



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Nota van Inlichtingen

BHV-App

t.b.v. het Rijk

Kenmerk : IUCDJI/INKEA/JWLvH/2026-01
Datum : 20 augustus 2026

Nadere vragen en informatie

Houd rekening met het tijdig aanvragen van de Gedragsverklaring aanbesteden (GVA), ook voor eventuele derde(n) en/of leden in het kader van een samenwerkingsverband. Voor meer informatie zie Hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document.

De aangepaste documenten worden in TenderNed toegevoegd en komen in plaats van de voorgaande betreffende exemplaren. De aangepaste documenten dient u wederom van TenderNed te downloaden. Let goed op bij het doen van een Inschrijving dat er wordt uitgegaan van het meest recente Aanbestedingsdocument en/of gebruik wordt gemaakt van het meest recente Aanbestedingsdocument. Wijzigingen worden in documenten aangevuld en/of doorgestreept en tevens aangegeven door een gele arcering.

VRAGEN OVER HET BESCHRIJVEND DOCUMENT				
NR.	§	BLZ	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
1.	Ove rzic ht bijla gen en form ulier en	5	In het overzicht op pagina 5 is formulier D aangeduid als "Vragenformulier t.b.v. de NvI" en formulier E als "Prijzenblad". De aangeleverde bestanden en bijlage 3 (Checklist Inschrijving) hanteren de omgekeerde lettering (D = Prijzenblad, E = Vragenformulier). Kunt u bevestigen welke lettering leidend is?	Dit moet zijn: Formulier D Prijzenblad Formulier E Vragenformulier t.b.v. de NvI
2.	§4.4 .2	15-16	U vraagt kerncompetenties aan te tonen met opdrachten "uitgevoerd in de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf de datum van Inschrijving". Kunt u bevestigen dat ook een doorlopende opdracht kwalificeert die vóór deze periode is gestart maar in de afgelopen drie jaar (deels) is uitgevoerd en nog loopt?	Ja, dat is toegestaan.
3.	§5.3	18	De PoC toetst onder meer het "oproepen van de geregistreerde dichtstbijzijnde beschikbare BHV'ers, en gast BHV-ers, binnen 5 seconden". Kunt u aangeven hoe deze doorlooptijd tijdens de PoC wordt gemeten (start- en eindmoment, en op welk kanaal)?	De doorlooptijd zal worden gemeten met een stopwatch en tevens zal de applicatie zich in een geopende staat bevinden.
4.	§5.1 .2	17-18	De formule voor de prijsscore ($\text{Score} = 300 - 300 \times \text{LOG}(\text{AP/LP})/\text{LOG}(1,5)$) levert bij een aangeboden prijs hoger dan 1,5 maal de laagste prijs een negatieve uitkomst op. Kunt u bevestigen dat de prijsscore in dat geval op nul wordt gesteld, dan wel toelichten hoe een negatieve score doorwerkt in de totaalscore?	Uw aanname is correct. Indien een Inschrijving minimaal 1,5x hoger is zal de puntentoekenning 0 zijn.
5.	§5.1 .2 / chec klist	17 / 2	§5.1.2 schrijft voor "uitsluitend" het prijzenblad in Excel te gebruiken; de checklist vraagt formulier D "zowel in Excel als PDF" in te dienen. Kunt u bevestigen welke instructie geldt en, indien beide bestanden worden gevraagd, dat bij een onverhoopt verschil de Excel-versie prevaleert en dat het omzetten naar PDF niet als wijziging van formulier D wordt aangemerkt?	U dient uw ingevulde prijzenblad zowel in Excel alsook PDF aan te leveren.
6.	Blz 5 / chec klist	5	Het overzicht op pagina 5 noemt formulier F "Verantwoordingsformulier Social Return" als in te dienen formulier; de checklist (bijlage 3) vermeldt dit formulier niet bij de Inschrijving of de verificatie. Kunt u aangeven of en op welk moment formulier F moet worden ingediend?	Conform het gestelde in eis 154 van bijlage 1 Programma van Eisen dient elk jaar een verantwoordingsformulier Social Return ingevuld en ondertekend te worden. Dit dient u uiterlijk 21 dagen na ieder voltooid jaar aan te leveren.

				Dit formulier hoeft u dus nog <u>niet</u> ingevuld en ondertekend aan te leveren bij Inschrijving.
7.	§4.4 .3 / chec klist	16 / 3	§4.4.3 staat naast een ISO 27001- of SOC 2-certificering ook een "gelijkwaardig intern (schriftelijk) informatiebeveiligingsbeheersysteem" toe; de checklist vraagt bij verificatie een "kopie ISO 27001 certificaat of gelijkwaardig, conform eis 76". Kunt u bevestigen welke bewijsmiddelen bij verificatie worden geaccepteerd en of certificering door een onafhankelijke instelling daarbij vereist is?	In paragraaf 4.4.3 staat beschreven waar de gelijkwaardigheid aan moet voldoen - een gelijkwaardig certificaat, gecertificeerd door conformiteitsbeoordeling instanties die voldoen aan de Europese normenreeks voor certificering, of; - volgens een gelijkwaardig intern (schriftelijk) Informatiebeveiligingsbeheer systeem met de navolgende kenmerken: organisatiebrede verankering, organisatiebrede uitvoering, interne controlecyclus, periodieke onafhankelijke audits inclusief motivatie waarom u aantoonbaar niet de mogelijkheid heeft gehad om over een certificaat te beschikken. Eventueel vraagt de Aanbestedende dienst u de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) systeem voor informatiebeveiligingsbeheer ISO 27001 te onderbouwen.
8.	§5.3 / §6.2 / §6.6 .2	18-21	Kunt u ten aanzien van de PoC toelichten (i) door wie en aan de hand van welk kader de onderdelen als "voldoende" worden beoordeeld, (ii) of één als onvoldoende beoordeeld onderdeel tot intrekking van de voorlopige gunning leidt, en (iii) of de inschrijver gelegenheid krijgt een geconstateerd gebrek binnen de PoC-periode te herstellen of toe te lichten?	Een delegatie van de beoordelingscommissie zal de PoC uitvoeren. De onderdelen die getoetst worden kennen een binaire benadering, voldoende of onvoldoende. Indien één of meer onderdelen als onvoldoende worden beoordeeld gedurende de PoC zal er door Aanbestedende dienst niet worden overgegaan tot definitieve gunning. Er is ruimte voor herstel van gebreken De voorlopige gunning zal worden ingetrokken om vervolgens een nieuwe voorlopige gunning toe te sturen aan de nummer 2 in de ranking van deze aanbesteding.
9.	2.2	8	Zijn er ook locaties waar de koppeling met de brandmeldcentrale moet voldoen aan de NEN2575-4, een stil ontruimingsalarm?	Nee, een stil ontruimingsalarm is niet van toepassing.
10.	4.4	15	Bij de referentie-eis wordt gesproken over een organisatie met minimaal 1.000 BHV'ers. Kunt u aangeven of hiermee specifiek het aantal BHV'ers wordt bedoeld of het totaal aantal gebruikers van het alarmeringsplatform (waaronder bijvoorbeeld BHV, EHBO'ers, beveiliging, crisisorganisatie of andere functionarissen)?	Hiermee bedoelt Aanbestedende dienst specifiek BHV'ers.
11.	§2.1	p.7-8	U geeft aan dat de looptijd van de huidige raamovereenkomst per 1 december 2027 afloopt, maar dat de maximale waarde eerder bereikt wordt. Volgens de aanbestedingsstukken uit 2019 was de looptijd van de toenmalige opdracht maximaal 48 maanden (inclusief verlenging), hetgeen meebrengt dat de raamovereenkomst al geëxpireerd is. Kunt u toelichten op basis van welke overeenkomst de zittende leverancier zijn werkzaamheden uitvoert? Kunt u een kopie van die overeenkomst aan de Nota van Inlichtingen hechten?	Door de COVID-maatregelen was het niet mogelijk om fysiek in de panden aanwezig te zijn, waardoor toentertijd de implementatie van de BHV-app vertraging heeft opgelopen. Deze vertraging is vastgelegd in een wijzigingsovereenkomst, waarin is bepaald dat de einddatum van de raamovereenkomst evenredig wordt verschoven. Daarnaast hebben de deelnemers afzonderlijke Nadere Overeenkomsten gesloten met een looptijd die afwijkt van de looptijd van de raamovereenkomst.
12.	§2.1	p.7-8	Kunt u bij de Nota van Inlichtingen een overzicht verschaffen van de aanvangsdata en de looptijden van de Nadere overeenkomsten met de Deelnemers binnen de huidige raamovereenkomst? Mogen wij ervan uitgaan dat de lopende Nadere overeenkomsten allemaal tegelijkertijd	Alle nadere overeenkomsten eindigen bij aanvang van de Overeenkomst welke onderwerp is van de onderhavige Europese aanbesteding. De aanvangsdatum en looptijd van nadere overeenkomsten is derhalve niet relevant voor deze Overeenkomst.

			eindigen door het aangaan van de nieuwe overeenkomst die onderwerp is van deze aanbesteding?	
13.	§2.1	p.7-8	Kunt u een overzicht verschaffen van het aantal gebruikers per Deelnemer die momenteel een Nadere Overeenkomst met de huidige leverancier heeft gesloten?	Het gevraagde overzicht van het aantal gebruikers per Deelnemer die momenteel een Nadere Overeenkomst met de huidige leverancier heeft gesloten, is bijgewerkt tot en met Q2 2026 en is toegevoegd in Bijlage 10.
14.	§2.1	p.7-8	In het Beschrijvend Document geeft u aan dat u verwacht dat de maximale waarde van de huidige raamovereenkomst eerder bereikt wordt dan 1 december 2027. In de aankondiging van de huidige raamovereenkomst is echter geen maximale waarde genoemd. Kunt u aangeven hoe hoog de maximale waarde van de huidige raamovereenkomst is en wanneer u verwacht dat deze maximale waarde wordt bereikt?	De maximale waarde is gepubliceerd op Tendersnet, en is €1.350.000. Wij verwachten dat deze waarde in de loop van april 2027 wordt bereikt.
15.	§2.1	p.7-8	Na de marktconsultatie voor de BHV-app in 2018 (publicatie TenderNed 184109) is een "Rapport marktconsultatie extern" gepubliceerd. Na afloop van de marktconsultatie in 2025 hebt u alleen een Nota van Inlichtingen gedeeld waarin (een aantal) vragen zijn beantwoord van de deelnemers aan de marktconsultatie, maar zijn de resultaten - anders dan aangekondigd in par. 2.4 van het Marktconsultatiedocument - niet op TenderNed gepubliceerd of bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Bent u bereid alsnog een rapport met bevindingen te delen door deze als bijlage aan de Nota van Inlichtingen te hechten?	Hieronder wordt kort opgesomd wat de resultaten waren: • De markt kent redelijk wat spelers, soms in combinatie. • De markt is redelijk volwassen. • Afhandeling van incidenten en opvolging waren logisch. • De techniek was duidelijk. • Het was duidelijk welke technische mogelijkheden, maar ook onmogelijkheden, er aanwezig waren bij de diverse partijen. • Welke mogelijkheden er zich bevinden met betrekking tot privacy en beveiliging. • Welke innovaties er zich hebben voorgedaan de afgelopen jaren.
16.	§2.1	p.7-8	De scope van de raamovereenkomst die in 2020 is gegund zag op 250 gebouwen met 6.200 BHV'ers. U schrijft dat er momenteel 6.700 gebruikers zijn en 161 locaties. Wat zijn de redenen van deze afwijking?	De afwijking wordt verklaard door wijzigingen in de omvang en samenstelling van de Rijksoverheid en het gebruik van de dienstverlening sinds de gunning van de raamovereenkomst in 2020. Het aantal locaties is in de huidige situatie lager dan het aantal locaties waarop de oorspronkelijke scope was gebaseerd, terwijl het aantal gebruikers is toegenomen. Dit hangt onder meer samen met gewijzigde huisvestings- en locatieontwikkelingen en een gewijzigde bezetting per locatie. De genoemde aantallen uit 2020 en de huidige aantallen zijn daarmee niet één op één vergelijkbaar. De aantallen van 2020 betroffen de destijds voorziene omvang van de raamovereenkomst. De in de aanbestedingsstukken genoemde 161 locaties en circa 6.700 gebruikers geven de huidige situatie weer. De aanbestedende dienst heeft de huidige omvang als uitgangspunt genomen voor de onderhavige aanbesteding.
17.	§2.1	p.7-8	De geraamde waarde van de te vergunnen raamovereenkomst is aanzienlijk hoger dan de waarde van de raamovereenkomst die in 2020 is gegund. Dit, terwijl het aantal te verwachten locaties aanmerkelijk lager is (161 t.o.v. 250 locaties) en het aantal gebruikers niet zodanig afwijkt dat daarmee het verschil kan worden verklaard (6.700 t.o.v. 6.200 gebruikers). Kunt u toelichten (i) waarom het verschil zo groot is en (ii) waar verwacht u het verschil in de kostenopbouw?	De geraamde waarde van de nieuwe raamovereenkomst is niet één op één vergelijkbaar met die van de raamovereenkomst uit 2020. De belangrijkste verschillen zijn de langere looptijd van de nieuwe overeenkomst, de actuele prijs- en kostenniveaus en het opgenomen innovatiebudget. Bij de raming is uitgegaan van de volledige potentiële looptijd van maximaal acht jaar en de verwachte omvang van de dienstverlening gedurende deze periode. Het verschil in geraamde waarde wordt daarmee niet uitsluitend bepaald door het aantal locaties en gebruikers, maar door de totale contractduur, de

				actuele prijs- en kostenniveaus, het innovatiebudget en de verwachte omvang van de dienstverlening.
18.	§3.2	p.12-13	U heeft als doel op 30 oktober 2026 met een nieuwe contractant een raamovereenkomst te sluiten, waarna een "transitieperiode" (lees: implementatieperiode) start van uiterlijk 4 maanden (inclusief kerstvakantie). De implementatieperiode is daarmee 14 maanden korter dan de implementatieperiode die in de huidige raamovereenkomst was voorgeschreven (waarbij de implementatie van de Launching Customer (3 maanden) nog niet is meegerekend. Kunt u toelichten waarom de implementatieperiode zoveel korter is?	De kortere implementatieperiode is gebaseerd op de uitkomsten van de marktconsultatie en de huidige aard en omvang van de dienstverlening. Uit de marktconsultatie is gebleken dat een implementatieperiode van enkele weken tot enkele maanden overwegend als haalbaar wordt beschouwd. De aanbestedende dienst acht een maximale implementatieperiode van vier maanden daarom passend en toereikend voor een zorgvuldige overgang naar de nieuwe opdracht.
19.	§3.2	p.12-13	Kunt u bevestigen dat uit de marktconsultatie is gebleken dat meerdere marktpartijen (dan alleen de zittende leverancier) binnen de termijn van vier maanden de app op alle locaties kunnen implementeren?	Zie antwoord vraag 18
20.	§3.2	p.12-13	Uit het Programma van Eisen volgt dat de (beoogde) contractant direct na het voornemen tot gunning werkzaamheden moet verrichten voor de implementatie (Eis 108). Op dat moment is er nog geen raamovereenkomst en dus ook geen contractuele basis voor het verrichten van de werkzaamheden. Hoe vergoedt het Rijk de door de (beoogd) contractant gemaakte kosten en te besteden uren?	De kosten en uren die samenhangen met de implementatie dienen door inschrijvers te worden meegenomen in de tarieven en prijzen zoals opgenomen in het prijzenblad. De aanbestedende dienst vergoedt hiervoor geen afzonderlijke kosten of uren voorafgaand aan de totstandkoming van de raamovereenkomst. De werkzaamheden in de periode voorafgaand aan de definitieve totstandkoming van de raamovereenkomst worden uitgevoerd binnen de kaders van de aanbestedingsprocedure en leiden niet tot een afzonderlijke vergoeding.
21.	§3.2 / Bijlage 1	p.12-13	Hoe verhoudt de eis in de Beschrijvend Document, dat de transitieperiode vier maanden bedraagt, zich tot Eis 111 waarin staat dat de Implementatie bij de Deelnemers, die ook CDV zijn, dient binnen drie (3) maanden nadat de definitieve gunning heeft plaatsgevonden te zijn afgerond en dat de volledige implementatie binnen zes (6) maanden na definitieve gunning dient te zijn voltooid?	De genoemde termijnen zien op verschillende aspecten van de implementatie en zijn daarmee niet tegenstrijdig. De in het Beschrijvend Document genoemde transitieperiode van 3 november 2026 tot en met 28 februari 2027 (circa vier maanden) ziet op de geplande overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer. Eis 111 bevat de concrete termijnen waarbinnen de implementatie moet zijn afgerond. De Implementatie bij de Deelnemers die tevens CDV zijn, dient binnen drie maanden na definitieve gunning te zijn afgerond. De volledige implementatie dient binnen zes maanden na definitieve gunning te zijn voltooid. Voor de te hanteren implementatietermijnen zijn de termijnen uit Eis 111 leidend. De in het Beschrijvend Document opgenomen periode van 3 november 2026 tot en met 28 februari 2027 dient te worden beschouwd als de voorziene transitieperiode en laat de verplichtingen uit Eis 111 onverlet. Er is derhalve geen sprake van tegenstrijdige termijnen.
22.	§3.2 / Bijlage 1	p.12-13	De benodigde informatie per locatie is niet beschikbaar gesteld bij de aanbestedingsstukken. De huidige leverancier beschikt daar momenteel wel over. Kunt u, in het licht van (i) het waarborgen van een level playing field en (ii) gelet op de beperkte termijn voor de implementatie, alle benodigde gegevens voor het implementeren van de app als bijlage bij de Nota van Inlichtingen voegen?	De aanbestedende dienst is van oordeel dat de voor het opstellen van een inschrijving en het voorbereiden van de implementatie benodigde informatie in voldoende mate in de aanbestedingsstukken beschikbaar is gesteld. Het ontbreken van een afzonderlijk bestand met gegevens per locatie betekent niet dat sprake is van een ongelijk speelveld.

