaties vermeld in bijlage 10. Op het tarievenblad dient een tarief opgegeven te worden voor 35 aansluitingen meldkamer per locatie per jaar. Wat is de scope voor het aantal locaties voor deze dienstverlening?	In Bijlage 10 zijn alle panden/adressen van ROCvA-F en VOvA geïnventariseerd. Op diverse adressen waar "nee" staat vermeld is de verhuurder van het pand verantwoordelijk voor de alarmering en opvolging. Het aantal van 38 aansluitingen op het Prijzenblad vertegenwoordigt het actuele aantal zelfstandige vestigingen waarvoor opdrachtgever de aansluiting en alarmopvolging rechtstreeks inkoopt. Dit aantal van 38 is bindend voor de prijsberekening. Dit aantal kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wel wijzigen.
47	Bijlage 10 – overzicht locaties en brandmeldcentrales	Kan aangegeven worden hoe de verbinding verloopt naar de PAC? Wordt hier bijvoorbeeld gebruik gemaakt van convertors met aparte verbindingen (zoals bijvoorbeeld CSL)?	Ja, er wordt gebruik gemaakt van externe kiezers zoals CSL en Emizon etc.
48	Bijlage 10 – overzicht locaties en brandmeldcentrales	Er zijn locaties met zowel een inbraaksysteem als met een BMC-aansluiting. Zijn dit aparte aansluitingen? Of is de BMC gekoppeld aan het inbraaksysteem? Als dit aparte aansluitingen zijn, hoe kunnen we daar een tarief voor opgeven? Aangezien in het prijzenblad ruimte is voor 1 prijs.	Volgens de huidige regelgeving dienen zowel de inbraak als de brandmeld een aparte aansluiting op die kiezer te hebben. Dit was vroeger niet verplicht en er zullen nog steeds locaties zijn waar dit zo werkt. Dus dan meldt de BMI door via de inbraak.
49	Bijlage 10 – overzicht locaties en brandmeldcentrales	Is er een overzicht van welke type transmissie van toepassing is per locatie? En is dit overzicht aan te leveren voor zowel de inbraakaansluitingen als voor de BMC aansluitingen?	De transmissielijnen zouden moeten zijn ingericht conform de vigirende voorschriften voor onderwijsgebouwen (grotendeels DUAL PATH DP2/DP3 voor brandbeveiliging en gangbare risicoklasse voor inbraak).Helaas is dit niet overal het geval. Zo zitten er nog oude kiezers die via 2G/3G doormelden. Een gedetailleerde lijst per afzonderlijk IP-/sim-nummer wordt in de implementatiefase aan de winnende contractant ter beschikking gesteld.
50	Bijlage 8 - Referentieformulier voor kerncompetenties	Inschrijver moedigt het verifiëren van referentieprojecten aan en verstrekt de benodigde contactinformatie. U wenst tevens een door de referent getekende versie van Bijlage 8 – Referentieformulier voor Kerncompetenties te ontvangen. Hiermee wenst Inschrijver niet akkoord te gaan, aangezien u volledige vrijheid heeft om de door ons opgegeven referent telefonisch te benaderen en de informatie te controleren. Ons inziens is hierdoor ondertekening door de referent overbodig. Zoals ook is beschreven in de nieuwe aanbestedingswet 2012 leidt dit tot onnodige administratieve belasting. Gaat u akkoord met het laten vervallen van de handtekening van de contactpersoon?	De aanbestedende dienst wijst op paragraaf 3.13.3 en Bijlage 8. Het referentieformulier inclusief ondertekening hoeft niet bij de inschrijving te worden ingediend, maar wordt conform de Aanbestedingswet 2012 uitsluitend opgevraagd bij de beoogde winnaar na de voorlopige gunningsbeslissing. De eis van ondertekening door de referent blijft gehandhaafd als noodzakelijk verificatiemiddel van de juistheid van de verstrekte referenties.
