

Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 1e Nota van Inlichtingen behorend bij de bij de offerteaanvraag 'Beveiliging' gemeente Almere, met ons kenmerk IA2026.01.01.

Naar aanleiding van deze Nota van Inlichtingen zijn aanpassingen gemaakt in een aantal documenten. Deze aangepaste versies zijn bijgevoegd bij dit document, dit betreffen:

- 1. EA_Beveiliging_Offerteaanvraag_GA V2
- Bijlage 02_Programma_van_Eisen Beveiliging V2
- Bijlage 03_Prijs_inschrijfstaat V2
- Bijlage 04. Technische Bekwaamheid V2
- Bijlage 05_Concept overeenkomst Beveiliging V2
- Bijlage 06_Concept wachtkamerovereenkomst

Nieuwe bijlagen:

- Bijlage 12_Mutatielijst Beveiliging 16 juli 2026
- Bijlage 13_Inventarisatielijst OT-assets (zie hiervoor ook de toelichting bij vraag 255)

NB: Inschrijvers zijn verplicht de nieuwe versie van Bijlage 03_Prijs_inschrijfstaat te gebruiken bij de inschrijving.

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd. Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota, zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt. De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze 1de Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, zullen de vragen alsnog beantwoord worden middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is op 15 september 2026 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	5.3 PvE	Kunt u bevestigen dat het gestelde in paragraaf 5.3 van het Programma van Eisen eveneens van toepassing is op de huidige dienstverlener? Zo ja, hoe handelt de aanbestedende dienst indien de huidige dienstverlener hierin tekortschiet en hierdoor risico's ontstaan voor een tijdige en zorgvuldige implementatie door de nieuwe opdrachtnemer? Kunt u tevens bevestigen dat eventuele vertraging of tekortkomingen die aantoonbaar het gevolg zijn van het handelen of nalaten van de huidige dienstverlener, niet voor rekening en risico van de nieuwe opdrachtnemer komen?	Inschrijvers mogen aannemen dat de huidige dienstverlener zich conformeert aan het gestelde in paragraaf 5.3. De winnende inschrijver wordt gehouden aan een gedegen implementatieplan. Tevens zal de opdrachtgever betrokken zijn bij de implementatie.
2	Aansprakelijkheids- en boeteplafond	Is de gemeente bereid te bevestigen dat de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer per contractjaar, inclusief eventuele boetes en schadevergoeding, is beperkt tot het in artikel 18 genoemde verzekerbare bedrag van € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding? Kan tevens worden bevestigd dat boetes en schadevergoeding niet cumuleren voor dezelfde tekortkoming en dat geen boete ter hoogte van de volledige maximale opdrachtwaarde kan worden opgelegd?	De gemeente bevestigt dat artikel 18 lid 2 AIV bepaalt dat de contractuele aansprakelijkheid van partijen in beginsel is beperkt tot € 500.000 per gebeurtenis met een maximum van € 1.000.000 per jaar bij een duurovereenkomst. De aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 18 lid 2 AIV gelden niet in de gevallen genoemd in artikel 18 lid 3 AIV, waaronder opzet en bewuste roekeloosheid. Artikel 16 lid 4 AIV geeft aan dat een verschuldigde boete het recht van de gemeente op aanvullende schadevergoeding onverlet laat voor zover de schade het bedrag van de boete overstijgt. De gemeente acht deze regeling passend gelet op de aard van de opdracht en ziet geen aanleiding deze aan te passen.