				De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om aanvullende locatiegegevens als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen te verstrekken. Eventuele nadere gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst worden binnen de daarvoor geldende implementatieafspraken beschikbaar gesteld.
23.	§4.4	p.15-16	Zoals u wellicht weet, is de term BHV een puur Nederlands begrip, hoewel het gedachtegoed veel breder is dan Nederland. Mede aangezien dit een Europese aanbesteding betreft, mag voor BHV ook steeds 'first responders bij calamiteiten' worden gelezen?	Nee, u dient alsnog de term BHV te lezen.
24.	§4.4	p.15-16	U vraagt van inschrijvers dat zij dienen te beschikken over ervaring met het leveren van alarmsystemen, SaaS, ten behoeve van een BHV-organisatie, met minimaal 1.000 gebruikers voor één opdrachtgever. Deze geschiktheidseis is disproportioneel en beperkt de mededinging te vergaand. Bent u bereid het minimaal aantal gebruikers te beperken tot 500? Indien u niet bereid bent het minimumaantal gebruikers te verminderen, kunt u dan toelichten wat het essentiële verschil is tussen de kerncompetentie van een marktpartij die ervaring heeft met de levering van een systeem voor 500 gebruikers ten opzichte van een marktpartij die ervaring heeft met de levering van een systeem met 1.000 gebruikers?	Nee, er is door Aanbestedende dienst een afweging gemaakt tussen de grootte van deze Opdracht en de markt. Daarnaast stelt de Gids Proportionaliteit dat Aanbestedende dienst bij een geschiktheidseis niet meer dan 60% van de onderhavige Opdracht hanteert. In dit geval zou niet meer dan 60% uitkomen op circa 4000 BHV'ers. Dit zo beijkende vindt Aanbestedende dienst dat er geen sprake is van disproportionaliteit.
25.	§4.4	p.15-16	U vraagt ervaring met alarmsystemen voor een BHV-organisatie met minimaal 1.000 gebruikers bij één opdrachtgever. Voorts geeft u aan dat de huidige leverancier de Aanbestedende dienst als referent mag opgeven. Als het goed is heeft de huidige leverancier echter met een (groot)aantal Deelnemers een Nadere Overeenkomst afgesloten, waarbij elke Deelnemer als "opdrachtgever" wordt aangemerkt. Klopt het dat met de term "opdrachtgever" bij kerncompetentie 1 een "Deelnemer" wordt bedoeld?	Het is juist dat de huidige leverancier onder de gesloten Raamovereenkomst nader heeft gecontracteerd met een aantal Concern Dienstverleners en deelnemers. Maar dat betekent niet dat met een Opdrachtgever één deelnemer wordt bedoeld. De referentie eis ziet op de opdracht, een Raamovereenkomst, als geheel.
26.	§5.1	p.17-18	De huidige leverancier hoeft geen (of in ieder geval aanmerkelijk minder) implementatiekosten te maken voor het beschikbaar stellen van functionaliteit die reeds gebruikt worden. Hoe zorgt de aanbestedende dienst ervoor dat meerkosten van andere inschrijvers gelijk worden gewogen? In dat kader verwijzen wij naar het antwoord op vraag 8 bij NvI bij de marktconsultatie in 2025: "Het uitgangspunt binnen de aanbesteding is een gelijke behandeling van alle inschrijvers, Level Playing Field. In de aanbestedingsstukken zal daarom worden aangegeven hoe wordt omgegaan met panden waar de app al is geïmplementeerd. Hierbij wordt alleen rekening gehouden met de bestaande inrichting, voor zover dit geen ongerechtvaardigd voordeel oplevert voor de huidige leverancier. Alle inschrijvers werken daarmee op basis van dezelfde uitgangspunten voor prijsstelling en implementatie. Gedurende de voorbereiding van de nieuwe Europese aanbesteding zal er goed nagedacht worden over het prijzenblad alsook het implementatieplan.	Het prijzenblad voorziet in afzonderlijke tarieven voor de implementatie per Deelnemende organisatie en per aansluiting van een locatie van een Deelnemende organisatie. Deze tarieven worden toegepast op het aantal te implementeren locaties en vormen daarmee de basis voor een vergelijkbare beoordeling van de implementatiekosten van alle inschrijvers. De aanbestedende dienst acht hiermee voldoende geborgd dat de implementatiekosten op een voor alle inschrijvers gelijke wijze in de beoordeling worden betrokken, ongeacht of een inschrijver al dan niet de huidige leverancier is.
27.	§5.3	p.18	Kunt u een overzicht verschaffen van de wijzigingen die zijn opgedragen gedurende de looptijd van de huidige raamovereenkomst (i.v.m. aanvullende PoC-functionaliteiten)?	Gedurende de looptijd van de huidige raamovereenkomst zijn door Opdrachtgever geen aanvullende PoC-functionaliteiten of wijzigingen opgedragen die aanleiding geven tot een dergelijk overzicht. De

				doorontwikkeling van het product door de huidige Opdrachtnemer betreft reguliere productontwikkeling en is niet door Opdrachtgever opgedragen.
28.	§5.3	p.18	Na bekendmaking van de gunningsbeslissing wenst u een PoC te beoordelen. De PoC moet voldoen aan diverse functionaliteiten die aanvullend zijn ten opzichte van de BHV-app waarop de vorige raamovereenkomst betrekking had. Kunt u een overzicht verschaffen van de wijzigingen die zijn opgedragen gedurende de looptijd van de (huidige) raamovereenkomst.	De PoC heeft tot doel vast te stellen of de door de inschrijver aangeboden BHV-App voldoet aan de in het Programma van Eisen opgenomen functionele eisen. De beoordeling ziet daarmee op de eisen die onderdeel zijn van de onderhavige aanbesteding en niet op de vraag of deze functionaliteiten nieuw zijn ten opzichte van de huidige raamovereenkomst. De aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding om een overzicht te verstrekken van wijzigingen die gedurende de looptijd van de huidige raamovereenkomst zijn doorgevoerd.
29.	§6.2	p.19	Hoe verhoudt de ingangsdatum 1 maart 2027 zich tot par. 3.2 (sluiten overeenkomst "uiterlijk 30 oktober 2026") en de datum 3 november 2026 in de concept-Overeenkomst? Wordt met "Ingangsdatum" de ingang van de Nadere overeenkomsten met Deelnemers bedoeld?	30 oktober is de datum na de alcateltermijn en wordt er – bij geen bezwaar – definitief gegund. De overeenkomst wordt zsm aangeboden ter ondertekening aan de rechtsgeldig ondertekenden. Vervolgens is het weekend en kan er een start gemaakt worden met de implementatie vanaf 3 november 2026. Per 1 maart 2027 dient de Overeenkomst operationeel te zijn.
30.	§6.7	p.21-22	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aanbesteding geheel of gedeeltelijk in te trekken, te staken en gestaakt te houden, af te zien van (definitieve) gunning en/of af te zien van het aangaan van de beoogde raamovereenkomst. Aangezien in november al bekend was dat de huidige raamovereenkomst zou expireren (en vermoedelijk al veel eerder), bestaat er geen mogelijkheid (meer) tot het overeenkomen van een overbruggingsovereenkomst met de huidige leverancier op de voet van artikel 2:32 Aw 2012. Kunt u aangeven of, en zo ja: op welke wijze de aanbestedende dienst zal voorzien in de behoefte van een BHV-app?	Aanbestedende dienst voorziet in de behoefte van een BHV-App door het doorlopen van de Europese aanbesteding. De aanleiding voor de aanbesteding van de BHV-App is het verlopen van de huidige overeenkomst met Safeguard op 1 december 2027. Doordat de maximale waarde eerder bereikt wordt dan 1 december 2027, zal de Overeenkomst beëindigd worden per 28 februari 2027.
31.	§6.7	p.21-22	Als bijlage 5 is de concept Overeenkomst bijgevoegd. Volgens het Beschrijvend Document is het onderwerp van de aanbesteding een raamovereenkomst, terwijl de tekst van de Overeenkomst daar niet op aansluit. Is het de bedoeling dat de opdrachtnemer met elke Deelnemer deze overeenkomst sluit? Indien dat niet het geval is: kunt u ons de concept nadere overeenkomst doen toekomen die met de Deelnemers zullen worden gesloten? Vergelijk in dat verband de bijlage 6 bij de aanbesteding in 2019.	Nee, dat is niet het geval. Er wordt één raamovereenkomst gesloten voor alle Deelnemende organisaties tezamen.
32.	§6.2 ; §6.3 .1	p.19-20	In paragraaf 6.3 is opgenomen dat de tweede vragenronde uitsluitend is bedoeld voor vervolgvragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen. Wij merken op dat ondernemers hierdoor mogelijk geen gelegenheid hebben om in een later stadium nog vragen over de aanbestedingsstukken te stellen, bijvoorbeeld wanneer zij tijdens de eerste vragenronde nog niet alle stukken hadden kunnen beoordelen. Mede gelet op artikel 2:53 Aw 2012 en de uitgangspunten van de Gids Proportionaliteit verzoeken wij u te overwegen ook nieuwe vragen over de aanbestedingsstukken toe te staan tijdens de tweede vragenronde. Bent u hiertoe bereid? Zo nee, kunt u toelichten waarom is gekozen voor deze beperking?	Het klopt dat de tweede vragenronde uitsluitend bedoeld is voor vervolgvragen op de Nota van Inlichtingen 1. Reden hiertoe is om ervoor te zorgen dat we niet eindeloos in vragenrondes gaan zitten. Tweede reden is dat hier ook geen ruimte voor is in de planning aangezien de huidige overeenkomst bijna volledig financieel is uitgenut. Het komt echter natuurlijk weleens voor dat er alsnog enkele nieuwe vragen worden gesteld. Inschrijver is vrij om dit te doen, echter zal Aanbestedende dienst per vraag bepalen in hoeverre de beantwoording noodzakelijk wordt geacht voor het voldoen aan een juiste en volledige Inschrijving.

33.	§2.2.1 / vs. PvE eis 42	p.9-10	'Diepe integratie met Rijksbrede HR-kernsystemen' valt buiten scope, maar 'kleine koppelingen voor SSO/SCIM' vallen erin 'indien gespecificeerd'. Is de SCIM 2.0-koppeling met een centraal IAM-systeem (bijv. SmartAIM, eis 42) hiermee als 'gespecificeerd' en dus verplicht aan te merken?	Ja, voor wat betreft de productfunctionaliteit. De aangeboden oplossing dient standaard te beschikken over een SCIM 2.0-interface voor de in-, door- en uitstroom van gebruikers (Eis 42). De daadwerkelijke inrichting en koppeling met het specifieke IAM-systeem (zoals SmartAIM) valt pas binnen de implementatiescope zodra de exacte koppelvlakspecificaties (mapping, endpoints) door de deelnemende organisatie zijn aangeleverd.
34.	§2.1.1 / PvE eis 119-120	p.7	Hoe is de contractuele verplichting van de huidige leverancier tot medewerking aan een soepele transitie (overdracht van locatiegegevens, wifi-punten, gebruikersgegevens et cetera) geborgd, en hoe zijn deze medewerking en het overdrachtsformat vastgelegd of onderdeel van afstemming na gunning?	De verplichting tot medewerking aan een ordentelijke transitie is onderdeel van de huidige contractuele afspraken met de leverancier. De huidige leverancier is gehouden volledige medewerking te verlenen aan een zo soepel mogelijke overdracht ten behoeve van de continuïteit van de dienstverlening. De wijze waarop de transitie wordt uitgevoerd, waaronder de fasering, activiteiten, rolverdeling, verantwoordelijkheden, randvoorwaarden, uitgangspunten en risico's, wordt vastgelegd in het exitplan. De concrete overdracht van gegevens en overige informatie die noodzakelijk is voor de transitie wordt in het kader van de uitvoering van het exitplan nader afgestemd.
35.	§6.7.6	p.22	In het beschrijvend document staat dat, nadat een klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond wordt verklaard, de aanbestedende dienst beslist over de klacht en indien nodig eventueel preventieve of corrigerende maatregelen treft. Mogen wij er, gelet op deze tekst, van uitgaan dat, indien door een ondernemer een klacht wordt ingediend bij het klachtenmeldpunt of bij de Commissie van Aanbestedingsexperts, de aanbestedingsprocedure wordt opgeschort?	Aanbestedende Dienst volgt de Handreiking klachtafhandeling. Zie paragraaf 3.3 <u>Handreiking klachtafhandeling bij aanbesteden</u>
36.	§5.3	p.18	Na gunning toetst u de PoC op een aantal functionaliteiten. Mogen wij ervan uitgaan dat, indien een inschrijver bepaalde functionaliteiten uit uw programma van eisen nog niet voorhanden heeft, maar wel in staat is deze te ontwikkelen, deze functionaliteiten na opdrachtverlening - tijdens de implementatie - beschikbaar mogen worden gesteld? Indien het antwoord op de voorgaande vraag nee is: hoe verkrijgt de inschrijver een redelijke termijn voor ontwikkeling voor aanvang van de implementatie?	Nee, Aanbestedende dienst is op zoek naar een SaaS oplossing die in productie is bij ten minste één Opdrachtgever en betreft geen prototype, pilot, proof of concept, bèta-versie of applicatie die nog moet worden ontwikkeld om aan de eisen van deze aanbesteding te voldoen.
37.	2.2.1	9	In paragraaf 2.2.1 wordt onder het kopje "Buiten scope van deze aanbesteding" bij punt 2 (Fysieke Bedrijfshulpverlening en Interventie) vermeld dat de daadwerkelijke uitvoering en reguliere opleidingen/trainingen voor BHV en EHBO zijn uitgesloten. Direct daarna wordt echter gesteld dat door leveranciers aangeboden (online) BHV-gerelateerde trainingen (bijvoorbeeld via een academie-omgeving) wel onderdeel kunnen zijn van de oplossing en niet expliciet buiten scope worden geplaatst. Dit wekt de indruk van een tegenstrijdigheid: enerzijds zijn trainingen uitgesloten, anderzijds worden online trainingen/academie-omgevingen wel als mogelijk onderdeel beschouwd.	Er is geen sprake van een tegenstrijdigheid. De daadwerkelijke uitvoering van en reguliere opleidingen en trainingen voor BHV en EHBO vallen buiten de scope van deze aanbesteding. De verwijzing naar online trainingen of een academieomgeving ziet uitsluitend op eventueel door de inschrijver aangeboden aanvullende functionaliteit binnen de BHV-App. Deze functionaliteit wordt niet afzonderlijk uitgevraagd en vormt geen verplicht onderdeel van de oplossing. Indien een dergelijke functionaliteit wordt aangeboden, kan hiervan gebruik worden gemaakt.

			Kan de Aanbestedende Dienst aangeven dat dit alleen een e-learning betreft voor de app conform pve eis 112, 113.	De e-learningfunctionaliteit die specifiek in het Programma van Eisen is opgenomen, ziet op de ondersteuning van de BHV-App conform Eis 112 en Eis 113.
38.	2.2. 2.	9	Inschrijver constateert dat de geraamde maximale waarde zoals genoemd in het Beschrijvend Document niet overeenkomt met de historische afname (excl. btw) zoals eveneens opgenomen in het Beschrijvend Document. Kunt u toelichten waarop de geraamde maximale waarde is gebaseerd en welke verklaring er is voor dit verschil?	De geraamde maximale waarde van de nieuwe raamovereenkomst is gebaseerd op de historische afname als uitgangspunt, aangevuld met de verwachte ontwikkeling van het aantal licenties, locaties en organisaties gedurende de looptijd van de overeenkomst. Daarnaast is rekening gehouden met de verwachte prijsontwikkeling en het opgenomen innovatiebudget. Bij de raming is uitgegaan van de volledige potentiële looptijd van de raamovereenkomst van maximaal acht jaar. De historische afname uit de huidige raamovereenkomst is daarom niet één-op-één te vergelijken met de geraamde maximale waarde van de nieuwe raamovereenkomst. Het verschil wordt met name verklaard doordat de raming niet alleen is gebaseerd op de historische afname, maar ook rekening houdt met de verwachte ontwikkeling van het aantal licenties, locaties en organisaties, de prijsontwikkeling, het innovatiebudget en de volledige potentiële looptijd van maximaal acht jaar.
39.	5.3	18	Kunt u toelichten wat de omvang van de PoC betreft, in het bijzonder het aantal locaties en het aantal gebruikers/BHV'ers dat hierbij betrokken is?	De PoC zal plaatsvinden op 1 locatie (locatie nog niet definitief). Het aantal gebruikers/BHV'ers is ook nog niet definitief.
40.	5.3	18	Eén van de te ondersteunen functionaliteiten betreft registratie door de gebruiker <u>zelf</u> nadat deze de app heeft geïnstalleerd. Kunt u toelichten hoe dit registratieproces eruitziet en wie verantwoordelijk is voor het autoriseren van nieuwe gebruikers?	De beheerder per locatie zal in het dashboard deze persoon administratief beheren. Hij zal BHV'ers opvoeren en verwijderen, scenario's aanmaken en aanpassen, geofencing bepalen, rapportages uitdraaien enz.
41.	3.2 / Eis 111	12 / 15	Implementatieplanning: In de aanbestedingsstukken worden verschillende implementatietermijnen genoemd. Het Beschrijvend Document gaat uit van een implementatieperiode van circa vier maanden (3 november 2026 tot 1 maart 2027), terwijl in eis 111 implementatietermijnen van zowel drie als zes maanden worden genoemd. Kan opdrachtgever verduidelijken welke implementatietermijnen leidend zijn en hoe deze zich tot elkaar verhouden?	De genoemde termijnen zien op verschillende aspecten van de implementatie en zijn daarmee niet tegenstrijdig. De in het Beschrijvend Document genoemde periode van 3 november 2026 tot en met 28 februari 2027 betreft de geplande transitieperiode van circa vier maanden en ziet op de overgang naar de nieuwe Opdrachtnemer. Eis 111 bevat de concrete termijnen waarbinnen de implementatie moet zijn afgerond. De implementatie bij de Deelnemers die tevens CDV zijn, dient binnen drie maanden na definitieve gunning te zijn afgerond. De volledige implementatie dient binnen zes maanden na definitieve gunning te zijn voltooid. Voor de uitvoering van de implementatie zijn daarmee de in Eis 111 opgenomen termijnen leidend. De in het Beschrijvend Document opgenomen periode van 3 november 2026 tot en met 28 februari 2027 moet worden gezien als de voorziene transitieperiode en doet niet af aan de in Eis 111 opgenomen verplichtingen
42.	2.2. 1 / Eise	8-10 / 3	Reikwijdte van de opdracht: In de aanbestedingsstukken wordt gesproken over een Rijksbrede BHV-oplossing, terwijl tevens wordt verwezen naar een bredere inzet voor veiligheidsprocessen en	De scope van de opdracht betreft het leveren, onderhouden en doorontwikkelen van een Rijksbrede BHV-App, inclusief bijbehorende modules, voor de in de aanbestedingsstukken aangewezen Deelnemende

n 6-7	toekomstige doorontwikkeling. Kan opdrachtgever nader toelichten wat de definitieve functionele en organisatorische scope van de opdracht is en welke kaders gelden voor uitbreiding van toepassingsgebieden en deelnemende organisaties gedurende de looptijd?	organisaties en hun panden. De functionele scope is nader uitgewerkt in het Programma van Eisen en omvat onder meer aanwezigheidsregistratie en -planning, BHV-alarmering, registratie en afhandeling van BHV-gerelateerde incidenten, oproepen, terugkoppeling en rapportage. De verwijzingen naar doorontwikkeling en bredere veiligheidsprocessen zien op de verdere ontwikkeling van de oplossing binnen de kaders en scope van de overeenkomst. Dit betekent geen onbeperkte uitbreiding naar nieuwe toepassingsgebieden of organisaties. De governance en prioritering hiervan zijn beschreven in het Beschrijvend Document en het Programma van Eisen. De organisatorische scope wordt bepaald door de in de aanbestedingsstukken aangewezen Deelnemende organisaties. Wijzigingen zoals naamswijzigingen, fusies, splitsingen, taakoverdrachten, reorganisaties en rechtsopvolging tasten de reikwijdte van de overeenkomst niet aan. Ook de in de aanbestedingsstukken beschreven mogelijkheid dat organisaties als zelfstandige contractant binnen de overeenkomst kunnen acteren, blijft van toepassing. Kortom: de opdracht ziet op een Rijksbrede BHV-oplossing binnen de beschreven functionele en organisatorische kaders, met ruimte voor doorontwikkeling en organisatorische wijzigingen binnen die kaders, maar niet voor een onbeperkte uitbreiding van de scope.
-------	---	---