51	Algemeen	Aanbestedende Dienst heeft voor de beantwoording van de open vragen maximaal 5 pagina's A4 als vormvereiste opgegeven. De praktijk leert ons dat dit de mogelijkheid op onderscheidend vermogen voor zowel Inschrijvers als voor Aanbestedende Dienst sterk ondermijnd. Om de in totaal 15 onderwerpen verdeeld over 3 vragen volledig te kunnen beschrijven en te voldoen aan het beoordelingskader, vragen wij het aantal pagina's voor Inschrijvers te verruimen naar maximaal 10 pagina's, voorblad en inhoudsopgave niet meegeteld. Dit doet ook recht aan het belang en de weging van 70% voor de kwalitatieve gunningscriteria, waarbij Inschrijvers ook het onderscheidend vermogen duidelijker kunnen aantonen. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord? Indien u niet akkoord gaat, dan vernemen wij graag uw toelichting.	Zie ook het antwoord op vraag 60 en vraag 63. De aanbestedende dienst verruimt het maximaal toegestane aantal pagina's voor de gezamenlijke beantwoording van de open vragen van 5 naar maximaal 7 pagina's A4 (exclusief voorblad en eventuele inhoudsopgave). Een verruiming naar 10 pagina's acht opdrachtgever niet proportioneel; beknopt, to-the-point en gestructureerd formuleren maakt wezenlijk onderdeel uit van het aantonen van analytisch en procesmatig onderscheidend vermogen.
52	Aanbestedingleidraad paragraaf 2.3	In paragraaf 2.3 van de aanbestedingsleidraad wordt wel een inschatting van de historische uitgaven gegeven, maar ontbreken de concrete historische aantallen van de alarmmeldingen. Om een reële inschatting te kunnen maken van het verwachte volume, de benodigde capaciteit en de hieraan gekoppelde tarieven, is inzicht in deze cijfers noodzakelijk. Kunt u een overzicht verstrekken van het aantal alarmmeldingen (bij voorkeur uitgesplitst naar brand, inbraak en prioriteit) dat in de jaren 2023, 2024 en 2025 heeft plaatsgevonden?	Akkoord, zie ook het antwoord op vraag 19.
53	Bijlage 10 Overzicht locaties en brandmeldcentrales	In Bijlage 10 is een overzicht opgenomen van de locaties met brandmeldcentrales, maar hierbij ontbreekt de informatie over het type doormelding per object. Voor een juiste inschatting van de benodigde dienstverlening en de bijbehorende tarieven is het essentieel om te weten hoe de alarmering is ingericht. De afhandeling en verantwoordelijkheden bij een PAC-aansluiting (Particuliere Alarmcentrale) verschillen namelijk wezenlijk van die bij een RAC-aansluiting (Regionale Alarmcentrale). Kunt u het overzicht in Bijlage 10 aanvullen door per object te specificeren of er sprake is van een PAC- en/of een RAC-aansluiting?	Zoals aangegeven in Bijlage 10 (tabblad BMC) zijn de installaties doorgeschakeld naar de Particuliere Alarmcentrale (Trigion), met uitzondering van de volgende locaties: Europaboulevard, Fahrenheitstraat, Tempelhofstraat en Winterspelenplein, deze worden direct doorgemeld naar de brandweer. Voor alle overige locaties geschiedt de ontvangst en afhandeling primair via de gecontracteerde PAC van opdrachtnemer conform eis 6 en 33.

54	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2 Definiëring van de opdracht en Paragraaf 5.1 Eisen ten aanzien van de opdracht	In de aanbestedingsstukken ontbreekt gedetailleerde informatie over de actieve en vereiste alarmcentrale-opties. Voor een correcte inschatting van de werkzaamheden en tarieven is het van belang te weten welke functionaliteiten exact worden verlangd, zoals bijvoorbeeld het gebruik van bewaakte in- en uitschakeling. Daarnaast is het onduidelijk waar de verantwoordelijkheid ligt omtrent de apparatuur voor connectiviteit. Kunt u specificeren welke alarmcentrale-opties er momenteel actief zijn en aangeven of wij als opdrachtnemer verantwoordelijk zijn voor het leveren van hardware, zoals SIM-kaarten voor Single Path of Dual Path doormeldingen?	Bewaakte in- en uitschakeling is van toepassing op de hoofdlocaties (zie ook eis 26 inzake muteren van openingstijden via het portal). De bestaande transmissiehardware op de locaties blijft gehandhaafd. De kosten voor eventuele vervanging van simkaarten en de benodigde data-abonnementen/roaming voor de doormelding naar de eigen PAC maken integraal onderdeel uit van de door inschrijver aangeboden aansluitkosten per aansluiting per jaar.