3	Aantal A4 Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening	Het lijkt dat er geen aantal voorgeschreven pagina's is voor 'Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening'. Kunt u hier meer duidelijkheid over geven?	Het aantal voorgeschreven pagina's voor gunningswens 2 staat op pagina 27 van de offerteaanvraag. Zie ook het antwoord op vraag 134.
4	Afbakening OSINT-monitoring	Kan de gemeente de verlangde OSINT-monitoring nader afbakenen wat betreft frequentie, bronnen, geografische reikwijdte, onderwerpen, rapportagevorm, responstijden bij urgente signalen en de vereiste deskundigheid van de uitvoerende medewerker? Verwacht de gemeente continue monitoring of periodieke controles? Welke dreigingsinformatie, zoektermen, risicoprofielen en interne signalen stelt de gemeente hiervoor beschikbaar? Kan tevens worden bevestigd dat de monitoring uitsluitend ziet op rechtmatig toegankelijke openbare informatie en dat geen verwerking van bijzondere persoonsgegevens of structurele persoonsgerichte monitoring wordt verlangd zonder afzonderlijke grondslag en instructie?	De in het PvE gevraagde OSINT-monitoring betreft periodieke monitoring van rechtmatig toegankelijke openbare bronnen op signalen die relevant zijn voor de veiligheid en continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening. De monitoring is niet gericht op stelselmatige persoonsgerichte observatie en omvat geen verwerking van bijzondere persoonsgegevens, tenzij daarvoor een afzonderlijke rechtmatige grondslag en schriftelijke instructie bestaat. De concrete frequentie, zoekprofielen, rapportagevorm, escalatiecriteria en responstijden worden tijdens de implementatiefase gezamenlijk vastgesteld en vervolgens periodiek geëvalueerd in het tactisch overleg. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze proactief relevante dreigingsinformatie signaleert en deelt binnen de toepasselijke wet- en regelgeving.
5	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 18 lid 2	De aansprakelijkheid is beperkt tot € 500.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 per jaar, "tenzij gelet op de aard en omvang van de Prestatie anders overeengekomen". Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze bedragen ook de vereiste minimale verzekerde sommen zijn zoals bedoeld in § 4.4.2.1 van de offerteaanvraag?	Zie antwoord op vraag 2.
6	Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 21 lid 1 en lid 7	De gemeente kan opzeggen met een redelijke opzegtermijn en is daarbij niet tot schadevergoeding gehouden. Is de aanbestedende dienst bereid een minimumopzegtermijn te bepalen en te voorzien in vergoeding van aantoonbaar niet-afgeschreven, contractspecifieke investeringen in opleiding, kleding en middelen?	De gemeente is niet bereid om een afzonderlijke vergoedingsregeling op te nemen voor niet-afgeschreven, contractspecifieke investeringen. Dergelijke investeringen behoren in beginsel tot het ondernemersrisico van opdrachtnemer en dienen door inschrijvers te worden betrokken bij hun inschrijving en prijsstelling.