VRAGEN OVER HET PROGRAMMA VAN EISEN (BIJLAGE 1)				
NR.	§	BLZ.	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
43.	Eis 40	7	Eis 40 vraagt enerzijds compatibiliteit "binnen maximaal 30 dagen na officiële release" van een nieuwe OS-versie en stelt anderzijds dat de app "op de dag dat er een Verbeterde of Nieuwe versie van het besturingssysteem uitkomt, probleemloos" moet werken. Welke termijn prevaleert?	Het gaat om de release van de bèta versie binnen 30 dagen. Als Operating systeem van de telefoon wordt aangepast moet App probleemloos werken op de dag zelf.
44.	Eis 41	7	Eis 41 noemt "Microsoft Internet Explorer/Edge". Internet Explorer wordt sinds juni 2022 niet meer door de leverancier (Microsoft) ondersteund. Kunt u bevestigen dat ondersteuning van Microsoft Edge volstaat?	Ja dit volstaat. Bijlage 1 wordt hierop aangepast
45.	Eis 89	13	Eis 89 vraagt kritieke beveiligingspatches binnen 48 uur te testen en door te voeren in productie. Geldt deze termijn ook wanneer de patch afhankelijk is van een derde (zoals een OS- of platformleverancier) die de patch nog niet beschikbaar heeft gesteld, of volstaan in dat geval de genoemde mitigerende maatregelen?	Indien de benodigde beveiligingspatch afhankelijk is van een derde en deze nog niet beschikbaar is gesteld, geldt de verplichting om binnen 48 uur aantoonbare mitigerende maatregelen te treffen. Zodra de patch beschikbaar is, dient deze conform Eis 89 binnen maximaal 48 uur te worden getest en in productie te worden doorgevoerd.
46.	Eis 97	14	Eis 97 duidt Opdrachtnemer aan als "Verwerkingsverantwoordelijke volgens artikel 4, lid 8 AVG". Artikel 4 lid 8 AVG definieert de verwerker; de Verwerkersovereenkomst (bijlage 7) gaat er eveneens van uit dat Opdrachtnemer verwerker is. Kunt u bevestigen dat bedoeld is dat Opdrachtnemer optreedt als verwerker en de Deelnemers als verwerkingsverantwoordelijken?	Aangezien Bijlage 7 (verwerkersovereenkomst) ook uitgaat van Opdrachtnemer als verwerker, is het de bedoeling dat Opdrachtnemer als verwerker optreedt en de Deelnemers/Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijken.

47.	Eis 115	16	Eis 115 noemt een nazorgperiode van "minimaal [bijv. 4] weken". Kunt u de bedoelde nazorgperiode concretiseren?	De tekst wordt aangepast naar "een nazorgperiode van minimaal 4 weken".
48.	Eis 118	16	Over welke periode wordt het beschikbaarheidspercentage van 99,60% respectievelijk 96,10% gemeten (per maand, kwartaal of jaar), en worden vooraf aangekondigde onderhoudsvensters van de meting uitgezonderd?	Dit zal na gunning in de SLA worden beschreven door Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
49.	Eis 134 / eis 149	19, 22	Voor de CSAT-meting onder de Gebruikersraad en CPO geldt een minimale responsgraad van 50%, en 6% van de licentievergoeding is hiervan afhankelijk (eis 149). De responsgraad ligt buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Bent u bereid deze norm om te zetten naar een inspanningsverplichting, dan wel de vergoedingscomponent niet te laten vervallen wanneer de responsgraad ondanks aantoonbare inspanning niet wordt gehaald?	De minimale responsgraad van 50% blijft de norm zoals opgenomen in Eis 134 en Eis 149. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de individuele bereidheid van leden van de Gebruikersraad en de CPO om aan de CSAT-meting deel te nemen, maar dient zich aantoonbaar in te spannen om de vereiste respons te verkrijgen. Indien de responsgraad ondanks deze inspanningen onder de 50% blijft, zijn de in Eis 134 opgenomen verbetermaatregelen van toepassing. De voorwaarde voor facturatie van de 6%-component uit Eis 149 blijft ongewijzigd: bij een responsgraad lager dan 50% is deze component niet factureerbaar.
50.	Eis 136 / bijlage 14	19	Bijlage 14 (KPI-blad) verwijst naar eis 134 (rapportages), eis 147 (SROI) en eis 132 (CSAT). Deze nummers lijken niet te corresponderen met de betreffende eisen in het Programma van Eisen (respectievelijk eis 64/66, eis 153 en eis 133/134). Kunt u de verwijzingen bevestigen of corrigeren?	Bijlage 14 wordt hierop aangepast met een verwijzing naar de juiste eisen.
51.	Eis 116/117	16	Kunt u bevestigen dat (i) de voorwaarden van eis 117 (waaronder het eeuwigdurende kosteloze gebruiksrecht en de commerciële tegemoetkoming bij aanbidding aan derden) uitsluitend gelden voor functionaliteit die met het Rijksbrede innovatiebudget is gefinancierd, en dus niet voor functionaliteit die Opdrachtnemer volledig uit eigen middelen ontwikkelt binnen zijn reguliere productontwikkeling, (ii) alle intellectuele-eigendomsrechten ook bij inzet van het innovatiebudget bij Opdrachtnemer blijven, en (iii) wat onder "een commerciële tegemoetkoming" (eis 117 lid 3) wordt verstaan en hoe de omvang daarvan wordt bepaald?	(i) Ja. Eis 117 ziet uitsluitend op innovaties en functionele uitbreidingen die geheel of gedeeltelijk met het Rijksbrede innovatiebudget zijn gefinancierd. Reguliere productontwikkeling die volledig door Opdrachtnemer wordt gefinancierd valt hier niet onder. (ii) Ja. Het intellectueel eigendom van de met het innovatiebudget ontwikkelde functionaliteiten blijft bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever verkrijgt daarop het in Eis 117 bedoelde onvoorwaardelijke, eeuwigdurende en kosteloze gebruiksrecht. (iii) Met een commerciële tegemoetkoming wordt bedoeld een redelijke financiële tegemoetkoming aan Opdrachtgever indien Opdrachtnemer een met het innovatiebudget ontwikkelde functionaliteit commercieel aan derden buiten de overeenkomst aanbiedt. De vorm en omvang van deze tegemoetkoming worden voorafgaand aan de commerciële exploitatie in overleg tussen partijen bepaald, waarbij onder meer rekening wordt gehouden met de bijdrage van Opdrachtgever aan de ontwikkeling en de aard en omvang van de commerciële toepassing. Deze omschrijving wordt tevens toegevoegd als lid 5 bij eis 117 in Bijlage 1.

52.	Eis 11.13 / eis 30 / eis 31	4-6	Kunt u aangeven welke minimale functionaliteit de aanwezigheidsplanner dient te bevatten (registratie per dagdeel, hele dag en/of vrije tijdsblokken; door wie wordt de aanwezigheid geregistreerd), en hoe eis 31 ("een logische en makkelijk benaderbare plek in de app") wordt getoetst?	De door u gevraagde informatie staat reeds in eisen 30 en 31. Hierin is opgenomen wie welke informatie kan en mag invoeren en wijzigen. Een logische en makkelijk benaderbare plek in de app is een plek die na het openen van de app met maximaal 3 klikken te openen is.
53.	Eis 34	6	De tabel in eis 34 noemt "Mobiele telefonie (spraak)" als alarmeringskanaal (50 oproepen per minuut). Kunt u toelichten welke rol dit kanaal heeft naast push, SMS en e-mail, en of de redundante verzending betekent dat elke alarmering standaard gelijktijdig via alle vier de kanalen wordt verstuurd, dan wel dat dit per alarmtype configureerbaar is?	Het betreft hier een Push-to-Talk functionaliteit. per alarmering dienen meerdere kanalen ingezet te kunnen worden.
54.	Eis 37	6-7	Eis 37 vraagt accounts na 4 weken inactiviteit automatisch op inactief te zetten. Binnen de Rijksoverheid komen aaneengesloten verlofperiodes van 4 weken of langer regelmatig voor. Bent u bereid deze termijn te verruimen of per Deelnemer configureerbaar te maken, en kunt u bevestigen dat ook het ontvangen/bevestigen van een alarmering of een statusupdate als activiteit geldt?	Nee, wij zijn niet bereid de termijn te verruimen. In deze 4 weken moet de app minimaal 1 x actief zijn geweest in een werkgebied van de BHV-er.
55.	Eis 52	8	Eis 52 hanteert een maximale responstijd van 1 werkdag en een passende oplossing binnen 3 werkdagen bij klachten. Gezien het bedrijfskritische karakter van een BHV-applicatie: bent u bereid voor verstoringen met impact op de alarmeringsfunctie een kortere respons- en oplostermijn te hanteren? En zo niet, waarom niet?	Eis 52 gaat over vragen en klachten en niet over verstoringen. Klachten en respond aangaande de werking van de BHV-App zullen in de SLA worden vastgelegd.
56.	Eis 58	8-9	Eis 58 vraagt in de gebruikersrapportage het IMEI-nummer van het device op te nemen. Moderne versies van iOS en Android stellen het IMEI-nummer om privacyredenen niet beschikbaar aan applicaties, waardoor geen enkele app-leverancier dit gegeven kan leveren. Kunt u bevestigen dat een alternatieve unieke device-identificatie (bijvoorbeeld een app-installatie-ID naast merk, type en OS-versie) volstaat?	ja dit volstaat. Eis 58 is hierop aangepast.
57.	Eis 76	12	Eis 76 vraagt ISO 27001, SOC 2 of een gelijkwaardige norm. Waarom eist u, gezien de aard van de te verwerken gegevens, ook aanvullende certificeringen zoals ISO 27701 (privacy) en ISO 9001 (kwaliteitsmanagement) niet?	Aanbestedende dienst acht dit voldoende.
58.	Eis 116	16	Eis 116 lid 5 vraagt Opdrachtnemer de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel te garanderen voor werkzaamheden uit het innovatiebudget, terwijl de besteding van dit budget optioneel is (lid 1) en er dus geen afnamegarantie tegenover staat. Kunt u (i) indicatief aangeven welke jaarlijkse omvang aan doorontwikkeling u verwacht, en (ii) bevestigen dat deze capaciteitsgarantie wordt ingevuld als een inspanningsverplichting om aanvragen binnen redelijke, in overleg te bepalen termijnen op te pakken, in plaats van het permanent vrijhouden van capaciteit?	De omvang van de inzet van het innovatiebudget is vooraf niet betrouwbaar te kwantificeren. Er is geen historische ervaring of concrete ontwikkelroadmap op basis waarvan een jaarlijkse omvang kan worden aangegeven. Het in Eis 116 genoemde maximum van 20% betreft een plafond voor de gehele contractperiode en geen jaarlijks budget of afnameverplichting. De capaciteitsgarantie in Eis 116 lid 5 betekent niet dat Opdrachtnemer permanent en exclusief capaciteit voor het innovatiebudget dient vrij te houden. Wel dient Opdrachtnemer, indien werkzaamheden uit het innovatiebudget daadwerkelijk worden opgedragen, tijdig over voldoende gekwalificeerd personeel te kunnen

				beschikken. De concrete planning en doorlooptijd worden per opdracht in overleg vastgesteld, waarbij een redelijke termijn wordt gehanteerd gelet op de aard en omvang van de werkzaamheden.
59.	Eis 118 / eis 133	16-19	Eis 118 noemt een minimale KTO-score van 7,0 in verband met "de bonusregeling"; eis 133 hanteert een minimale CSAT-score van 7,5 (75%). Kunt u (i) bevestigen welke norm geldt, en (ii) toelichten wat de genoemde bonusregeling inhoudt, nu deze elders in de aanbestedingsdocumenten niet is uitgewerkt?	De in Eis 133 opgenomen norm is leidend. Voor de klanttevredenheid van gebruikers geldt een minimale CSAT-score van 7,5 (75%) en een minimale responsgraad van 10%. De in Eis 118 genoemde KTO-score van 7,0 is niet correct en dient te worden gelezen als 7,5, overeenkomstig Eis 133 en Eis 148. Met de in Eis 118 genoemde "bonusregeling" wordt bedoeld op de resultaatafhankelijke opbouw van de licentievergoeding zoals uitgewerkt in Eis 148. Dit betreft geen afzonderlijke bonus bovenop de licentievergoeding. Van de jaarlijkse factureerbare licentievergoeding, is maximaal 20% afhankelijk van het behalen van de in eis 118 genoemde prestatievoorwaarden. Voor de klanttevredenheid van gebruikers is 6% van de jaarlijkse licentievergoeding factureerbaar, indien aan de CSAT-norm van minimaal 7,5 (75%) en de minimale responsgraad van 10% wordt voldaan.
60.	Eis 133	18-19	Eis 133 hanteert een minimale responsgraad van 10% van de gebruikerspopulatie als norm richting Opdrachtnemer. De bereidheid van gebruikers om een vragenlijst in te vullen ligt grotendeels buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat deze responsnorm als inspanningsverplichting geldt, waarbij de verbetermaatregelen uit eis 133 alleen worden gevraagd wanneer aantoonbare inspanning is uitgebleven?	De minimale responsgraad van 10% blijft de in Eis 133 opgenomen norm. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de individuele bereidheid van gebruikers om aan de vragenlijst deel te nemen. Van Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat hij zich aantoonbaar inspant om een representatieve respons te verkrijgen, bijvoorbeeld door de vragenlijst op passende wijze onder de gebruikers onder de aandacht te brengen en waar nodig een herinnering te versturen. Indien de responsgraad desondanks lager is dan 10%, zijn de in Eis 133 opgenomen verbetermaatregelen van toepassing. Bij de beoordeling daarvan wordt rekening gehouden met de door Opdrachtnemer aantoonbaar geleverde inspanningen om de responsgraad te behalen.
61.	Eis 139	20	Eis 139 rekent onder de implementatie van een locatie onder meer plattegronden, verzamelplaatsen, vluchtwegen en BHV-middelen. Kunt u per onderdeel aangeven welke diepgang wordt verwacht (bijvoorbeeld: het tonen van door de Deelnemer aangeleverde plattegronden met markeringen, of het zelfstandig intekenen/beheren daarvan), of de Deelnemer de brongegevens aanlevert, en wat onder de registratie van	Deelnemers gaan BHV middelen (onder andere AED's en evacchairs) en verzamelplaatsen aanleveren. Deelnemers zullen geen plattegronden aanleveren tenzij dit de wens is van deelnemer. BHV middelen

			"BHV-middelen" wordt verstaan, nu dit begrip elders in het Programma van Eisen niet terugkomt?	
62.	Eis 152 / art. 4.4 en 8.2 Overeenkomst	22-23	Eis 152 beschrijft de indexatiemethodiek uitsluitend voor de in formulier D opgenomen uurtarieven en stelt dat prijsverhogingen pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd. Kunt u bevestigen (i) dat de jaarlijkse indexatie ook geldt voor de licentie- en overige periodieke tarieven, (ii) dat indexatie conform de voorgeschreven indexcijfers niet afhankelijk is van discretionaire goedkeuring, en (iii) dat het indexatierecht ook geldt gedurende de verlengingsjaren, mede gelet op "onder gelijkblijvende voorwaarden" in artikel 4.4 van de concept-Overeenkomst?	(i) De indexatie is van toepassing op alle tarieven die zijn ingevuld in Bijlage D. (ii) Indexatie van de vergoeding kan jaarlijks geschieden op basis van het voorgeschreven indexcijfer, waarbij dit cijfer als het maximale indexatiepercentage geldt. Toepassing van de indexatie is onderworpen aan de voorafgaande goedkeuring van de Categorie. De Categorie beoordeelt het daartoe ingediende verzoek en behoudt zich het recht voor om een lager percentage dan het maximum toe te kennen. (iii) Het recht op indexatie – inclusief het vereiste van voorafgaande goedkeuring door de Categorie en de werking van het indexcijfer als maximum – geldt eveneens gedurende de verlengingsjaren
63.	Eis 148 / eis 142	21	Eis 148 bepaalt dat 20% van de vergoeding gedurende het jaar wordt gereserveerd en niet opeisbaar is, en dat teveel gefactureerde bedragen worden verrekend met de eerste factuur van het opvolgende kalenderjaar. Kunt u toelichten (i) hoe deze systematiek zich verhoudt tot de maandelijkse facturatie achteraf (eis 142), (ii) hoe de reservering wordt afgewikkeld in het laatste contractjaar en bij het gebroken eerste kalenderjaar, en (iii) op welk moment het gereserveerde deel opeisbaar wordt?	De systematiek van Eis 148 vormt een aanvulling op de maandelijkse facturatie achteraf (zoals opgenomen in Eis 142). Gedurende het kalenderjaar factureert Opdrachtnemer maandelijks 80% van de overeengekomen licentievergoeding. Het resterende prestatieafhankelijke deel (van maximaal 20%) wordt gedurende het jaar niet gefactureerd en is in die periode nog niet opeisbaar. Dit prestatieafhankelijke deel wordt pas opeisbaar bij de periodieke eindafrekening, voor zover aan de geldende prestatievoorwaarden uit Eis 148 is voldaan. Afrekening en verrekening Het prestatieafhankelijke deel wordt periodiek afgerekend op basis van de gerealiseerde prestaties en de voorwaarden in Eis 148. Indien bij deze afrekening blijkt dat er te veel is gefactureerd, wordt dit conform Eis 148 verrekend met een factuur in het opvolgende kalenderjaar. Gebroken kalenderjaar Voor het eerste, gebroken kalenderjaar wordt het maximale prestatieafhankelijke deel van 20% naar rato van de daadwerkelijke contractduur berekend. Beëindiging van de overeenkomst Bij beëindiging van de overeenkomst wordt het prestatieafhankelijke deel definitief afgerekend op basis van de gerealiseerde prestaties over de resterende contractperiode. Hiermee wordt bij beëindiging afgeweken van de reguliere verrekening via het opvolgende kalenderjaar:

				Een te veel gefactureerd bedrag wordt gecrediteerd en terugbetaald. Een eventueel aanvullend verschuldigd bedrag wordt alsnog gefactureerd. Eis 148 in het Programma van Eisen wordt overeenkomstig het bovenstaande aangepast/aangevuld.
64.	Eis 147	21	Eis 147 bepaalt dat kosten die Opdrachtgever "moet maken die noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de Diensten" voor rekening van Opdrachtnemer komen. Bent u bereid deze bepaling te begrenzen tot kosten die aantoonbaar het gevolg zijn van een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming, na voorafgaand overleg en met een redelijk maximum?	Eis 147 bepaalt dat kosten die noodzakelijk blijken te zijn voor het goed functioneren van de Diensten en die samenhangen met de verplichtingen uit de gestelde Eisen en de door Opdrachtnemer aangeboden en beantwoorde wensen, voor rekening van Opdrachtnemer komen, ook indien deze kosten niet afzonderlijk in de prijsstelling zijn opgenomen. De bepaling ziet daarmee op kosten die nodig zijn om de door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening conform de aanbestedingsstukken te kunnen leveren. De bepaling ziet niet op wijzigingen of aanvullende werkzaamheden die buiten de scope van de opdracht vallen. De voorgestelde beperking tot kosten die het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming en een vooraf vastgesteld maximumbedrag wordt daarom niet overgenomen.
65.	Eis 122	17	Eis 122 vraagt naast de broncode ook "hosting, licenties" en overige informatie te deponeren; bij hosting door een externe cloudprovider en bij licenties van derden is deponering daarvan feitelijk niet mogelijk. Kunt u bevestigen dat voor deze onderdelen een continuïteitsregeling (zoals gedocumenteerde uitwijk- en beheerinformatie dan wel een voortgezette-hostingregeling) volstaat? Kunt u daarnaast verduidelijken wat wordt verstaan onder de vrijgavegrond "het structureel niet-nakomen van wezenlijke verplichtingen" en of vrijgave beperkt is tot situaties waarin de continuïteit van de dienstverlening daadwerkelijk in gevaar is?	Voor hosting, licenties en andere essentiële diensten of componenten van derden die niet bij de escrow-agent kunnen worden gedeponereerd of niet overdraagbaar zijn, volstaat een aantoonbare continuïteitsregeling. Deze regeling dient de continuïteit van de dienstverlening na een geldige escrow-vrijgave daadwerkelijk te kunnen waarborgen en omvat, waar relevant, onder meer de benodigde beheer- en uitwijk-informatie, rechten en afspraken voor voortzetting van hosting en licenties en een mogelijkheid tot gecontroleerde migratie naar een alternatieve omgeving of leverancier. Onder het structureel niet-nakomen van wezenlijke verplichtingen wordt verstaan het herhaald of voortdurend niet nakomen van verplichtingen die van wezenlijk belang zijn voor de dienstverlening, waarbij herstel na schriftelijke ingebrekestelling en het verstrijken van een redelijke hersteltermijn uitblijft. Vrijgave van de escrow-materialen is niet uitsluitend beperkt tot situaties waarin de continuïteit van de dienstverlening al daadwerkelijk in gevaar is. De in Eis 122 opgenomen vrijgavetriggers zijn bepalend. Daarmee wordt voorkomen dat eerst een feitelijke onderbreking van een kritische BHV-

				dienstverlening moet optreden voordat continuïteitsmaatregelen kunnen worden ingezet. Eis 122 wordt overeenkomstig bovenstaande aangepast in het Programma van Eisen.
66.	Eis 66	9-10	Eis 66 vraagt analyses van omzetontwikkeling en realisatie versus geraamde omzet, en bepaalt dat bij afkeuring van een rapportage de herstelkosten én de kosten van de inzet van de accountant voor rekening van Opdrachtnemer komen. Kunt u (i) toelichten welke omzetgegevens worden bedoeld bij een dienst met vaste tarieven per geregistreerde BHV'er, en (ii) aangeven op basis van welke maatstaf een rapportage wordt afgekeurd?	(i) Met de in Eis 66 bedoelde omzetgegevens wordt de gerealiseerde omzet uit de volledige dienstverlening bedoeld. Dit omvat de overeengekomen vaste licentiekosten per gebruiker/geregistreerde BHV'er én de overige in het kader van de dienstverlening verschuldigde vergoedingen, waaronder, voor zover van toepassing, de kosten voor implementatie per Deelnemende organisatie, aansluiting per locatie van een Deelnemende organisatie en kosten voor doorontwikkeling vanuit het innovatiebudget. De rapportage bevat daarmee inzicht in de verschillende omzetcomponenten en de facturatie per Deelnemer. De analyse van de omzetontwikkeling ziet onder meer op ontwikkelingen in het aantal gebruikers/geregistreerde BHV'ers, het aantal Deelnemende organisaties en locaties, implementaties, aansluitingen en doorontwikkeling/innovatie, voor zover deze van invloed zijn op de gerealiseerde omzet. Voor het percentage realisatie omzet versus geraamde omzet wordt de gerealiseerde omzet afgezet tegen de in het Beschrijvend Document opgenomen geraamde omzet. De geraamde omzet vormt daarmee de referentie voor deze rapportage. Een afwijking tussen de gerealiseerde en de geraamde omzet vormt op zichzelf geen afkeuringsgrond. De betreffende analyse heeft als doel inzicht te geven in de omzetontwikkeling en de mate waarin de realisatie aansluit bij de raming. (ii) Afkeuring van een rapportage ziet op de kwaliteit en volledigheid van de rapportage en niet op het enkele feit dat de gerealiseerde omzet afwijkt van de geraamde omzet. Een rapportage kan bijvoorbeeld aanleiding geven tot afkeuring indien daarin verplichte gegevens ontbreken, gegevens aantoonbaar onjuist zijn, de omzetgegevens niet aansluiten op de onderliggende facturatie of de voorgeschreven analyses onvoldoende of niet controleerbaar zijn onderbouwd. Bij twijfel over de inhoudelijke kwaliteit kan de strategisch contractmanager de rapportage laten controleren door een

				accountant. Indien uit deze controle blijkt dat de rapportage niet aan de eisen van Eis 66 voldoet en herstel noodzakelijk is, zijn de daaraan verbonden herstelkosten en de kosten van de inzet van de accountant voor rekening van Opdrachtnemer
67.	Eis 43 / eis 78 / eis 94	7	Eis 43 bepaalt dat logs niet gewijzigd of verwijderd kunnen worden; eis 78 en eis 94 vragen vernietiging van (persoons)gegevens, terwijl logbestanden (zoals in- en uitloggegevens) persoonsgegevens bevatten. Kunt u bevestigen dat de onveranderbaarheid van logs geldt gedurende de bewaartermijn van 12 maanden en dat verwijdering daarna, alsmede bij contracteinde, is toegestaan en vereist?	Ja, met dien verstande dat de onveranderbaarheid van logs ziet op de geldende bewaartermijn. Logs worden gedurende minimaal 12 maanden beschermd tegen wijziging en ongeautoriseerde verwijdering. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden de logs veilig verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht of andere rechtmatige grondslag een langere bewaartermijn vereist. Bij beëindiging van de Overeenkomst worden persoonsgegevens, waaronder loggegevens, overeenkomstig Eis 94 veilig vernietigd, met inachtneming van eventuele wettelijke bewaarplichten. Dit geldt ook voor persoonsgegevens in back-ups, waarbij rekening wordt gehouden met de reguliere back-up- en uitfaseringscyclus. Eis 43 wordt overeenkomstig bovenstaande aangepast in het Programma van Eisen
68.	Eis 45	7-8	Eis 45 schrijft voor dat bij het vastlopen van het systeem "de back-up van de dag ervoor" wordt teruggeplaatst. Bij een oplossing met automatische failover en continue replicatie (eis 44) zou dit tot onnodig dataverlies leiden. Kunt u bevestigen dat herstelmechanismen met een gelijk of beter herstelpunt (zoals point-in-time recovery) als gelijkwaardig gelden, en kunt u aangeven welke RPO en RTO u minimaal verlangt?	De eis is dat er maximaal 1 dag data verlies is. Als Inschrijvers andere oplossing inzet waarbij data verlies minder dan 1 dag is, dan wordt voldaan aan de eis. De onderwerpen RPO en RTO zijn onderwerpen van gesprek bij het opstellen van de SLA
69.	Eis 35 / eis 36	6	Eis 35 vraagt dat ten minste 15 gelijktijdig actieve beheerders "mutaties of alarmeringen" kunnen uitvoeren; eis 36 stelt dat een beheerder "geen alarmeringen" zendt. Ook noemt eis 35 minimaal 1000 beheerdersaccounts, terwijl eis 36 uitgaat van 50 beheerders en 80 meldkamer-dashboardgebruikers per Deelnemer. Kunt u de rolverdeling en de te dimensioneren aantallen verduidelijken?	Het wel of geen alarmeringen kunnen verzenden heeft een relatie met welke rol een beheerder heeft binnen een organisatie. Het is dus mogelijk dat beheerders, afhankelijk van hun rol wel een alarmering kunnen uitzenden. Per deelnemer bepalen we wie welke rollen en rechten krijgt rekening houdend met de volgende functies: • Superuser (alle rechten) • Beheer app • Beheer aanwezigheidsplanning • Dashborgebruiker (alarmeerder) De eisen 35 en 36 hebben betrekking op de robuustheid van de architectuur en niet over de daadwerkelijk afname.
70.	Eis 82 / eis 85	12	Eis 82 vraagt voor de beveiligingsscan minimaal een score A en noemt daarbij "A, A-, A+ en A++"; eis 85 vraagt "een minimale score van A". In de gangbare gradering (Qualys SSL Labs) is A- lager dan A en bestaat de score A++ niet. Kunt u bevestigen welke minimumscore geldt en of een A- daaraan voldoet?	De minimale vereiste score is A. Een score van A- voldoet niet aan de gestelde eis. De vermelding van A- en A++ in Eis 82 is onjuist en wordt aangepast. Hiermee wordt aangesloten bij de gangbare beoordelingssystematiek van Qualys SSL Labs.

71.	Eis 3	3	Eis 3 vraagt een "dekkend distributie- en servicenetwerk" te organiseren en onderhouden. Kunt u toelichten wat hieronder wordt verstaan bij een SaaS-dienst die via de appstores wordt gedistribueerd; betreft dit bijvoorbeeld de beschikbaarheid voor werkzaamheden op locatie (zoals koppelingen met brandmeldcentrales)?	Ja, dit is correct.
72.	Eis 22 / eis 11 lid 4	5	Eis 22 vraagt de positie van BHV'ers te bepalen "middels de in het pand reeds aanwezige GPS en WiFi-punten" en bij de selectie "looproutes" bepalend te laten zijn. GPS is geen pandvoorziening en is binnen gebouwen beperkt bruikbaar. Kunt u aangeven (i) welke nauwkeurigheid van de locatiebepaling wordt verlangd (locatie-, gebouw- of verdiepingsniveau) en (ii) welke gegevens over looproutes door de Deelnemer worden aangeleverd?	Aan de hand van de aanwezige GPS en/of WiFi-punten dient een zo'n nauwkeurig mogelijke positiebepaling te worden gegenereerd. Indien van toepassing zullen deelnemers deze aanleveren.
73.	Eis 25	5	Eis 25 verwijst voor de locatie van het incident naar eis 16; eis 16 betreft de te ondersteunen besturingssystemen en devices. Kunt u de bedoelde verwijzing corrigeren en bevestigen op welk detailniveau de incidentlocatie moet worden vastgelegd?	De verwijzing wordt verwijderd. Bijlage 1 wordt hierop aangepast.
74.	Eis 47 / eis 118	8	Eis 47 vraagt telefonische en e-mailbereikbaarheid op werkdagen van minimaal 08:30 tot 17:00 uur; eis 118 kent een MTTR van maximaal vier uur. Kunt u bevestigen of buiten kantooruren een storingsdienst is vereist en, zo ja, met welke bereikbaarheids- en reactietijden?	De eisen in eis 47 betreft een reguliere vraag en of klachten, hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan vragen over facturen, opleidingsmateriaal, contractmanagement enz. En in eis 118 betreft dit de performance van de applicatie.
75.	34	6	Wordt de capaciteit van 50 telefonische oproepen per minuut als voldoende beschouwd voor alle beoogde gebruiksscenario's, met name op grotere locaties waar in korte tijd een groot aantal BHV'ers telefonisch gealarmeerd moet worden?	Ja, dit is correct.
76.	37	6	Wij vragen ons af of automatische deactivering na vier weken de gewenste oplossing is voor een kritisch BHV-platform. Een gebruiker kan gedurende langere tijd geen activiteit in de app hebben, maar nog wel onderdeel zijn van de BHV-organisatie. Is overwogen om in plaats van automatische deactivering een signalering richting de beheerder op te nemen, zodat de organisatie zelf kan bepalen of een account gedeactiveerd moet worden?	Zie antwoord op vraag 54.
77.	Eis 7 / 13 / 26 / 61		Uw behoefte naar een integrale incidenten oplossing wordt in eis 7 concreet verwoord in 'groeiplatform voor veiligheidssignalering'. In eis 13 wordt concreet een koppeling met een BMC beschreven en o.a. in eis 25/26/61 wordt de behoefte voor (real-time) monitoring en vastlegging van 'incidenten' beschreven. Heeft aanbestedende dienst in haar marktverkenning ook oplossingsrichtingen onderzocht waarbij BHV-alarmering wordt gekoppeld aan een afzonderlijk platform voor operationele veiligheidssignalering en incidentregie? Zo ja, welke afweging heeft geleid tot de gekozen oplossingsrichting?	De aanbestedende dienst heeft in het kader van een andere veiligheidsbehoefte kennisgenomen van verschillende oplossingsrichtingen voor veiligheidssignalering en incidentregie. Het afzonderlijk toepassen van een platform voor operationele veiligheidssignalering en incidentregie vormde echter geen onderdeel van de marktverkenning voor deze aanbesteding. De aanbesteding is gericht op een groeiplatform voor veiligheidssignalering en ondersteuning van het BHV-proces. De eisen ten aanzien van monitoring, signalering en vastlegging van incidenten zien op BHV-gerelateerde incidenten, waaronder EHBO, brand en ontruiming.

				Een afzonderlijk platform voor operationele veiligheidssignalering en incidentregie maakt geen onderdeel uit van de scope. Bij de inrichting van de opdracht is rekening gehouden met de continuïteit van de BHV-dienstverlening en de bestaande technische en organisatorische context.
78.	Eis 7 / 13 / 26 / 61 / 127 Wens 1		U beschrijft uw behoefte voor een 'groeiplatform voor veiligheidssignalering', gelijktijdig vereist u monitoring en vastlegging bij 'incidenten'. Dit lijkt te passen op de wens van de Europese Unie om álle afhandelingsprocessen worden uitgevoerd conform de basis van de EN 50518. In de huidige opzet wordt partnership en doorontwikkeling vanuit opdrachtnemer gevraagd, o.a. concreet ook in eis 127. Maar hoe blijft, los van enkel de opdrachtnemer als bron, de aanbestedende dienst op de hoogte van marktontwikkelingen, wetgeving en bijvoorbeeld de Europese Normeringen? Is aanbestedende dienst op de hoogte dat er al bewezen en gecetificeerde Nederlandse 'platformen voor veiligheidssignalering' op de markt beschikbaar zijn?	De aanbestedende dienst volgt relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, normen, certificering, marktontwikkelingen en technologische ontwikkelingen via haar reguliere informatie- en kennisbronnen en contacten. De aanbestedende dienst houdt daarmee gedurende de looptijd zelf zicht op relevante ontwikkelingen en alternatieve oplossingsrichtingen en is hiervoor niet uitsluitend afhankelijk van de Opdrachtnemer. Waar relevant kan de Opdrachtnemer vanuit zijn expertise worden gevraagd om ontwikkelingen, innovaties en de mogelijke impact daarvan op de dienstverlening te signaleren en toe te lichten.
79.	Eis 7	3	BHV-apps zijn efficiënt en gespecialiseerd in specifieke processen in het oproepen van het juiste personeel op het juiste moment. In de kern is een BHV-app niet ingericht als een platform om centraal operationele of beveiligingsmeldingen (geprotocolleerd) af te handelen. Heeft aanbestedende dienst onderzocht of toekomstige ontwikkelingen rondom veiligheidssignalering mogelijk beter ondersteund worden door een koppeling tussen gespecialiseerde incident en alarmsystemen, in plaats van uitbreiding van de BHV-app zelf? Dan gebruikt u beiden systemen in hun kracht.	De aanbestedende dienst heeft binnen het kader van deze aanbesteding niet afzonderlijk onderzocht of toekomstige ontwikkelingen rondom veiligheidssignalering beter kunnen worden ondersteund door een koppeling tussen een gespecialiseerde BHV-oplossing en een afzonderlijk systeem voor operationele incident- en veiligheidsmelding. De aanbesteding is gericht op een groeiplatform voor veiligheidssignalering en ondersteuning van het BHV-proces. De eisen ten aanzien van monitoring, signalering en vastlegging zien op BHV-gerelateerde incidenten, waaronder EHBO, brand en ontruiming. Gedurende de looptijd kan, binnen de kaders van de overeenkomst, worden ingespeeld op relevante ontwikkelingen en veranderende behoeften, waaronder waar passend aanvullende of gewijzigde koppelingen.
80.	Eis 66 / 106		Eis 66 en 106 vragen uitgebreide rapportage- en auditmogelijkheden. Hoe ziet aanbestedende dienst de toekomstige verhouding tussen BHV oproepen en volledige integrale afhandeling (en logging) van alarmeringen conform Europese normeringen zoals EN 50518.	De eisen ten aanzien van rapportage, monitoring, logging en auditability zijn gericht op het inzichtelijk en controleerbaar vastleggen van de BHV-dienstverlening en BHV-incidenten, waaronder EHBO, brand en ontruiming. De aanbestedende dienst ziet de BHV-oplossing niet als een toekomstig integraal platform voor de afhandeling van alle typen veiligheids- en beveiligingsalarmeringen. De verwijzing naar EN 50518 vormt dan ook geen uitgangspunt of voorschrift voor deze aanbesteding.

				Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst relevante wijzigingen in wet- en regelgeving of normen optreden, worden de gevolgen daarvan voor de dienstverlening beoordeeld binnen de scope en contractuele kaders van de overeenkomst.
81.	§1, Item 9 en §2, Item 34	p.3 & p.6	In het PvE wordt gesproken over telefonie, maar nergens wordt uitgelegd waar telefonie moet worden ingezet. Graag nadere uitleg en specificatie.	Via de app moet het mogelijk zijn om na een alarmering een push-to-talk groepsgesprekken te voeren. Na alarmering maakt de app zelf een gespreksgroep aan die gekoppeld is aan het incident.
82.	§2, Item 11	p.3-4	Automatisch en voortdurend updaten van actieve wifipunten: (i) zijn er daadwerkelijk zoveel mutaties? (ii) zo ja, wat is de reden? (iii) is het wenselijk dat Opdrachtgever deze mutaties zelf kan uitvoeren?	i) Ja ii) De redenen technisch van aard, te maken hebben met beveiliging aspecten of de dekking capaciteit binnen een locatie. iii)beiden moeten mogelijk zijn. Dus zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Bij de plaats bepaling van wifi punten is het noodzakelijk dat wifi-punten goed zijn geregistreerd. Het is van belang dat registratie kan worden gedaan en dat mutaties kunnen worden doorgevoerd. Dit kan in de BHV-App oplossing of door deelnemer of door Opdrachtnemer, waarbij deelnemer mutaties aandraagt.
83.	§2, Item 11	p.3-4	Gast BHV-schap: onzes inziens zitten daar nogal wat haken en ogen aan, kan de aanbestedende dienst aangeven (i) of dit gast BHV-schap daadwerkelijk succesvol in gebruik is (ii) welke randvoorwaarden de aanbestedende dienst heeft geregeld voor een effectief gast BHV-schap (iii) zijn de BHV procedures inderdaad zo generiek dat een gast BHV 'er effectief kan helpen, ook als dit meer is dan de spreekwoordelijke 'snee in de vinger'? Deze vragen zijn des te meer relevant omdat de dichtbijzijnde BHV'ers worden opgeroepen. Graag ontvangen wij een toelichting	De rol gast BHV wordt al jaren Rijksbreed ingezet via de huidige BHV-app en heeft als voordeel dat iedereen opgeroepen wordt op locatie tijdens een inzet en daarmee ingezet kan worden. Het is echter duidelijk dat een gast-BHV geen pandkennis heeft en niet alleen op pad gestuurd mag en kan worden. Gast BHV'ers zijn aanvullend op de vaste BHV-ploeg van de locatie om extra handen te bieden waar nodig.
84.	§2, Item 20	p.4-5	De beheerder van de app (rol lokale beheerder) moet geofencing aan kunnen passen: onzes inziens is dit beheer door de Opdrachtgever risicovol. Immers zijn de consequenties groot als dit beheer foutief wordt uitgevoerd. Ons advies is om dit beheer de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer te maken. Neemt de aanbestedende dienst dit advies over?	Geofencing wordt ingericht tijdens implementatie. Indien nodig moet deze aan te passen zijn. Dit is een gezamenlijke actie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

85.	§2, Item 20	p.4-5	U schrijft om voor het 'scheiden van panden die naast elkaar liggen' geofencing te willen toepassen. Onzes inziens is dit (bepaald) niet optimaal. Zou u uw standpunt nader willen toelichten?	Indien twee panden van elk 36 verdiepingen van Opdrachtnemer zich naast elkaar bevinden is het onwenselijk dat bijvoorbeeld BHV-ers op de 36^e verdieping van pand 1 meldingen krijgen van voor een incident op de 36^e verdieping van pand 2. Zie onderstaande foto ter illustratie. 
86.	§2, Item 21	p.5	Bij deze eis (locatie incident) verwijst u naar eis 16; dat lijkt niet te kloppen. Kunt u aangeven wat u bedoelt met de verwijzing?	De verwijzing wordt verwijderd. Bijlage 1 wordt hierop aangepast.
87.	§2, Item 22	p.5	Graag ontvangen we nadere uitleg bij deze eis: (i) hoe is deze eis momenteel ingeregeld? (ii) wordt de bestaande configuratie overgedragen conform Exitplan vanuit de huidige leverancier (iii) Er staat nu 'logistieke indeling en bereikbaarheid is bepalend'; maar hoe is dat dan bepalend? en hoe wordt daar rekening mee gehouden? (loopafstand berekening oid?)	i) via wifi en geofencing ii) ja iii) zie hiervoor tevens het antwoord op vraag 85. Maar tevens kan het bijvoorbeeld zijn dat bepaalde delen of verdiepingen afgesloten zijn waardoor men een locatie van een incident niet optimaal kan bereiken.

88.	§2, Item 27	p.5	U spreekt over het oproepen van de juiste BHV'er voor het type incident en de locatie; hoe vertaalt zich dat naar bezettingsgraad? Is er een overzicht per discipline? Of is het puur een aantal BHV'ers op een locatie? En hoe zit dat dan met gast BHV'ers	De volgende BHV-rollen worden gehanteerd: - <u>Basis BHV'ers</u> (zonder EHBO en zonder brandbestrijdingscompetenties) - <u>Standaard BHV'ers</u> en <u>Allround BHV'ers</u> (met EHBO en met brandbestrijdingscompetenties) - <u>Leidinggevende BHV'ers</u> (Ploegleiders en Hoofden BHV). Het systeem moet tijdens een alarmering onderscheid kunnen maken tussen eigen bhv'ers en gast bhv'ers en weet aan de hand van de ingestelde scenario's wie er gealarmeerd moeten worden. De bezettingsgraad dient altijd voldoende te zijn en is een verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. In de huidige alarmering wordt er een verschil gemaakt tussen ploegleider en hoofd BHV
89.	§2, Item 28	p.5	Graag ontvangen we nadere toelichting, onder andere over: (i)1 wie bepaalt wat rood/oranje/groen is? (ii) En is dat voor een locatie of voor een discipline? (iii) Hoe worden gast-bhv'ers meegenomen?	Opdrachtgever bepaalt welke kleur van toepassing is bij welke situatie en dit geldt per locatie. Gast-bhv'er kunnen indien gewenst door een locatie wel of niet worden opgenomen in de bezettingsgraad.
90.	§2, Items 30 en 31	p.5-6	Een aanwezigheidsplanner lijkt strijdig met de eis van automatische aanwezigheid; kunt u uitwerken hoe deze twee samenwerken?	In de planning willen we vooraf weten of we voldoende BHV in huis hebben. Dit wordt actief gemonitord en eventuele acties worden tijdig uitgezet. We willen een centrale plek in de app hiervoor, zodat BHV'ers hun aanwezigheid hierop vooraf op kunnen nemen. De automatische aanwezigheid laat slechts zien hoeveel daadwerkelijk per uur aanwezig is geweest (rapportages) en op het moment zelf hoeveel of wie aanwezig is.
91.	§2, Items 30 en 31	p.5-6	Het gebruik van een aanwezigheidsplanner lijkt ons wat theoretisch: onzes inziens gaat niet iedereen dit consequent invullen, waardoor informatie incompleet is en dus niet betrouwbaar om op te sturen. (i) hoe ziet u dat? (ii) is het niet beter om te kiezen voor een koppeling met een andere applicatie, waarin aanwezigheid reeds bekend is? (iii) hoe werkt de beoogde aanwezigheidsplanner in combinatie met thuiswerk?	Het is de Opdrachtgever van belang om inzicht te hebben in aanwezigheid van BHV'ers gedurende een bepaalde periode. Een koppeling met andere systemen ligt niet in lijn met deze Opdracht en biedt geen meerwaarde indien dit in deze opdracht kan worden gerealiseerd. Niet, men geeft aan niet aanwezig te zijn op een locatie en is dan ook niet beschikbaar als BHV'er.
92.	§3, Item 42	p.7	Hoelang mag de inlogsessie van een beheerder duren op de BHV app? Of bedoelt u daadwerkelijk dat een beheerder elke keer opnieuw moet aanmelden?	Indien een beheerder gedurende één uur inactief is wordt de sessie, na opslag van de gegevens, beëindigd
93.	§3, Item 42	p.7	Kan een beheerder ook een BHV'er zijn? En zo ja, welke eis geldt dan?	Ja, veel beheerders zijn ook BHV'er en gebruiken zowel het dashboard voor administratieve doeleinden, als de BHV-app voor hun rol als BHV'er
94.	§2, Item 11	p.3-4	Wifi Access Points moeten geregistreerd en beheerd worden in de oplossing. Kan er gekoppeld worden met een Wifi Access Points managementsysteem? En zo ja, welke is dat?	Nee, er kan geen koppeling gemaakt worden met Wifi Access Points management systeem.

95.	§2, Item 18	p.4	Eis 18 is voor ons niet helder. Graag ontvangen we op dit punt nadere uitleg en specificatie.	Het is niet mogelijk om geluid uit te zetten van de app. Indien je het geluid van het device uitzet komen meldingen toch door.
96.	§2, Item 34	p.6	In het programma van Eisen wordt gesproken over e-mails, maar nergens wordt uitgelegd waar e-mails moet worden ingezet. Graag ontvangen we over dit punt nadere uitleg en specificatie	Het gebruik en de toepassing van e-mail wordt beschreven is de eisen:17,19,34,37,42.
97.	§12.1	p.23-24	Inschrijver wil weten of het inkopen door opdrachtnemer bij PSO gecertificeerde organisaties, omdat het sociaal ondernemen stimuleert op arbeid die zij zelf niet heeft en zo toch bijdraagt aan meer werkgelegenheid voor de doelgroep, meetelt bij de invulling van de SROI-verplichting? Inschrijver ziet in de markt dat deze optie geboden wordt, waarbij opdrachtnemers (een deel van) de factuur kunnen inzetten om aan de SROI-verplichting te voldoen. De percentages worden gerelateerd aan de PSO-trede van de inschrijver (1-10%, 2-20%, 3-30%, 30+ volledige factuurwaarde).	Nee, het inkopen bij PSO-gecertificeerde organisaties telt niet mee voor de invulling van de SROI-verplichting. De SROI-verplichting dient binnen deze opdracht rechtstreeks te worden ingevuld door het realiseren van directe werkgelegenheid, werkervaringsplaatsen of participatietrajecten voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt binnen de eigen organisatie of via direct gecontracteerde onderaannemers op de opdracht.
98.	§12.1	p.23-24	Onderzoek toont aan dat jongeren die een goede opleiding en stage hebben gevolgd een aanzienlijk kleinere kans hebben op een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit benadrukt het belang van stages in het ondersteunen van nieuwe generaties bij hun toetreding tot de arbeidsmarkt. Gezien de aard van de gevraagde dienstverlening, die weinig arbeid bevat, is onze vraag of HBO- en WO-stages mee worden meegenomen in de invulling van de Social Return on Investment (SROI) meetelt voor Social Return en zo ja, tegen welke waarde. Voor ons als opdrachtnemer is het van groot belang om nieuwe generaties zo te ondersteunen bij hun toetreding tot de arbeidsmarkt. En in het verlengde daarvan, kunt u motiveren waarom BBL/BOL-stages wel passend worden geacht binnen een opdracht die primair is gericht op HBO/WO-dienstverlening, terwijl HBO/WO-stages niet zijn opgenomen? Gezien de proportionaliteit dienen gestelde geschiktheidseisen en selectiecriteria objectief, transparant en proportioneel te zijn. Een duidelijke motivering voorkomt uitsluiting op oneigenlijke gronden en waarborgt gelijke behandeling.	Ja, HBO- en WO-stages tellen mee voor de invulling van de SROI-verplichting voor deze opdracht, mits er wordt voldaan aan specifieke voorwaarden met betrekking tot de doelgroep. In de kern is SROI gericht op het verkleinen van een aantoonbare afstand tot de arbeidsmarkt en het creëren van duurzame werkgelegenheid. Omdat reguliere HBO- en WO-studenten over het algemeen al een gunstig arbeidsmarktperspectief hebben, vallen standaard stages niet automatisch onder deze doelstelling. Om echter recht te doen aan het kennisintensieve karakter van deze dienstverlening en om de SROI-eisen proportioneel en realistisch te houden, hanteren wij de volgende uitwerking: • Voorwaarden voor HBO/WO-stages: Een HBO- of WO-stage wordt goedgekeurd als SROI-invulling wanneer de stageplek wordt ingevuld door een student met een afstand tot de arbeidsmarkt (bijvoorbeeld studenten uit het Doelgroep register, studenten met een functiebeperking, of jongeren die worden begeleid via een regionaal Werkgeversservicepunt). • Waardering: De invulling hiervan wordt gewaardeerd op basis van uitgekeerde stagevergoeding + directe interne begeleidingskosten. • Motivering BBL/BOL vs. HBO/WO: BBL-trajecten kennen een arbeidsovereenkomst en een directe loonkostensubsidie/afdrachtsreductie voor

				kandidaten met een achterstand, wat naadloos aansluit bij de primaire SROI-doelstelling. Met het openstellen van HBO/WO-stages voor kwetsbare studenten wordt de aansluiting met de aard van de opdracht geborgd, zonder afbreuk te doen aan het gelijkheidsbeginsel en het doel van de SROI-regeling."
99.	§12.1	p.23-24	Kan opdrachtgever bevestigen dat activiteiten gericht op duurzame arbeidsinschakeling van alle genoemde doelgroepen in het programma van eisen gelijkwaardig worden gewaardeerd?	Ja. Opdrachtgever bevestigt dat activiteiten gericht op duurzame arbeidsinschakeling van alle in het Programma van Eisen genoemde doelgroepen gelijkwaardig worden gewaardeerd.
100.	§12.1	p.23-24	Welke ruimte ziet opdrachtgever voor innovatieve invullingen van Social Return, zoals digitale inclusieprogramma's, opleidingstrajecten, mentoring, maatschappelijke projecten gericht op (arbeids)participatie, scholingstrajecten, inzet van sociale ondernemingen?	Opdrachtgever ziet ruimte voor een innovatieve invulling van Social Return, mits deze invulling past binnen de kaders en doelstellingen van eis 153. De invulling moet aantoonbaar bijdragen aan de inzet, ontwikkeling of participatie van personen uit de in eis 153 genoemde doelgroepen en moet kunnen worden onderbouwd en verantwoord conform de in deze eis opgenomen vereisten. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan opleidingstrajecten, leer-/werkplekken, mentoring, scholing of andere initiatieven die aantoonbaar bijdragen aan duurzame arbeids- of maatschappelijke participatie van personen uit de genoemde doelgroepen. Ook digitale inclusie kan worden meegenomen, voor zover deze direct en aantoonbaar bijdraagt aan de doelstelling van Social Return en binnen de kaders van eis 153 kan worden verantwoord. De invulling kan zowel binnen als buiten de aard van de Opdracht plaatsvinden, zoals ook in eis 153 is beschreven. Daarbij blijft de norm van 5% Social Return over de loonsom onverkort van toepassing en dient de gekozen invulling in het plan van aanpak te worden geconcretiseerd, inclusief de vereiste onderbouwing en rapportage. Het inzetten van sociale ondernemingen als zodanig is niet de beoogde invulling van Social Return. Alleen de daadwerkelijke inzet van personen uit de in eis 153 genoemde doelgroepen, waarbij aan de overige voorwaarden van de eis wordt voldaan, kan als invulling van de Social Return-verplichting worden aangemerkt.
101.	§12.1	p.23-24	Betreft de loonsom uitsluitend de directe loonkosten van medewerkers die op de opdracht werken?	Onder de loonsom worden de totale directe personeelslasten verstaan van de medewerkers die op de opdracht werkzaam zijn. Ook begeleidingskosten vallen onder de loonsom indien het gaat om de loonkosten van interne begeleiders of jobcoaches die direct en aantoonbaar uren maken ten behoeve van de medewerkers op deze opdracht.

102.	§2 eis 33	p.6	Betreft de schaalbaarheid tot ten minste 10.000 gebruikers een minimale technische ondergrens die de architectuur moet faciliteren, of een concrete verwachte groei binnen de looptijd?	Het betreft hier de minimale technische ondergrens die het mogelijk maakt dat Opdrachtnemer gebruik kan maken van de applicatie.
103.	§2 eis 13 & eis 20	p.4 & p.5	Kunt u toelichten wat binnen deze aanbesteding wordt verstaan onder het onderhoud van de BMC-koppeling waarvoor vanaf één jaar na realisatie een prijs moet worden opgegeven in formulier D (Prijzenblad BHV-App 2026)? Daarnaast vernemen wij graag wie gedurende het eerste jaar na realisatie verantwoordelijk is voor de kosten en uitvoering van onderhoud, storingsafhandeling en eventuele wijzigingen aan deze koppeling.	Onder het onderhoud verstaan wij onderhoud en support tijdens looptijd van de eventueel door haar geleverde componenten ten behoeve van de koppeling met de BMC. De kosten voor realisatie en onderhoud voor het eerste jaar en het onderhoud voor de daaropvolgende jaren kunnen worden opgegeven in formulier D Prijzenblad.
104.	§3.1 eis 42	p.7	Eis 42 schrijft MFA bij iedere inlogsessie voor beheerdersrollen voor, maar staat voor de mobiele app persistente sessies van 30-60 dagen zonder herhaalde MFA toe. Is dit een bewuste, geaccepteerde ontwerpkeuze i.h.k.v. BIO2, en welke compenserende maatregelen (bijv. device-attestation) worden verwacht?	Het betreft een bewuste keuze. Verder dient hetgeen beschreven is in eis 42 te worden gevolgd. Er dienen geen compenserende maatregelen te worden getroffen voor de mobiele app.
105.	§6 eis 89	p.13	Is er een specifieke, door u gehanteerde BIO2-risicoclassificatietabel per CIA-aspect (vertrouwelijkheid/integriteit/beschikbaarheid) die wij als uitgangspunt dienen te hanteren?	Per CIA-aspect dient de classificatie hoog te worden gehanteerd. Deze classificatie is ook tekstueel in de eis verwerkt.
106.	§8.1	p.17	In welk technisch formaat (bijv. gestructureerde CSV/JSON-export, API-toegang) dient Opdrachtnemer bij beëindiging de locatie-, gebruikers- en incidentgegevens over te dragen, en binnen welke termijn na exit-kennisgeving dient dit gereed te zijn?	Hiervoor is op dit moment niets over opgenomen aangezien dit ook afhankelijk is van de toekomstige Opdrachtnemer en zijn of haar werkwijze. Het technisch formaat dient echter wel gangbaar te zijn. De termijn is afhankelijk van de data en op welke wijze deze kan worden overgedragen, waarbij de eis blijft staan dat er sprake is van een soepele overdracht.
107.	§10 / §11.2	p.19-21	Indien via eis 135 gedurende het jaar een KPI wordt gewijzigd/toegevoegd, hoe werkt dit door in de lopende resultaatafhankelijke facturatiesystematiek (eis 148-149), gelet op de reservering van de 20% en de afwikkeling in december?	Een wijziging of toevoeging van een KPI gedurende het kalenderjaar heeft geen terugwerkende kracht en leidt niet tot wijziging van de reeds gehanteerde 80/20-verdeling. De gewijzigde of nieuwe KPI geldt vanaf het moment van gezamenlijk vaststelling voor de resterende meetperiode en wordt meegenomen in de definitieve vaststelling van het prestatiecomponent in december. Partijen leggen daarbij vooraf de meetmethode, het ambitieniveau en de wijze van doorwerking in de resultaatafhankelijke vergoeding vast.
108.	§11.2	p.21-22	Is er samenloop mogelijk tussen het niet behalen van resultaatafhankelijke facturatiecomponenten (bijv. 6% beschikbaarheid) en boetebepalingen uit de Overeenkomst/ARBIT-2022 voor dezelfde SLA-norm? Zo ja, hoe wordt dubbele 'bestrafing' voorkomen?	Nee, voor hetzelfde feit en dezelfde tekortkoming wordt niet tweemaal gecorrigeerd. Het niet behalen van een resultaatafhankelijke facturatiecomponent en een eventuele boete zien op verschillende contractuele mechanismen. Indien sprake is van samenloop ten aanzien van dezelfde tekortkoming, wordt dubbele financiële sanctiëring voorkomen.