55	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.2 Definiëring van de opdracht en Bijlage 10 Overzicht locaties en brandmeldcentrales	In Bijlage 10 is momenteel alleen een overzicht opgenomen van de locaties met een brandmeldcentrale. De opdracht omvat echter ook de meldkamerdiensten en alarmopvolging voor inbraakinstallaties. Om een reële inschatting te kunnen maken van de benodigde capaciteit en het aantal benodigde meldkameraansluitingen, is inzicht in deze systemen vereist. Kunt u een overzicht beschikbaar stellen van de locaties die voorzien zijn van een inbraakinstallatie?	Zie het antwoord op vraag 5 en vraag 12. Een aangepaste versie van bijlage 10 wordt met deze nota meegestuurd. Alle onderwijslocaties die vermeld staan in Bijlage 10 beschikken over een inbraakbeveiligingsinstallatie. Ook veel huurpanden hebben een inbraakinstallatie die van het ROCvA-F is. Voor de berekening van de inschrijfsom is het aantal van 38 aansluitingen op het Prijzenblad leidend.
56	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.2.1 Vraag 1: Organisatie en procesoptimalisatie	In paragraaf 5.2.1 wordt onder het aspect 'Aanrijdtijden' gevraagd op welke wijze de overeengekomen 'responsetijden' worden gerealiseerd. In de branche is er een wezenlijk verschil tussen een responstijd (de tijd tot aanname of de eerste actie door de meldkamer) en een aanrijdtijd (de tijd tot daadwerkelijke aankomst van de surveillant op locatie). Door het door elkaar gebruiken van deze termen is het onduidelijk op welke prestatie deze open vraag exact betrekking heeft. Kunt u toelichten wat u met deze vraag bedoelt en verduidelijken of uw nadruk hier ligt op de responstijd of de aanrijdtijd?	Het gaat om aanrijdtijden in lijn met eis 20 in het PvE. Het gunningscriterium wordt hierop aangepast.
57	Aanbestedingsleidraad Paragraaf 5.1 Eis 33 en Bijlage 6 - Prijzenblad 'Aansluiting meldkamer per locatie per jaar'	In de aanbestedingsstukken ontbreekt een specificatie van de aanwezige of vereiste typen alarmcentrale-aansluitingen per locatie. De kosten voor een meldkameraansluiting zijn sterk afhankelijk van het type transmissiesysteem (zoals Dual Path of Single Path) en de risicoklasse (zoals klasse 1, 2 of High Risk). Zonder deze informatie is het niet mogelijk om een correcte en reële prijs te berekenen voor het prijzenblad. Kunt u specificeren welke typen aansluitingen en risicoklassen er per locatie van toepassing zijn?	Zie de antwoorden op vragen 10, 48 en 49. Inschrijvers dienen uit te gaan van gangbare professionele beveiligingsniveaus voor onderwijsomgevingen met overwegend Dual Path-transmissie (IP/4G). Inschrijvers dienen een gemiddeld gewogen tarief per aansluiting per jaar op te geven.
58	Bijlage 6 - Prijzenblad.xlsx	In het huidige prijzenblad ontbreekt een post voor het 'abonnement alarmopvolging & keyholding' (sleutelbeheer). In de branche is dit een standaard vaste kostenpost voor de 24/7 beschikbaarheid en het veilige beheer van sleutels. Het is ongebruikelijk om deze vaste kosten in de variabele opvolgingstarieven te verwerken. Wilt u deze kosten als aparte post aan het prijzenblad toevoegen?	Zie de antwoorden op vraag 11 en vraag 45. De aanbestedende dienst voegt geen afzonderlijke post voor keyholding toe. Alle kosten dienen conform de systematiek van Bijlage 6 te worden verrekend in de vaste aansluitingskosten meldkamer en de tarieven voor mobiele surveillance.
59	Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.1 (Eis 9) en Paragraaf 5.3 (Prijs)	Kunt u exact aangeven binnen welke specifieke tijdvakken (venstertijden) de open-, brand- en sluitrondes dienen plaats te vinden?	Nee, op werkdagen is dit veelal voor 7:00 en na 18:00 en in het weekend kan het nagenoeg op elk tijdstip zijn. Dit zal duidelijk per aanvraag worden weergegeven.
60	Aanbestedingsleidraad 5.2	In paragraaf 5.2 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat Inschrijver voor de beantwoording van de open vragen maximaal 5 enkelzijdige A4 mag indienen. Inschrijver constateert dat 3 open vragen beantwoord moeten worden met in totaal 15 subvragen. Om alle vragen SMART te beantwoorden vragen wij u het teogestane aantal pagina's te verhogen naar 7. Gaat u daarmee akkoord?	Ja, de aanbestedende dienst gaat akkoord met dit verzoek. Het maximaal toegestane aantal enkelzijdige pagina's A4 voor de beantwoording van de open vragen (gunningscriteria 1, 2 en 3 tezamen) wordt verruimd naar maximaal 7 A4 (exclusief voorblad en eventuele inhoudsopgave).