7	Algemene Inkoopvoorwaarde n artikel 3 lid 1 en artikel 14, ism § 2.1 en Programma van Eisen 4.3.3	De aanbestedende dienst kan de omvang van de dienstverlening te allen tijde wijzigen en garandeert geen minimale afname, terwijl van opdrachtnemer wordt verlangd dat medewerkers bij voorkeur in vaste dienst zijn en het verloop beperkt blijft tot 5% per contractjaar. Is de aanbestedende dienst bereid een bandbreedte voor structurele op- en afschaling en een aankondigingstermijn op te nemen?	De gemeente is niet voornemens om een bandbreedte voor structurele op- en afschaling of een vaste aankondigingstermijn op te nemen. De aard en omvang van de gevraagde dienstverlening zijn afhankelijk van de actuele behoeften van de organisatie en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Om die reden kunnen wij geen garanties geven ten aanzien van minimale afname, een vaste bezettingsomvang of toekomstige wijzigingen in de dienstverlening.
8	Algemene Inkoopvoorwaarde n artikel 3 lid 3 en artikel 11 lid 4, ism Programma van Eisen 2.3.1	Artikel 3 lid 3 verbiedt vervanging van met de uitvoering belaste personen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit vereiste ziet op sleutelfunctionarissen en op structurele wijzigingen in de vaste bezetting, en dat voor de operationele bezetting kan worden gewerkt met een vooraf goedgekeurde pool?	Ja, dit bevestigt de gemeente, tenzij dit gaat om personen die als contactpersonen richting de gemeente fungeren binnen de organisatie. In dat geval is voorafgaande schriftelijke toestemming benodigd.
9	Algemene Inkoopvoorwaarde n artikel 5 lid 6	Bij niet-naleving van artikel 5 kan een boete worden opgelegd tot maximaal de hoogte van de Opdracht. Gelet op de maximale opdrachtwaarde en op het feit dat de bepaling mede ziet op gedragingen van partijen verderop in de keten: is de aanbestedende dienst bereid deze boete te maximeren op een percentage van de jaarwaarde en te koppelen aan verwijtbaarheid van opdrachtnemer?	Nee. De gemeente ziet geen aanleiding deze bepaling aan te passen. De betreffende boete betreft een maximumbedrag en zal niet automatisch worden opgelegd. Bij een eventuele toepassing worden onder meer de aard en ernst van de overtreding, de gevolgen daarvan en de omstandigheden van het geval betrokken. Gelet op het belang van naleving van de toepasselijke arbeidswet- en regelgeving binnen de gehele keten acht de gemeente de huidige bepaling proportioneel en passend.
10	Beslistermijn bij personeelswijzigingen	Wijzigingen in de personeelsbezetting moeten vooraf met de gemeente worden besproken en mogen pas na schriftelijke goedkeuring plaatsvinden. Binnen welke termijn na aanlevering van een volledig voorstel neemt de gemeente hierover een besluit? Kan worden bevestigd dat een voorgestelde medewerker bij uitblijven van een besluit binnen deze termijn voorlopig mag worden ingezet wanneer dit noodzakelijk is voor de continuïteit, mits deze medewerker volledig gekwalificeerd, gescreend en aantoonbaar ingewerkt is? Welke procedure geldt bij acute vervanging wegens ziekte of uitval?	Een medewerker mag worden ingezet als deze aantoonbaar voldoet aan de kwalificaties, de inwerkperiode met positief gevolg heeft doorlopen én met expliciete toestemming van Gemeente Almere (uiterlijk de volgende werkdag). Bij acute vervanging als gevolg van ziekte, calamiteiten of andere onvoorziene uitval geldt dat de opdrachtnemer verantwoordelijk blijft voor de continuïteit van de dienstverlening. In dergelijke situaties mag tijdelijk vervangend personeel worden ingezet, mits deze medewerkers beschikken over de vereiste kwalificaties, screenings, instructies en bekendheid met de locatie en werkzaamheden zoals voorgeschreven in de overeenkomst. De opdrachtnemer stelt de aanbestedende dienst hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en draagt er zorg voor dat, indien sprake is van een structurele wijziging van de bezetting, alsnog de gebruikelijke goedkeuringsprocedure wordt gevolgd.
11	Bestaande intellectuele eigendom	Is de gemeente bereid te bevestigen dat overdracht van intellectuele eigendomsrechten uitsluitend ziet op specifiek voor deze opdracht vervaardigde resultaten en niet op reeds bestaande of generieke methodieken, e-learning, trainingsmaterialen, formats, handboeken, software en systemen van opdrachtnemer of diens onderaannemers? Voor zover gebruik daarvan nodig is, kan aan de gemeente een niet-exclusief gebruiksrecht voor de uitvoering en contractduur worden verleend.	De gemeente gaat ervan uit dat deze vraag betrekking heeft op artikel 20 van de algemene inkoopvoorwaarden, met name op lid 5. De gemeente handhaaft deze bepaling ongewijzigd. Resultaten die speciaal voor deze opdracht worden gemaakt, zijn eigendom van de gemeente. Bestaande materialen van opdrachtnemer of diens onderaannemers, zoals methoden, formats, trainingsmateriaal en software, blijven eigendom van de rechthebbende. Als dergelijke materialen nodig zijn om de opgeleverde resultaten te kunnen gebruiken, verleent opdrachtnemer de gemeente hiervoor een niet-exclusief gebruiksrecht gedurende de contractduur.
12	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.1.4 Algemeen – p. 4	De volledige scope is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Kunt u aangeven binnen welke bandbreedte de vaste dienstverlening gedurende de contractperiode kan worden op- of afgeschaald en hoe wordt omgegaan met substantiële volumewijzigingen die gevolgen hebben voor de kostprijs en personeelsorganisatie?	De in de aanbestedingsstukken opgenomen omvang is indicatief en er geldt geen gegarandeerde minimale afname. Opdrachtgever voorziet op dit moment geen significante wijziging van de opdracht gedurende de contractperiode. Indien zich een materiële wijziging voordoet met aantoonbare gevolgen voor capaciteit, uitvoering of kosten, treden opdrachtgever en opdrachtnemer tijdig in overleg. Eventuele financiële gevolgen worden behandeld overeenkomstig de wijzigings- en prijsbepalingen van de overeenkomst.