109.	2.13	4	Opdrachtgever vermeldt koppelingen met BMI-systemen. - Hoeveel BMI's zijn er, aan hoeveel moeten wij koppelen? Op hoeveel locaties?	Op dit moment is er op enkele locaties sprake van een actieve koppeling met het Brandmeldinstallatie-systeem (BMI). Naar verwachting zal dit aantal in de nabije toekomst verder worden uitgebreid. Het exacte aantal aanvullende locaties en de specifieke BMI-systemen die hiervoor gekoppeld moeten worden, zullen gefaseerd en in samenspraak worden uitgerold.
110.	2.19	4	Kunt u toelichten wat wordt bedoeld met hulpverlenersgroepen? Welke groepen worden hierbij onderscheiden, op basis van welke criteria worden BHV'ers aan een groep toegewezen?	Zie het antwoord op vraag 88
111.	11.2	22	Kunt u aangeven in hoeverre (welk percentage) de KPI's behaald zijn in de afgelopen jaren?	In de afgelopen jaren is uitsluitend de klanttevredenheid als KPI toegepast. De klanttevredenheid heeft in alle betreffende jaren aan de gestelde norm voldaan. De overige KPI's zijn niet eerder als zodanig toegepast, waardoor hiervan geen historische realisatiepercentages zijn.
112.	7	16	In eis 118 noemt u een bonusregeling. Kunt u dit nader toelichten?	In de afgelopen jaren is uitsluitend de klanttevredenheid als KPI toegepast. De klanttevredenheid heeft in alle betreffende jaren aan de gestelde norm voldaan. De overige KPI's zijn niet eerder als zodanig toegepast, waardoor hiervan geen historische realisatiepercentages zijn.
113.	12.1	23	In eis 153 geeft u aan dat opdrachtnemer voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de loonsom moet hanteren. Kunt u aangeven wat de loonsom van deze opdracht is?	Met de in Eis 118 genoemde "bonusregeling" wordt bedoeld op de resultaatafhankelijke opbouw van de licentievergoeding zoals uitgewerkt in Eis 148. Dit betreft geen afzonderlijke bonus bovenop de licentievergoeding. Van de jaarlijkse licentievergoeding is maximaal 20% afhankelijk van het behalen van de daarin genoemde prestatievoorwaarden. Voor de klanttevredenheid van gebruikers is 6% van de jaarlijkse licentievergoeding factureerbaar indien aan de CSAT-norm van minimaal 7,5 (75%) en de minimale responsgraad van 10% wordt voldaan.
114.	12.1	23	Onze organisatie is in het bezit van een geldig PSO certificaat (Prestatieladder Socialer Ondernemen) op Trede 3. Hiermee tonen wij structureel aan dat wij op een duurzame en kwalitatieve manier werkgelegenheid bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Bent u bereid om (een deel van) de SROI-verplichting als ingevuld te beschouwen op basis van dit geldige PSO-certificaat?	Zie antwoord op vraag 101
115.	12.1	24	Conform eis 154 zijn wij verplicht om jaarlijks het Formulier F Verantwoordingsformulier SROI volledig ingevuld en ondertekend toe te sturen, uiterlijk 21 kalenderdagen na afloop van de periode. Graag informeren wij u over het dashboard Wizzr Zakelijk die door G4S is aangeschaft. Dit systeem stelt G4S in staat om de rapportage en de voortgang van onze social return verplichtingen voor het Rijk continue te monitoren en te delen met de opdrachtgever. In het kader van transparantie en efficiëntie bieden wij u hierbij aan om toegang te krijgen	Nee, het bezit van een PSO-certificaat leidt niet tot een (gedeeltelijke) invulling of vrijstelling van de SROI-verplichting. De SROI-verplichting dient conform eis 23 te worden ingevuld.

			het tot Wizzr Zakelijk dashboard. Deze directe toegang garandeert dat u op ieder moment een realtime inzicht heeft in de actuele stand van zaken en de algehele voortgang met betrekking tot social return. Is het voor het voldoen van de jaarlijkse rapportageverplichtingen, conform eis 154, voldoende om het gebruik van het Wizzr Zakelijk dashboard met toegang in te zetten ter vervanging van het Formulier F Verantwoordingsformulier SROI?	
116.	Eis 11 / B15	3-4	Meldproces: Kan opdrachtgever het gewenste meldproces nader beschrijven? Op welke wijze worden incidenten aangemeld, via welke kanalen dienen meldingen te worden verwerkt en op welke wijze verwacht opdrachtgever terugkoppeling aan de melder?	• Melder (waarnemer, ontdekker, vaststeller) belt naar betreffend intern alarmnummer. of • Melder meldt mondeling bij BHV'er, die meldt naar intern alarmnummer. • Intern alarmnummer komt uit bij beveiliging/receptie, neemt melding aan en roept via BHV-app BHV'ers op met nodige informatie. • Bhv'ers ter plaatse geven via push to talk of portofoon terugkoppeling aan leidinggevende bhv'er die vervolgens verdere actie onderneemt.
117.	Hfdst. 2	3-6	Mobiele applicatie versus browser: In de documenten wordt voor iedere geëiste functionaliteit aangegeven dat de BHV-app hierover dient te beschikken. Sommige functionaliteiten zijn logisch onderdeel van de mobiele applicatie (iOS/Android), terwijl andere functionaliteiten beter via een browseromgeving kunnen worden aangeboden. Kan opdrachtgever aangeven welke functionaliteiten minimaal in de mobiele applicatie beschikbaar moeten zijn en welke via een browseromgeving mogen worden aangeboden?	Deze eisen zijn opgenomen in het programma van eisen in hoofdstuk 2.
118.	Eis 11, punt 10	4	Indoor-locatiebepaling (WiFi): Kan opdrachtgever toelichten hoe de informatie over WiFi-accesspoints aan de BHV-app beschikbaar wordt gesteld ten behoeve van indoor-locatiebepaling? Worden deze gegevens centraal beheerd en beschikbaar gesteld (bijvoorbeeld via een API), en op welke wijze worden wijzigingen in de WiFi-infrastructuur aan de BHV-app beschikbaar gesteld?	Informatie wordt gedeeld door de deelnemer per locatie. Er kan echter geen koppeling gemaakt worden met Wifi Access Points management systeem. Wijzigingen kunnen eventueel worden doorgevoerd in de BHV-App oplossing of door deelnemer of door Opdrachtnemer, waarbij deelnemer mutaties aandraagt. Geheel afhankelijk van de oplossing van Opdrachtnemer.
119.	Eis 13	4	BMC-koppeling: Het is gebruikelijk dat een brandmeldcentrale (BMC) via een doormelder (bijvoorbeeld een TSEC 3000) op basis van ESPA 4.4.4 communiceert met een cloudomgeving. Doelt opdrachtgever met eis 13 op deze architectuur? Indien doormelders reeds aanwezig zijn, kan opdrachtgever bevestigen dat deze buiten de scope van de opdracht vallen en uitsluitend de softwarematige koppeling onderdeel vormt van de aanbesteding?	Er wordt gevraagd een werkende oplossing aan te bieden. Dit kan op basis van bestaande aanwezig componenten, dan wel door Opdrachtnemer te leveren componenten.
120.	Eis 44	7	Hostingarchitectuur (multi-region): In eis 44 wordt gesteld dat hosting plaatsvindt in een geografisch gescheiden (multi-region) infrastructuur. Kan opdrachtgever verduidelijken of hiermee een	Dit betekent dat data en applicaties op meerdere fysieke locaties tegelijk draaien. Als één datacenter uitvalt door bijvoorbeeld een storing, neemt een andere regio de taken

			architectuur over meerdere fysiek gescheiden datacenters binnen één cloudregio (bijvoorbeeld meerdere Availability Zones) wordt bedoeld, of dat daadwerkelijk hosting over meerdere cloudregio's wordt vereist?	direct over. Dit zorgt voor maximale betrouwbaarheid, minder uitvaltijd en snellere laadtijden voor gebruikers.
121.	Eis 88	13	MLAT / buitenlandse zeggenschap: Kan opdrachtgever verduidelijken hoe de eis inzake MLAT en buitenlandse zeggenschap moet worden geïnterpreteerd voor cloudplatformen waarvan de infrastructuur volledig binnen de EER is ondergebracht, maar waarvan de moedermaatschappij buiten de EER is gevestigd?	Het is aan Opdrachtnemer om te garanderen dat er geen toegang komt of wordt verschaft tot de gegevens van Opdrachtgever of de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt. Het is dus aan Opdrachtnemer om de juiste partij hiervoor te contacteren
122.	Hfdst. 2	3-6	Afzonderlijke Rijks-app: De huidige Rijksbrede BHV-app wordt als een afzonderlijke applicatie aangeboden via de app-stores, los van de reguliere applicatie van de huidige leverancier. Kan opdrachtgever aangeven of het aanbieden van een afzonderlijke applicatie voor de Rijksbrede BHV-app een vereiste, een wens of geen uitgangspunt binnen deze aanbesteding is?	Dit is geen vereiste binnen deze aanbesteding
123.	Eis 11/22/30	3-6	Samenhang aanwezigheidsgegevens/-planner: Kan opdrachtgever toelichten hoe de informatie uit de aanwezigheidsplanner, de automatische aanwezigheidsregistratie op basis van geofencing en de indeling van BHV'ers in rollen, groepen of teams zich tot elkaar verhouden bij het selecteren en oproepen van BHV'ers? Welke informatie is leidend indien deze gegevens onderling niet overeenkomen?	De planner is om vooraf inzichtelijk te maken of er voldoende BHV aanwezig zal zijn, ingevuld en bijgehouden door BHV'ers zelf. De app is om te kijken wie er aanwezig zijn en achteraf in rapportages terug te zien, hoeveel er aanwezig waren per uur, verdeeld over de verschillende BHV-rollen.
124.	Eis 89	13	Zero-downtime bij onderhoud en updates: Kan opdrachtgever bevestigen of de in eis 89 opgenomen zero-downtime-eis 24 uur per dag, 7 dagen per week van toepassing is, inclusief gepland onderhoud, patches en software-updates?	Dit is juist. Het doorvoeren van patches en upgrades mag de beschikbaarheid van de BHV-app voor noodsituaties niet onderbreken.
125.	Eis 38	7	Testing & acceptatie: Kan opdrachtgever nader toelichten welke kaders gelden voor de in eis 38 beschreven testing en acceptatie? Kan dit ertoe leiden dat voor de Rijksbrede BHV-app een afzonderlijke releasecyclus of afwijkende softwareversie moet worden gehanteerd indien een release niet wordt geaccepteerd?	De kaders voor testen en acceptatie bestaan uit een controle op werking van de update binnen de omgeving van Opdrachtgever. Deze eis is tevens ook opgenomen om eventuele doorontwikkelingen in opdracht van Opdrachtgever te kunnen toetsen en testen. Er kan zich dus een situatie voordoen waarbij een release niet wordt geaccepteerd.
126.	Eis 38	7	Acceptatiecriteria releases: Kan opdrachtgever toelichten op basis van welke objectieve acceptatiecriteria een release wordt beoordeeld en onder welke omstandigheden een release kan worden afgekeurd?	Zie hiervoor het antwoord op vraag 125.
127.	Eis 22	5	Looproutes: Kan opdrachtgever nader toelichten wat wordt bedoeld met de rol van de "logistieke indeling en bereikbaarheid van het pand" bij de selectie van op te roepen BHV'ers en welke functionele ondersteuning hierbij wordt verwacht?	Het doel is dat ingeval van melding de dichtbij zijnde BHV-er(s) worden opgeroepen met inachtneming van de fysieke en logistieke (on)mogelijkheden. Dit kan betekenen dat bijvoorbeeld verdiepingen tijdelijk als niet bereikbaar worden gekenmerkt.

VRAGEN OVER HET PROGRAMMA VAN WENSEN (BIJLAGE 2)				
NR.	§	BLZ.	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
128.	Wens 2, pijler 4	5-7	U vraagt een PUE-waarde vastgesteld conform NEN-EN 50600-4-2 of ISO/IEC 30134-2 op meetniveau categorie 2, gevalideerd over 12 maanden. Grote (hyperscale) cloudproviders publiceren doorgaans geen per-datacenter gevalideerde metingen conform deze normen, maar wel extern geverifieerde duurzaamheidsrapportages met PUE-waarden op regio- of vlootniveau. Welke bewijsmiddelen accepteert u voor dit onderdeel?	Indien de cloudprovider geen datacenter-specifieke PUE-waarde conform de genoemde norm beschikbaar stelt, wordt een regionaal of anderszins representatief, onafhankelijk geverifieerd PUE-rapport geaccepteerd, mits de inschrijver de scope, meetperiode en representativiteit van de rapportage voor de datacenteromgeving die voor de dienstverlening wordt ingezet, voldoende onderbouwt.
129.	Wens 2, format	6	Telt de gevraagde concept-duurzaamheidsrapportage (pijler 5) mee in het maximum van 2.000 woorden, of mag deze als afzonderlijke bijlage worden aangeleverd?	Deze rapportage mag als afzonderlijke bijlage worden aangeleverd en telt niet mee in het aantal woorden.
130.	Wens 3, meetpunt 1	9	Het meetpunt "geen verplichte handleidingen of pop-ups" kent punten toe wanneer de app zonder tussenstappen direct bruikbaar is. Voor het betrouwbaar doorkomen van alarmeringen zijn op iOS en Android echter door het besturingssysteem verplichte permissiedialogen nodig (onder meer notificaties, Critical Alerts en locatie). Kunt u bevestigen dat deze OS-permissiedialogen bij de beoordeling niet als "verplichte handleidingen of pop-ups" worden aangemerkt?	Nee dat kunnen wij niet bevestigen. Deze OS-permissiedialogen maken onderdeel uit van het kwaliteitscriterium "minimale drempels bij de eerste ingebruikname na download."
131.	Wens 4, onderdeel 3	11	Onderdeel 3 (interoperabiliteit) noemt als voorbeeld een koppeling met een PZI (Personen Zoek Installatie) voor beveiligde locaties waar geen mobiele telefoon aanwezig mag zijn. Kunt u aangeven welk(e) merk(en) en koppelvlak(ken)/protocol(len) van PZI-systemen bij de Deelnemers in gebruik zijn, en of een gerealiseerde PZI-koppeling bij aanvang van de Overeenkomst wordt verwacht dan wel dat een beschrijving op architectuurniveau volstaat?	Wij kunnen in het kader van veiligheid geen uiteenzetting geven van een PZI installatie. Bij aanvang van de Overeenkomst wordt van Opdrachtnemer niet verwacht een dergelijke koppeling te realiseren. Uw uitwerking op dit onderdeel van de wens mag een theoretische zijn op architectuurniveau.
132.	Wens 3, beoordelingskader	8-9	De scenario's worden door de panelleden "individueel en onafhankelijk" doorlopen en per meetpunt binair beoordeeld. Kunt u toelichten hoe de individuele beoordelingen per meetpunt worden samengevoegd tot één score (bijvoorbeeld bij meerderheid van de beoordelaars), mede voor de situatie waarin een meetpunt op het ene device wel en op het andere device niet slaagt?	De uiteindelijk score per onderdeel wordt bepaald door de meerderheid van de beoordelaars.
133.	Wens 3, meetpunten 1, 4, 5, 7	9-10	Meerdere meetpunten hanteren een maximum aantal "handelingen" of "klikken". Kunt u definiëren wat als één handeling respectievelijk klik telt (bijvoorbeeld het invoeren van inloggegevens, biometrische ontgrendeling of een door het besturingssysteem vereiste permissiedialog)?	Onder één handeling, respectievelijk klik, wordt bijvoorbeeld verstaan de handeling/klik die gemaakt moet worden om een melding te accepteren. De handelingen/kliks gelden pas op het moment dat er al ingelogd is in het systeem en/of (biometrisch) ontgrendeld is.
134.	Wens 3, meetpunt 7	10	Meetpunt 7 vraagt accepteren of weigeren "met 1 veeg of tik vanaf het toegangsscherm (lockscreen)". Op iOS vereist een actie vanaf het toegangsscherm door het besturingssysteem het ingedrukt houden van de melding en, afhankelijk van de beveiligingsinstellingen, ontgrendeling van het toestel. Kunt u bevestigen dat platformgedrag dat voor elke applicatie gelijk is, niet aan de inschrijver wordt tegengeworpen?	Ja, dat kunnen wij bevestigen.
135.	Wens 3, toetsingsmatrix	8	De toetsingsmatrix noemt naast de drie rollen waarvoor inloggegevens worden gevraagd tweemaal de rol "communicator". Kunt u bevestigen of dit een afzonderlijke rol betreft waarvoor eveneens inloggegevens of functionaliteit beschikbaar moet zijn?	Nee, dit geen afzonderlijke rol. Hiermee wordt de receptionist of dashboardgebruiker bedoeld die de oproep verstuurd naar de BHV-ers.