61	Aanbestedingsleidraad 2.2	In paragraaf 2.2 en paragraaf 5.1 (Eis 9) wordt de dienstverlening omtrent openen, sluiten, openingsrondes en brand- en sluitrondes als 'optioneel' uitgevraagd. Het in de praktijk onderbrengen van alarmopvolging enerzijds, en het openen en sluiten anderzijds bij twee verschillende opdrachtnemers achten wij operationeel uiterst onwenselijk. Dit leidt tot knelpunten in verantwoordelijkheden, responstijden en sleutelbeheer. Daarnaast weegt het onderdeel 'openen en sluiten' zwaar mee in de prijsbeoordeling (zoals in te vullen in Bijlage 6 - Prijzenblad.xlsx). Omdat deze dienstverlening slechts optioneel is, ontstaat er een aanzienlijk risico op manipulatief inschrijven. Inschrijvers kunnen op dit optionele onderdeel een irreëel laag tarief aanbieden om de beoordeling op prijs te winnen, zonder de garantie dat zij deze dienst daadwerkelijk tegen dit tarief hoeven uit te voeren. Bent u bereid om de diensten inzake 'openen en sluiten' (inclusief de bijbehorende rondes) toe te voegen als regulier (vast) onderdeel van het contract, en het woord 'optioneel' in paragraaf 2.2 en eis 9 te laten vervallen? Zo nee, kunt u dit dan motiveren?	Ja we zijn hiertoe bereid. Het betreft incidentele rondes en alleen als we dit niet met onze eigen capaciteit kunnen opvangen. Zie ook vraag 22.
62	Aanbestedingsleidraad 6.1	In paragraaf 6.1 van de aanbestedingsleidraad geeft u aan dat het beoordelingsteam bestaat uit medewerkers, werkzaam in facilitaire functies, proces begeleiding en Integrale veiligheid. Kunt u aangeven uit hoeveel leden het beoordelingsteam bestaat en welke functies zij bekleden binnen het ROC?	Het beoordelingsteam bestaat uit een multidisciplinaire afvaardiging van minimaal 4 en maximaal 6 deskundige functionarissen, bestaande uit Facilitair managers/coordinatoren van de MBO Colleges, de Manager/Adviseur Integrale Veiligheid en een procesbegeleider facilitaire aanbestedingen. De beoordeling geschiedt individueel en wordt vervolgens in consensus vastgesteld.
63	Aanbestedingsleidraad 5.2.1 Vragen ten aanzien van de opdracht	Er moeten 3 vragen worden beantwoord, die elk onderverdeeld zijn in sub vragen. Is het voorgeschreven dat voor elke vraag 5 A4 gebruikt mag worden? Of mag er voor de beantwoording van deze 3 vragen inclusief sub vragen in totaal maar 5 A4 worden gebruikt? Gezien er mede wordt beoordeeld op aantoonbaarheid/ verifieerbaarheid middels concrete voorbeelden, lijkt ons 5 A4 erg summier voor al deze onderdelen. Bent u bereid dit aantal uit te breiden naar 7 A4?	Zie ook de antwoorden op vraag 51 en vraag 60. Het paginalimiet gold voor de 3 kwalitatieve vragen in totaal (dus niet per vraag). De aanbestedende dienst heeft dit limiet verruimd naar in totaal maximaal 7 enkelzijdige pagina's A4 voor de drie vragen gezamenlijk (exclusief voorblad en inhoudsopgave). Inschrijver is vrij in de verdeling van de beschikbare pagina's over de drie vragen.
64	Mutaties in locaties	Aanbestedingsleidraad Meldkamerdiensten en alarmopvolging - Paragraaf 5.1 Eisen ten aanzien van de opdracht, eis 8 Bijlage 1 - Overeenkomst meldkamerdiensten en alarmopvolging - Artikel 4 lid 4 In eis 8 is voor mutaties in locaties een opzeg- en opschalingstermijn van één maand opgenomen. Artikel 4 lid 4 van de conceptovereenkomst bepaalt daarentegen dat Opdrachtgever de werkzaamheden voor een locatie in bepaalde gevallen per direct kan beëindigen. Kan Opdrachtgever verduidelijken welke termijn van toepassing is wanneer sprake is van een situatie zoals bedoeld in artikel 4 lid 4?	Zie het antwoord op vraag 41. Artikel 4.4 van de Overeenkomst is een specifieke bepaling voor acute uitzonderingssituaties (zoals onvoorziene pandsluiting of acute calamiteiten), waarin directe beëindiging noodzakelijk is. Voor reguliere mutaties (zoals geplande verhuizingen, nieuwbouw of afstoting van locaties) geldt de contractuele aanzegtermijn van één maand conform paragraaf 5.1 (eis 8).