13	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.2.3	Kunt u nader toelichten wat u onder “aantoonbaar beleid ter voorkoming van discriminatie en ongewenst gedrag” verstaat? Welke minimale onderwerpen dient dit beleid volgens opdrachtgever te bevatten en op welke wijze dient opdrachtnemer gedurende de contractperiode aan te tonen dat dit beleid bekend is bij alle medewerkers die voor deze opdracht worden ingezet?	Nul-tolerantiebeleid Duidelijke verklaring dat discriminatie, pesten, intimidatie, agressie, geweld en seksuele intimidatie niet worden geaccepteerd. Definities Omschrijving van discriminatie en ongewenst gedrag, met voorbeelden van wat hieronder wordt verstaan. Gedragsregels Verwachtingen ten aanzien van respectvolle omgangsvormen en professioneel gedrag. Meldprocedure De wijze waarop medewerkers meldingen kunnen doen. Contactgegevens van leidinggevende, HR en/of vertrouwenspersoon. Vertrouwenspersoon Beschikbaarheid en rol van een interne of externe vertrouwenspersoon. Onderzoek en opvolging Procedure voor behandeling van meldingen. Waarborging van vertrouwelijkheid en hoor- en wederhoor. Bescherming van melders Verbod op benadeling of represailles tegen medewerkers die te goeder trouw een melding doen. Sancties Mogelijke maatregelen bij overtreding van het beleid. Preventie en bewustwording Periodieke voorlichting, instructie en aandacht voor sociale veiligheid.
14	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.3.1 Naleving CAO en goed werkgeverschap – p. 4-5	In § 2.3.1 is opgenomen dat Opdrachtnemer ‘zoveel als mogelijk’ met eigen medewerkers in loondienst werkt en dat de inzet van onderaannemers en zzp'ers wordt ‘beperkt’. Deze formuleringen bieden onvoldoende duidelijkheid over wanneer aan deze minimumeis wordt voldaan en kunnen daardoor verschillend worden geïnterpreteerd. Bij vergelijkbare beveiligingsopdrachten wordt hiervoor bijvoorbeeld een concreet minimumpercentage van 70% inzet van eigen medewerkers gehanteerd. Bent u bereid ook voor deze opdracht een objectieve ondergrens vast te stellen, bijvoorbeeld minimaal 70% inzet van eigen medewerkers in loondienst, en de eis hierop aan te passen?	Nee. Opdrachtgever stelt geen vast minimumpercentage vast. De bepaling betreft een inspanningsverplichting: opdrachtnemer zet zoveel mogelijk eigen medewerkers in loondienst in en beperkt de inzet van onderaannemers en zzp'ers, met het oog op continuïteit, kwaliteit en goed werkgeverschap. Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering desgevraagd aannemelijk te maken hoe aan deze inspanningsverplichting invulling wordt gegeven.
15	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.3.1 Naleving CAO en goed werkgeverschap – p. 4-5	In § 2.3.1 is opgenomen dat Opdrachtnemer gehouden is aan de CAO Particuliere Beveiliging ‘of vergelijkbaar’. De toevoeging ‘of vergelijkbaar’ laat ruimte voor toepassing van andere arbeidsvoorwaarden en kan daarmee leiden tot verschillen tussen inschrijvers in de arbeidsvoorwaarden en de daarmee samenhangende kosten. Wij verzoeken u daarom de woorden ‘of vergelijkbaar’ uit deze eis te verwijderen en te bevestigen dat voor de uitvoering van de opdracht uitsluitend de CAO Particuliere Beveiliging van toepassing is.	Nee, wij zien geen reden (noodzaak) om eisen te wijzigen. De toepasselijke cao- en arbeidsvoorwaarden volgen uit de werkingssfeer van de geldende wet- en regelgeving en cao-bepalingen. Voor zover de CAO Particuliere Beveiliging algemeen verbindend en op de werkzaamheden van toepassing is, dient opdrachtnemer deze na te leven. Met “of vergelijkbaar” wordt niet beoogd afwijking van dwingend toepasselijke cao-bepalingen toe te staan.
16	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.3.1 Naleving CAO en goed werkgeverschap – p. 4-5	Wijzigingen in de personeelsbezetting mogen alleen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring plaatsvinden. Kunt u bevestigen dat deze voorafgaande goedkeuring niet geldt voor acute vervanging bij ziekte, calamiteiten of andere onverwachte uitval wanneer onmiddellijke inzet noodzakelijk is, mits de vervanger volledig aan de eisen voldoet en de wijziging zo spoedig mogelijk wordt gemeld?	Zie de beantwoording van vraag 10. Wij rekenen op een dienstverlener die rekening houdt met reservecapaciteit om vervanging en/of extra inzet te organiseren. Bij overmacht treden we graag in overleg.
17	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.4.3	Kunt u bevestigen dat de specifieke werkinstructies tijdens de implementatiefase, indien opdrachtnemer dit wenst, gezamenlijk door opdrachtnemer en Gemeente Almere worden opgesteld, waarbij opdrachtnemer als penvoerder optreedt en Gemeente Almere de benodigde inhoudelijke input verstrekt?	Dat is inderdaad hoe wij dit vorm willen geven.