136.	Wens 2, beoordelingsmatrix	5-7	Wens 2 vermeldt maximaal 175 punten; de beoordelingsmatrix kent maximaal 125 punten en de PUE-tabel maximaal 50 punten. Kunt u bevestigen dat de score de som van beide onderdelen is, en dat de PUE-waarde uitsluitend via de PUE-tabel wordt gescoord en niet daarnaast ook in de matrixwaardering meeweegt?	Ja, dat is correct.
137.	Wens 1, onderdeel 4	4	Kunt u bevestigen waarop subvraag l ("de beschreven doelen") en subvraag m ("relevante acties") betrekking hebben: op het inwerkprogramma, op onderdeel 4 als geheel of op het volledige plan van aanpak?	Subvragen l en m hebben betrekking op het in onderdeel 4 beschreven inwerkprogramma en de borging van kennis en continuïteit. Met "de beschreven doelen" wordt bedoeld op de doelen van het inwerkprogramma en de daarmee samenhangende kennisborging. De "relevante acties" zien op de maatregelen die de inschrijver hiervoor neemt en de wijze waarop hierover met Opdrachtgever wordt gecommuniceerd.
138.	Wens 3	8	Wordt bij de samenstelling van het beoordelingspanel rekening gehouden met eventuele voorkennis of ervaring met de huidige BHV-app? Deze bekendheid kan van invloed zijn op de beoordeling van het gebruikersgemak en de doorlooptijd van de scenario's.	Aanbestedende dienst vindt het qua expertise van de Opdracht onomkomelijk om geen enkele voorkennis/ervaring te hebben met een BHV-App. Aanbestedende dienst zorgt voor beoordeling voor een transparantie werkwijze binnen het beoordelingsteam, zoals ook gesteld in bijlage 2 Programma van Wensen.
139.	Wens 1	3	Aanbestedende dienst beschrijft het belang van een oplossing die gedurende de looptijd blijft aansluiten op wet- en regelgeving, maatschappelijke ontwikkelingen en technische mogelijkheden. Tevens vraagt u inschrijvers uit te werken hoe zij proactief doorontwikkelen. Hoe zorgt aanbestedende dienst ervoor dat zij, naast input vanuit de gekozen leverancier, gedurende de looptijd zelf zicht houdt op marktontwikkelingen, technologische mogelijkheden, regelgeving/certificering/normering en alternatieve oplossingsrichtingen?	Zie antwoord vraag 78.
140.	Wens 3		Er zijn voor verschillende zaken 'rechten' nodig, worden deze gezien als 'pop-up'?	Ja, deze OS-permissiedialogen maken onderdeel uit van het kwaliteitscriterium "minimale drempels bij de eerste ingebruikname na download." Indien dit echter een pop-up is voor het downloaden dan is dit niet het geval.
141.	Wens 3		Gebruikt Opdrachtgever MDM? Kan Opdrachtgever dat toelichten?	Ja, er wordt gebruik gemaakt van Mobiel device Management echter dit verschilt per deelnemer. In het kader van deze wens wordt hier geen gebruik van gemaakt.
142.	Wens 3		Hier wordt (opeens) gesproken over ontruiming, maar in het Programma van eisen staat hier niets over. Terwijl ontruimen een nogal andere actie is dan het verlenen van BHV: is ontruimen onderdeel van de oplossing? Hoe is dit momenteel gerealiseerd?	BHV heeft 3 zorgnormen en daar moeten zij voor opgeroepen kunnen worden: eerste levensreddende handelen, ontruimen, brand verkennen en -bestrijden.
143.	Wens 3		Locatie (gebouw/etage/ruimte) wordt automatisch herkend of is met 1 tik selecteerbaar: Met het aantal locaties, ruimtes e.d. van opdrachtgever lijkt het onmogelijk om met één tik een selectie te maken, kan worden toegelicht wat u hier bedoelt?	indien een communicator dit moet ingeven om de BHV op te roepen, kan deze bijvoorbeeld in een drop downmenu een selectie maken waaruit gekozen kan worden. Dit is per pand verschillend. Handmatig kan bijvoorbeeld ook een kamernummer toegevoegd worden.

144.	Wens 3		Push-to-Talk (PTT) activeert direct (binnen 1 klik) en heeft een prominente interface: wordt hier bedoeld dat het 1 klik is als men de app al geopend heeft? Dit staat hier namelijk niet en bij een andere stap staat wel expliciet vanaf het startscherm. En gezien lock-screen/ security eisen zullen er altijd meerdere handelingen nodig zijn om in de app te komen. Hoe ziet u dit?	Dit is inderdaad zodra het scherm geactiveerd is en de app openstaat, in 1 klik te kiezen. Of bij een oproep automatisch tot stand te brengen, dit voor locaties waar men dit wens te gebruiken.
145.	Wens 4		Techsniche aspecten: kunt u duidelijker kan maken wat u wilt beoordelen? Op de wijze waarop deze wens nu beschreven is, is het risico groot dat de beoordeling nogal subjectief is qua waardering.	We kiezen bewust voor een integrale beoordeling, omdat wij van mening zijn dat er een duidelijke relatie ligt tussen de beoordelingsaspecten. Zonder een duidelijke werkwijze is de volledigheid en toepasbaarheid niet te beoordelen en zo ook voor de onderbouwing. Dit betekent bijvoorbeeld dat wanneer de beschrijving van de werkwijze niet realistisch, acceptabel en haalbaar is, dit bepalend is voor de integrale beoordeling en zal leiden tot een lagere waardering. Of dat wanneer uw uitwerking niet aansluit bij de Opdrachtgever, dit ook zal leiden tot een lagere waardering. Dit ongeacht de kwaliteit van de onderbouwing. Andersom geldt dat een complete en specifieke uitwerking pas zal leiden tot een hogere waardering als de werkwijze op een deugdelijke manier is onderbouwd. Ten aanzien van de relevantie en toepasbaarheid leidt een naadloze aansluiting op de context, Opdracht en Doelstellingen van Opdrachtgever tot een hogere waardering. Ten aanzien van de onderbouwing geldt dat deze beter wordt beoordeeld naarmate deze specifiek is uitgewerkt hoe de verschillende onderdelen van uw uitwerking bijdragen aan het beoogde effect.
146.	Wens 2	p.5-7	In de tekst scoren inschrijvers met PUE > 1,35 0 punten, terwijl de PUE-tabel op p.7 een afkeurgrens $\geq 1,31$ hanteert. Welke drempelwaarde (1,31 of 1,35) is bindend voor 0 punten?	Inschrijvers die een PUE > 1.31 rapporteren of geen gevalideerde meting kunnen overleggen, scoren 0 punten op dit onderdeel
147.	Wens 2		Kunt u bevestigen dat voor Wens 1 en Wens 4 uitsluitend de algemene waarderingscriteria gelden (Volledigheid, Realistisch/haalbaar, Inlevingsvermogen, Onderbouwing) en er geen aanvullende gedetailleerde beoordelingsmatrix per punt wordt gehanteerd?	Ja, uw aanname is correct.
148.	Wens 3	p.8	Bestaat Wens 3 uitsluitend uit de praktijktoets op locatie (255 punten, binaire meetpunten), of dient in de inschrijving tevens een separaat beoordeelde toelichting op gebruikersgemak? Zo ja, hoe verhoudt de weging zich tot de praktijktoets binnen de 255 punten?	Ja, wens 3 betreft alleen een toets. Aanbestedende dienst snapt niet uw laatste vraag, kunt u deze verduidelijken.
149.	Wens 3		Welke versie van de WCAG-richtlijnen (bijv. 2.1 of 2.2, niveau AA) geldt als toetsingskader voor 'digitale toegankelijkheid', en op welke wijze	Voor digitale toegankelijkheid geldt het in Eis 8 genoemde Rijksbrede kader, waaronder de van toepassing zijnde WCAG-richtlijnen. Naleving hiervan maakt integraal

			(bijv. toegankelijkheidsverklaring/keurmerk) dient naleving te worden aangetoond?	onderdeel uit van de dienstverlening en de doorontwikkeling van de oplossing. In de aanbestedingsstukken is geen specifieke WCAG-versie of -niveau als bijzonderlijk toetsingskader voor Wens 3 voorgeschreven. Wens 3 betreft daarnaast een praktijktoets op gebruiksgemak, intuïtiviteit en het ontbreken van drempels bij de beschreven kritieke handelingen. Deze praktijktoets is geen afzonderlijke formele WCAG-audit of certificering. U dient in uw Inschrijving voor wens 3 per rol drie testaccounts aan te leveren. Iedere inschrijver dient dit in zijn Inschrijving aan te leveren. Op het moment van de praktijktoets is er dus nog geen sprake van een (voorlopig) winnende inschrijver en zal er ook geen datum/tijd gecommuniceerd worden.
150.	Wens 3		Op welke termijn vóór het praktijktoetsmoment op locatie Bezuidenhoutseweg 20 wordt de definitieve datum/tijd aan de (voorlopig) winnende inschrijver gecommuniceerd, zodat voldoende voorbereidingstijd (o.a. drie testaccounts per rol) is geborgd?	

VRAGEN OVER DE (CONCEPT) OVEREENKOMST (BIJLAGE 5)				
NR.	ART	BLZ	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
151.	Art. 2.2 / art. 6	4-5	De SLA wordt genoemd als bijlage bij de Overeenkomst ("volgt later") en staat in de rangorde onder de aanbestedingsdocumenten. Eis 118 noemt de minimale service levels. Wordt de concept-SLA vóór de inschrijfdatum gedeeld, of wordt deze na gunning in gezamenlijkheid opgesteld op basis van de minima uit eis 118?	Nee, in eis 118 wordt van de (voorlopig) winnende Inschrijver – op nader verzoek van Opdrachtgever – gevraagd om een SLA te overleggen waarin minimaal de onderdelen zoals in eis 118 zijn genoemd worden opgenomen.
152.	Art. 7	5	Artikel 7 verplicht tot kosteloze medewerking aan audits en tot het kosteloos opstellen én uitvoeren van een actieplan naar aanleiding van geconstateerde knelpunten. Kunt u bevestigen (i) dat het kosteloos uitvoeren van verbetermaatregelen beperkt is tot het herstellen van aantoonbare afwijkingen van de overeengekomen eisen, en (ii) welk maximum per jaar geldt voor de in artikel 7.1 bedoelde audits?	Dat wordt bij deze bevestigd. Het aantal audits op initiatief van Opdrachtgever is gemaximeerd op twee audits per jaar. Zie ook artikel 7.2.
153.	Art. 2.1/ Verwerkersovereenkomst	p.3	Kunt u bevestigen of het aansprakelijkheidsregime uit de Overeenkomst tevens van toepassing is op de Verwerkersovereenkomst?	Dat wordt bevestigd.
154.	11.4	6	Artikel 11.4 lijkt een tekstfout te bevatten: er staat dat Opdrachtgever de vervanger(s) mag vervangen zonder toestemming van Opdrachtgever, wat zichzelf tegensprekt. Vermoedelijk moet hier Opdrachtnemer staan.	Dit artikel wordt gewijzigd naar: Artikel 22.1 van de ARBIT-2022 is niet van toepassing. Opdrachtnemer kan personen die belast zijn met de uitvoering van de Overeenkomst vervangen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in overleg bij het vervangen van (sleutel-)functionarissen.

VRAGEN OVER DE ARBIT-2022 (BIJLAGE 6)				
NR.	ART	BLZ.	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
155.	Art. 8.3	p.11	Inschrijver kan niet akkoord gaan met de inhoud van dit artikel. Gezien de aard van de Prestaties en het bepaalde in artikel 8.1 zullen de rechten van intellectueel eigendom berusten bij Inschrijver. Artikel 8.3 neemt echter als uitgangspunt dat de rechten bij Opdrachtgever berusten. Inschrijver stelt voor	Naar het oordeel van de aanbestedende dienst zal er bij de uitvoering van deze opdracht niet snel onduidelijkheid ontstaan over de vraag bij wie de IE-rechten berusten. Het leeuwendeel van de ter beschikking te stellen software zal een standaard product zijn. Voor het deel innovatie zal

			om dit om te draaien. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	mogelijk maatwerk ontwikkeld moeten worden. In dat geval geldt in ieder geval het bepaalde in eis 117 van PvE. Zo bezien ziet de aanbestedende dienst geen goede aanleiding om mee te gaan in uw voorstel.
156.	Art. 8.5	p.11	Een ongelimiteerde vrijwaring is een niet calculeerbaar bedrijfsrisico dat redelijkerwijs niet kan worden verwacht geaccepteerd te worden door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering. Inschrijver verzoekt u beleefd het handhaven van dit artikel in heroverweging te nemen of aan te geven tot welk maximum bedrag de vrijwaring wordt beperkt. Inschrijver stelt voor om de vrijwaring te beperken tot redelijke kosten van juridisch advies met een absoluut maximum conform het artikel aangaande aansprakelijkheid. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw suggestie. Artikel 8.5 ziet ook op het verlenen van rechtsbijstand (wat op zich genomen al verder gaat dan juridisch advies), maar in de eerste plaats op aanspraken van derden (rechthebbenden) indien gebruikmaking van door de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Prestatie een inbreuk oplevert van de IE-rechten van deze derden. Het is de taak en verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat dit risico niet zal intreden en daarmee ook volledig binnen de risicosfeer van de Opdrachtnemer. Tot slot sluit de geëiste vrijwaring aan bij het bepaalde in artikel 26.4, onderdeel c, ARBIT-2022.
157.	Art. 8.6	p.11	Inschrijver is van mening dat "alle maatregelen" te ruim is geformuleerd. Inschrijver stelt voor "alle maatregelen" te vervangen door "alle redelijk van hem te vergen maatregelen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Hiertoe wordt in de eerste plaats verwezen naar het antwoord op vraag 156. Daarnaast geldt dat er, mocht zich deze situatie voordoen, een aanzienlijke kans aanwezig is dat hetgeen u, mede bezien van uit bedrijfseconomische overwegingen, als "in redelijkheid te vergen maatregelen" niet afdoende is in de ogen van de aanbestedende dienst.
158.	Art. 8.7	p.11	Inschrijver kan niet akkoord gaan met dit artikel 8.7. Als Inschrijver Opdrachtgever vrijwaart, zou ontbinding niet aan de orde moeten zijn. Inschrijver stelt voor om dit artikel te schrappen. Indien Opdrachtgever niet bereid dit artikel te schrappen dan stelt Inschrijver voor dat in dit geval Inschrijver ook het recht krijgt om de overeenkomst met Opdrachtgever te beëindigen. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	De aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel. Wel wordt u gewezen op de begrenzing op het recht van de aanbestedende dienst om de overeenkomst te ontbinden die is opgenomen in artikel 30.1 ARBIT-2022.
159.	Art. 12.7	p.13	Inschrijver in beginsel akkoord, maar wenst mogelijkheid om hiervan af te wijken als bij het aangaan van een Raamovereenkomst het reeds duidelijk is dat dit voor de betreffende Prestaties niet mogelijk is. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Akkoord met dien verstande dat u (1) in deze gevallen voorafgaande aan het leveren van de Prestatie uitdrukkelijk aangeeft dat de betreffende Prestatie niet overeenkomstig artikel 12.7 onderhouden kan worden en (2) de aanbestedende dienst er (eventueel onder door de aanbestedende dienst te stellen voorwaarden) mee instemt dat geleverd wordt.
160.	Art. 14.3	p.13	Inschrijver is van mening dat het redelijk is dat boetes in mindering worden gebracht van eventuele schadevergoeding dan wel om artikel 6:92 BW van toepassing te verklaren. Cumulatie van boete en schade is onredelijk. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	De vraag is in dit verband academisch van aard omdat nergens in de aanbestedingsstukken gewag wordt gemaakt van een boete.
161.	Art. 15.3	p.14	Inschrijver kan, als beursgenoteerde onderneming, onder de navolgende voorwaarden akkoord gaan. Inschrijver is bereid een accountant informatie te geven die nodig is om de juistheid van de factuur te verifiëren. Inschrijver is niet	De aanbestedende dienst neemt uw voorstel niet over. In dit verband wordt u gewezen op een belangrijk onderdeel van de tekst van artikel 15.3, te weten "De controle is

			bereid om een accountant alle gegevens en informatie te verstrekken die hij verlangt. Verder wenst Inschrijver dit onderzoek te beperken tot maximaal twee keer per jaar. De accountant valt onder de geheimhoudingsverplichting van artikel 17. Gaat aanbestedende dienst akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de factuur is vereist.” De aanbestedende dienst kan niet inzien waarom een beursgenoteerde onderneming daarmee niet akkoord kan gaan. Omgekeerd is het voor de aanbestedende dienst niet acceptabel dat geen volledig onderzoek kan plaatsvinden omdat een Opdrachtnemer medewerking kan weigeren, louter met een beroep op het feit dat zij een beursnotering heeft. V.w.b. de geheimhouding is het juist dat deze onderdeel uitmaakt van artikel 17 ARBIT-2022.
162.	Art. 26.1; 26.2; 26.3	p.18	Inschrijver kan, door de reikwijdte, niet akkoord gaan met het voorgestelde artikel aangaande aansprakelijkheid. Inschrijver wenst een bepaling m.b.t. de aansprakelijkheid op te nemen waarbij de totale cumulatieve aansprakelijkheid beperkt is tot uitsluitend directe schade met een bepaald bedrag per gebeurtenis tot een maximum bedrag per jaar. Gevolg- en/of indirecte schade dient volledig te worden uitgesloten. Vrijwaring tegen aanspraken van derden impliceert ook een onbeperkte aansprakelijkheid en dit is onacceptabel voor Inschrijver en bovendien ook niet gebruikelijk in de branche. Inschrijver stelt voor een nadere beperking/uitsluiting van aansprakelijkheid op te nemen waarmee de risico's op een aanvaardbaar niveau verdeeld worden. Reeds vooruitlopend op uw reactie heeft Inschrijver een tekstvoorstel geformuleerd: 26.1 Partijen aanvaarden over en weer slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel en de navolgende artikelen blijkt. 26. 2 Partijen zijn aansprakelijk voor de door de andere partij geleden directe schade indien de aanspraken zijn ontstaan: • ten gevolge van een toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van een of meerdere verplichtingen in haar verplichtingen jegens de andere partij; • ten gevolge van een buitencontractueel toerekenbaar handelen of nalaten bij de werkzaamheden die de andere partij haar medewerkers en/of haar onderaannemers verricht ter uitvoering van deze Overeenkomst. 26.3 Aansprakelijkheid van Partijen voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, gegevensbestanden en schade door bedrijfsstagnatie, is nadrukkelijk uitgesloten. 26.4 Dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vrijwaring. 26.5 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen is tegenover de andere Partij uitsluitend aansprakelijk voor de door de andere Partij geleden of te lijden directe schade.	Hiermee gaat de aanbestedende dienst niet akkoord. De aanbestedende dienst begrijpt dat een inschrijver zijn risico's wil beperken, maar is ook van mening dat artikel 26 ARBIT-2022 voldoende recht doet zowel de belangen van de aanbestedende dienst als die van de Opdrachtnemer en daarmee proportioneel is. De aanbestedende dienst verwijst u in dit verband graag naar de toelichting op genoemd artikel. Zie hiervoor: <u>Toelichting op het gebruik van ARBIT 2022 - sept 2022</u>