65	Loongerelateerde prijsaanpassing	Bijlage 1 - Overeenkomst meldkamerdiensten en alarmopvolging. Artikel 5 lid 5 sub c bepaalt dat onder andere de percentages voor sociale lasten en diverse cao-gerelateerde componenten gedurende de looptijd vaststaan. Kan Opdrachtgever bevestigen dat aantoonbare wijzigingen in wettelijk verplichte werkgeverslasten en/of cao-verplichtingen die gedurende de looptijd ontstaan, via de loongerelateerde prijsaanpassing conform artikel 5 lid 5 sub a kunnen worden verwerkt?	Nee dit kan niet worden bevestigd. Artikel 5 van de overeenkomst wordt niet gewijzigd.
66	Prijsaanpassingen/tarieven/indexatie	Bijlage 1 - Overeenkomst meldkamerdiensten en alarmopvolgingArtikel 5 lid 5 t/m 9 – Tarieven/indexatie Kan Opdrachtgever bevestigen dat een prijsaanpassing die aantoonbaar correct is berekend conform de in artikel 5 lid 5 vastgelegde methodiek wordt geaccepteerd en dat de vereiste goedkeuring uitsluitend ziet op controle van de juiste toepassing en berekening van deze methodiek?	Ja, dat wordt bevestigd.
67	Aansprakelijkheid	Bijlage 1 - Overeenkomst meldkamerdiensten en alarmopvolging Bijlage 2 - ARVODI 2025Artikel 15 lid 3 – Ingebrekestelling Artikel 19.2 “Opdrachtnemer is tot een maximum van € 5.000.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft.” Het valt ons op dat de aansprakelijkheid van Inschrijver qua hoogte op jaarbasis niet in verhouding staat met de contractwaarde en qua soort schade niet is gelimiteerd. Een evenwichtig contract bevat een aansprakelijkheidsbeperking, die rekening houdt met de belangen van de betrokken partijen. De huidige aansprakelijkheidsbeperking is naar onze mening niet gebruikelijk en werpt de nodige dilemma's op voor Inschrijver. Wij verzoeken vriendelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag à € 500.000, - per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000 per jaar en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet? 7“Opdrachtnemer is tot een maximum van € 5.000.000 aansprakelijk voor schade, tijdens of in rechtstreeks verband met de uitvoering der werkzaamheden ontstaan, waarop deze Overeenkomst betrekking heeft.” Het valt ons op dat de aansprakelijkheid van Inschrijver qua hoogte op jaarbasis niet in verhouding staat met de contractwaarde en qua soort schade niet is gelimiteerd. Een evenwichtig contract bevat een aansprakelijkheidsbeperking, die rekening houdt met de belangen van de betrokken partijen. De huidige aansprakelijkheidsbeperking is naar onze mening niet gebruikelijk en werpt de nodige dilemma's op voor Inschrijver. Wij verzoeken vriendelijk om de aansprakelijkheid te beperken tot een bedrag à € 500.000, - per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000 per jaar en aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Gaat u hier mee akkoord? Zo nee, kunt u dan gemotiveerd aangeven waarom niet?	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met de verzochte verlaging naar €500.000,- / €1.000.000,- noch met de categorische uitsluiting van indirecte schade. De aanbestedende dienst beheert tientallen onderwijspanden met daarin kostbare infrastructuren, laboratoria, IT-voorzieningen en bovenal grote aantallen studenten en medewerkers. Schade als gevolg van niet-tijdig opvolgen van een brand- of inbraakalarm kan de door inschrijver voorgestelde limiet van €500.000,- ruimschoots overstijgen. Een aansprakelijkheidslimiet van maximaal €2.500.000,- per aanspraak en €5.000.000,- per jaar (zoals ook neergelegd in paragraaf 2.9.1 van de leidraad als verzekeringseis) is marktconform binnen de beveiligingsbranche voor instellingen van deze omvang en volledig in lijn met voorschrift 3.5 G van de Gids Proportionaliteit. Artikel 15 lid 3 van de Overeenkomst en artikel 19.2 ARVODI 2025 blijven derhalve ongewijzigd gehandhaafd.