			26.6 De hierboven bedoelde aansprakelijkheid voor directe schade is, per gebeurtenis, beperkt tot een bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen aangemerkt zal worden als één gebeurtenis, zulks met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: • schade aan Producten en functies, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid; • schade aan andere eigendommen van de andere partij en/of derden; • schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel; • kosten van noodzakelijke wijzigingen c.q. veranderingen in Producten, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking danwel herstel van schade; • redelijke kosten van noodvoorzieningen, zoals het uitwijken naar andere systemen of het inhuren van derden; • redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht; • redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en wijze van herstel. 26.7 De hierboven opgenomen beperkingen komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van een der partijen danwel diens leidinggevend personeel. 26.8 Op eerste verzoek zullen certificaten van verzekering door Partijen overgelegd worden. Bent u bereid het gedane voorstel over te nemen? Indien het antwoord ontkennend is, graag een alternatief voorstel.	
163.	Art. 30.3	p.20	Wijziging van de zeggenschap heeft geen invloed op de uitvoering van de overeenkomst. Daarnaast is beslag eenvoudig, met weinig formaliteiten, te leggen. Inschrijver verzoekt u derhalve om deze gronden voor ontbinding te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	Wijziging van de zeggenschap kan wel degelijk een voor de aanbestedende dienst negatieve uitwerking hebben op de uitvoering van de opdracht. Illustratief is de waarschijnlijke wel bekende Solvinty casus. De aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord met uw suggestie.
164.	Art. 32.2	p.21	Gezien de reikwijdte van artikel 30, kan Inschrijver niet akkoord gaan met het kosteloos verrichten van diensten in het kader van deze Exitbepaling. Inschrijver verzoekt u om artikel 30 conform de hierboven geformuleerde tekstvoorstellen aan te passen dan wel het kosteloos verrichten van diensten te schrappen. Gaat u akkoord met deze suggestie? Indien het antwoord ontkennend is, ontvangt Inschrijver graag een toelichting.	In artikel 32.2 is geen sprake van het kosteloos verrichten van diensten. Verwezen wordt naar de overeengekomen tarieven of, bij het ontbreken daarvan, tegen de in het algemeen door Wederpartij gehanteerde tarieven en nader overeen te komen condities.
165.	Art. 43	p.25-26	In het geval Standaardprogrammatuur van derden is, gelden de (standaard) licentievoorwaarden van die derde partijen.	Hoewel u geen vraag stelt zal de aanbestedende dienst toch maar reageren op uw stelling en wel in die zin dat daarmee akkoord wordt gegaan met het uitdrukkelijke voorbehoud dat die licentievoorwaarden van derden het beoogde

				gebruik van de Prestatie op geen enkele wijze negatief mogen beïnvloeden.
166.	Art. 47	p.27	Inschrijver kan alleen hiermee akkoord gaan voor haar <u>eigen</u> Standaardsoftware. Ingeval van software van derden, zal dit afhankelijk zijn van de door deze derden geboden mogelijkheden.	Ook hier missen wij een vraag. Maar de aanbestedende dienst vermoedt dat u wilt weten of hetgeen u stelt in de weg staat aan een inschrijving die voldoet aan de gestelde eisen. Dat wordt bij deze bevestigd.
167.	Art. 59.7	p.31	Inschrijver akkoord, maar acht het redelijk dat in dit geval de gevolgen van de ontbinding worden geregeld. Bijvoorbeeld geen gehele ongedaanmaking, of het reeds verrichte werk wordt op geld gewaardeerd.	U wordt verwezen naar de artikel 30.6 t/m 30.9 ARBIT-2022.
168.	Art. 76.1	p.35	Dit impliceert dat bij eenmalige overschrijding van een functiehersteltermijn of Reactietijd onmiddellijk tot ontbinding overgegaan mag worden. Inschrijver stelt voor om op te nemen dat bij meerdere overschrijdingen de overeenkomst mag worden ontbonden.	U wordt verwezen naar artikel 30.1 ARBIT-2022.

Vragen over de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 7)

NR.	ART	BLZ.	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
169.	Algemeen		Is de bijgevoegde concept Verwerkersovereenkomst een vast Rijksmodel waarop bij Inschrijving geen wijzigingsvoorstellen mogelijk zijn, of is er beperkte ruimte voor het bespreken van redactionele of technische aanpassingen voorafgaand aan definitieve gunning?	Er is (beperkte) ruimte voor het bespreken van redactionele of technische aanpassingen voorafgaand aan definitieve gunning.

Vragen over het Prijzenblad (Formulier D)

NR.			VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
170.			De prijsopgavetabel bevat overlappende gebruikersstaffels ("0 - 5000", "0 - 6000" tot en met "0 - 9000+ users"), elk met een indicatieve afname en een eigen regel die meetelt in de totaalprijs. Kunt u toelichten (i) of per regel een totaalprijs per jaar voor het genoemde aantal gebruikers wordt gevraagd, (ii) hoe de fictieve inschrijfprijs wordt opgebouwd uit deze vijf regels, en (iii) hoe de geoffreerde staffelprijzen zich tijdens de uitvoering verhouden tot de facturatie op basis van het daadwerkelijke aantal geregistreerde BHV'ers (eis 141)?	(i) Er wordt per regel een totaalprijs per jaar gevraagd voor het genoemde aantal gebruikers (ii) Alle vijf de regels (staffelregels) worden bij elkaar opgeteld (iii) Aanbestedende dienst heeft in het kader van het gestelde in eis 141 formulier D Prijzenblad aangepast. Aanbestedende heeft kolom D toegevoegd die ervoor zorgt dat inschrijver met betrekking tot de staffels een maandtarief dient in te vullen. Vervolgens zal dit maandtarief vermenigvuldigd worden. Het aangepaste formulier D Prijzenblad is door Aanbestedende dienst meegestuurd bij de Nota van Inlichtingen 1. Inschrijver dient voor zijn Inschrijving gebruik te maken van het aangepaste formulier D Prijzenblad.
171.			Kunt u bevestigen over welke periode de fictieve inschrijfprijs wordt berekend (één contractjaar of de gehele looptijd), en dat voor de regel "SaaS-escrowregeling" één bedrag per jaar wordt gevraagd?	De fictieve inschrijfprijs wordt berekend over zowel één contractjaar voor sommige onderdelen alsook over de gehele looptijd. Aanbestedende dienst heeft bij deze Nota van Inlichtingen een aangepast formulier D Prijzenblad toegevoegd waarbij dit duidelijker is aangegeven.

172.			De regel "Fee onderhoudskosten BMC per jaar" telt met 70 stuks mee in de totaalprijs, terwijl het onderhoud per koppeling pas één jaar na realisatie start (eis 13). Kunt u bevestigen dat dit voor de fictieve prijsvergelijking geen correctie behoeft?	Uw aanname is correct.
173.			Het prijzenblad rekent voor doorontwikkeling met een indicatieve afname van 600 uur. Eis 116 stelt tegelijk dat het innovatiebudget maximaal 20% van de contractwaarde bedraagt en dat besteding optioneel is. Kunt u toelichten (i) waarop de indicatieve 600 uur is gebaseerd, (ii) hoe deze zich verhoudt tot het optionele innovatiebudget van eis 116, en (iii) of deze uren uitsluitend na een door de Opdrachtgever geaccordeerde offerte (eis 116 lid 3) worden afgenomen?	(i) De indicatieve 600 uur is gebaseerd op het geraamde innovatiebudget, zoals opgenomen in paragraaf 2.2.2 van het Beschrijvend document, gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst. (ii) De indicatieve 600 uur heeft hier betrekking op (iii) Ja, uw aanname is correct.
174.			Bij het invullen van het prijzenblad lijken enkele totaalformules niet correct te functioneren, waardoor de berekende (fictieve) totaalprijs niet aansluit op de ingevulde velden. Daarnaast lopen de eenheden per regel uiteen (per jaar, per stuk, per uur) zonder dat de weging in de totaalstelling is toegelicht. Kunt u een gecorrigeerde versie van formulier D publiceren, dan wel per regel de eenheid en de weging in de fictieve inschrijfprijs verduidelijken?	Aanbestedende dienst heeft bij deze Nota van Inlichtingen een aangepast formulier D Prijzenblad toegevoegd.
175.			De invulinstructie bepaalt dat velden niet met nul, een streepje, "nihil" of "geen" mogen worden ingevuld, en verbiedt tegelijk manipulatieve of irreële inschrijfprijzen. Hoe dient een inschrijver een post in te vullen die hij niet in rekening brengt (bijvoorbeeld omdat deze in de licentieprijs is inbegrepen), zonder in strijd te handelen met een van beide instructies?	U kunt hier dan 0,01 cent invullen.
176.	Koppeling BMC		Dient de montage van de hardware ook meegenomen te worden in het prijzenblad? Of valt montage buiten de scope van de opdracht.	Ja
177.	-	-	Voor koppelingen met de BMC berekenen wij een fee voor licentie, hosting, support en onderhoud. Waar mogen wij deze fee in het prijzenblad vermelden?	U kunt hiervoor regel 17 van formulier D Prijzenblad gebruiken.
178.	-	-	Met hoeveel Wifi Access Points moeten wij rekening houden, en waar in het prijzenblad kunnen wij deze kosten opnemen?	De Wifi Access Points zijn eigendom van de Deelnemende organisaties dus hierdoor zijn kosten niet van toepassing.
179.		rij 5 t/m 9	Zoals het werkblad nu is ingericht (rij 5 t/m 9), vraagt de aanbestedende dienst om overlappende staffels (0-5000, 0-6000, 0-7000, etc.) en vermenigvuldigt deze met de volledige aantallen. Als de formule in de totaalcel (E22) simpelweg alle totalen uit kolom E bij elkaar optelt, worden de kosten voor al deze scenario's gestapeld. Gaat u tegelijkertijd én 5000 én 6000 gebruikers uitvragen? Volgens ons leidt deze uitvraag nu tot een onrealistisch hoge totaalprijs van de Inschrijving. Is het niet de bedoeling om in de eindoptelling (E22) slechts één van de staffels meetellen als "rekenvoorbeeld" (bijvoorbeeld alleen het scenario van 6000 users). De overige rijen worden dan beschouwd als 'optionele tarieven' die wel bindend zijn, maar niet meetellen in de fictieve inschrijfsom waarop de gunning wordt bepaald.	Nee, Aanbestedende dienst zal niet tegelijkertijd 5000 of 6000 licenties afnemen. Wat Aanbestedende dienst hiermee beoogt is om iedere staffel in zijn volledigheid mee te kunnen laten wegen in de beoordeling van de Inschrijving. Dit oogt inderdaad wellicht als een onrealistisch hoge totaalprijs, echter betreft een fictieve inschrijfprijs ter beoordeling van de Inschrijving.
180.		rij 14 & 15	Bij regel 14 en 15 vraagt u om een fee voor de aansluiting en onderhoudskosten van de esp koppeling van de BMC per jaar. Deze kosten zijn veelal afhankelijk van de leverancier van de brandmeldcentrale. Heeft u voor ons de lijst van leveranciers zodat wij dit kunnen afstemmen. Kosten verschillen enorm per leverancier.	De aanbestedende dienst beschikt niet over een uitputtende lijst van leveranciers van brandmeldcentrales die gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen worden gebruikt. Bovendien kan de samenstelling hiervan gedurende de looptijd wijzigen. De inschrijver dient voor de beantwoording van regel 14 en 15 daarom uit te gaan van een realistische en marktconforme inschatting van de kosten voor aansluiting en jaarlijks onderhoud van de ESPA-koppeling. Ter verduidelijking: het is niet de

				bedoeling dat de doormelding vanuit de BMC naar de brandweer wordt overgenomen met het bijbehorende contract en financiële verplichting maar dat er een koppeling wordt gemaakt zodat de melding ook wordt weergegeven in de BHV-App.
--	--	--	--	---

OVERIGE VRAGEN				
NR.	DOC.	BLZ.	VRAAG	ANTWOORD OPDRACHTGEVER
181.	Bijlage 3 Checklist	2	Item H verwijst naar "wens 3 in bijlage 2 Programma van Eisen". Kunt u bevestigen dat bedoeld is: bijlage 2 Programma van Wensen?	Ja, hier wordt bedoeld: Bijlage 2 Programma van Wensen.
182.	Bijlage 12	1	Het locatieoverzicht telt in totaal 176 locaties; het Beschrijvend document (§2.1.1) noemt 161 locaties en het prijzenblad rekent met 190 locatie-aansluitingen. Kunt u aangeven welk aantal voor de raming en de initiële implementatie leidend is?	De vermelde aantallen in het overzicht zijn gebaseerd op het huidige aantal actieve deelnemers. Onder de nieuwe overeenkomst zal dit aantal veranderen, waarbij er ook gedurende de verdere looptijd van de overeenkomst nog locatiewijzigingen of mutaties kunnen plaatsvinden. Voor de initiële implementatie kan nu worden uitgegaan 176 locaties.
183.	Bijlage 4 §1.3.1 / checklist	3 / 2-3	Bijlage 4 (§1.3.1) en de checklist verwijzen naar de in hoofdstuk 4 van het Beschrijvend document genoemde geschiktheidseis "financiële en economische draagkracht"; hoofdstuk 4 bevat echter geen financiële geschiktheidseis. Kunt u bevestigen of een financiële geschiktheidseis van toepassing is en, zo ja, welke, en wat dienaangaande in het UEA moet worden verklaard?	Nee, er is geen geschiktheidseis met betrekking tot 'financiële en economische draagkracht'.
184.	Bijlage 4, inleiding	2	De invulinstructie voor het UEA vermeldt dat "daar waar het antwoord op een aantal vragen m.b.t. de uitsluitingsgronden 'nee' luidt, u toch 'ja' dient te antwoorden als de uitsluitingsgronden niet op u van toepassing zijn". Kunt u concreet aangeven welke vragen dit betreft, ter voorkoming van een onbedoeld onjuist ingevuld UEA?	Dit is nog informatie gebaseerd op de UEA dit gegenereerd werd uit de tool die Aanbestedende dienst toentertijd gebruikte. In het huidige UEA is dit niet meer van toepassing. Let er wel op om altijd elk ingevuld onderdeel zorgvuldig na te lopen of deze juist (ja of nee) is ingevuld en indien nodig er voldoende aanvullende informatie is gegeven.
185.	Bijlage 4 / div.	2 / 5	Kunt u de volgende passages bevestigen dan wel corrigeren: (i) bijlage 4 bevat voorwaarden "per perceel", terwijl §6.4.3 van het Beschrijvend document bepaalt dat de Opdracht één geheel is en inschrijven op delen niet mogelijk is; (ii) formulier C wordt afwisselend "Referentieformulier" en "Specificatie referentieopdracht" genoemd?	(i) Er is geen sprake van percelen, dus het gestelde in bijlage 4 is niet correct. U dient inderdaad conform het gestelde in paragraaf 6.4.3 van het Beschrijvend document uit te gaan dat de Opdracht één geheel is en inschrijven op delen niet mogelijk is; (II) Als Aanbestedende dienst het over deze termen heeft, dan kunt u dat beschouwen als hetzelfde.
186.			Wij begrijpen dat deze aanbesteding eerder (en mogelijk sneller) opgesteld is dan de initiële op looptijdin jaren. Uw aanpak en documenten lijken nauwkeurig uitgewerkt, maar de kern van de uitvraag lijkt u te baseren op de huidige en bestaande situatie. Hiermeer kadert u de oplossingsrichting al vast. Het component 'toekomstige situatie' en 'doorontwikkeling' geeft u verder een prominente rol in de aanbesteding. Vraag a) Heeft aanbestedende dienst in voorbereiding ook andere oplossingsrichting afgewogen? Vraag b) Hoe borgt aanbestedende dienst gedurende de looptijd van de overeenkomst dat zij, naast ontwikkelingen bij de gekozen	a) De aanbestedende dienst heeft kennisgenomen van verschillende oplossingsrichtingen voor veiligheidssignalering en incidentregie. Deze vormden geen afzonderlijk onderdeel van de marktverkenning voor deze aanbesteding. De scope van de aanbesteding is gebaseerd op de bestaande BHV-behoefte en de gewenste doorontwikkeling daarvan. b) De aanbestedende dienst volgt gedurende de looptijd relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving, normen, technologie en marktontwikkelingen via haar reguliere informatie- en kennisbronnen. Zij is daarmee niet uitsluitend afhankelijk van de gekozen leverancier. Waar relevant kan de opdrachtnemer worden

			leverancier (mogelijke vendor lock-in), ook kennisneemt van bredere marktontwikkelingen en nieuwe oplossingsrichtingen?	gevraagd om ontwikkelingen en de mogelijke impact daarvan op de dienstverlening te signaleren en toe te lichten.
187.	Bijlage 12	Tab 1	Is het locatieoverzicht in bijlage 12 volledig en actueel op de publicatiedatum, en op welke wijze en met welke opzegtermijn worden inschrijvers geïnformeerd over toe-/uittreding van Deelnemers en/of Locaties gedurende de looptijd?	Het locatieoverzicht in bijlage 12 is een momentopname op basis van het huidige aantal actieve deelnemers op de publicatiedatum. Onder de nieuwe overeenkomst kan dit aantal veranderen en kunnen er gedurende de looptijd locatiewijzigingen, toetredingen of uittredingen plaatsvinden. Er geldt hiervoor geen vaste opzegtermijn of vast omschreven procedure; eventuele wijzigingen in het aantal Deelnemers of Locaties worden gedurende de looptijd van de overeenkomst zo tijdig mogelijk aan de opdrachtnemer gecommuniceerd.
188.	bijlage 11		Kunt u bevestigen dat de lijst van deelnemende partijen zoals opgenomen in document 10, betrekking heeft op 161 unieke locaties? Zo niet, kunt u het exacte aantal deelnemende locaties aangeven?	Het aantal van 161 locaties betreft het huidige aantal actieve locaties. Bij de start van de nieuwe overeenkomst wordt dit verhoogd naar 176 locaties. Onder de nieuwe overeenkomst kan dit aantal veranderen en kunnen er ook gedurende de verdere looptijd nog locatiewijzigingen plaatsvinden.
189.	Bijlage 14		In het KPI overzicht staat dat de SROI KPI behaald is als de norm van 3% behaald is. Kunt u dit bevestigen?	Nee. De norm voor de SROI-KPI conform eis 147 is 5%. Deze norm dient te worden behaald om aan de KPI te voldoen. De betreffende tabel bevatte een onjuiste weergave en zal worden aangepast, zodat duidelijk is dat een score van 5% of hoger geldt als behalen van de KPI.