18	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.4.3	Kunt u nader toelichten aan welke input van Gemeente Almere wij hierbij mogen denken? Betreft dit bijvoorbeeld input over het functioneren op locatie, naleving van werkinstructies en procedures, houding en gedrag, samenwerking, klantgerichtheid en/of eventuele incidenten of verbeterpunten?	Ja. Met de genoemde ondersteuning en input wordt primair bedoeld op de locatiespecifieke, operationele en organisatorische informatie die nodig is om de werkinstructies correct aan te laten sluiten op de praktijk binnen de gemeentelijke organisatie.
19	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.5.3	Mogen wij uit deze eis afleiden dat Gemeente Almere geen voorkeur heeft voor de wijze waarop de dienstverlening organisatorisch wordt uitgevoerd, zijnde volledig in eigen beheer, in combinatie of met inzet van onderaannemer(s), mits aan alle gestelde eisen wordt voldaan en de dienstverlening richting Gemeente Almere en de buitenwereld als één uniforme organisatie wordt uitgevoerd?	Dat is correct,
20	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.5.4 Werkplek, uniformering en PBM – p. 5	Gemeente Almere kan een uniform afkeuren en eventuele aanpassingen komen voor rekening van opdrachtnemer. Kunt u vooraf de objectieve eisen beschikbaar stellen waaraan de uniformering wordt getoetst en bevestigen dat na voorafgaande goedkeuring niet eenzijdig substantiële wijzigingen voor rekening van opdrachtnemer kunnen worden verlangd?	Opdrachtgever verlangt een herkenbare, verzorgde en representatieve uitstraling die past bij beveiligings- en publieksfuncties binnen een gemeentelijke omgeving. Opdrachtnemer legt de voorgestelde uniformering tijdens de implementatiefase ter goedkeuring voor. Een afwijzing wordt gemotiveerd aan de hand van de vooraf gedeelde uitgangspunten. Indien opdrachtgever na goedkeuring wezenlijk andere eisen of huisstijlvereisten introduceert, treden partijen vooraf in overleg over de uitvoering en eventuele financiële gevolgen conform de overeenkomst.
21	Bijlage 02 Programma van Eisen 2.6 Optionele hospitality dienstverlening – p. 6	Kunt u de verwachte omvang van de optionele hospitalitydienstverlening aangeven, inclusief historische of geraamde uren? Kunt u tevens verduidelijken op welke wijze en met welke aankondigingstermijn een hospitalitypositie kan worden omgezet naar inzet van beveiligingspersoneel en welk tarief dan geldt?	De positie Werkcentrum Flevoland en Kinderopvangtoeslagaffaire (voorheen beveiligingsdienst) geldt als een indicatie voor een hospitalitydienst die waarschijnlijk niet wordt afgenomen.. Er zijn geen representatieve historische uren beschikbaar (was een beveiligingsdienst) en er wordt geen minimale afname gegarandeerd. Indien gedurende de looptijd behoefte ontstaat aan hospitality- of beveiligingsinzet, wordt deze afgenomen tegen het overeengekomen tarief van de daadwerkelijk verlangde functiecategorie. Opdrachtgever kondigt een omzetting of aanvullende inzet zo tijdig mogelijk aan, met inachtneming van de voor reguliere en ad-hoc inzet geldende termijnen. De hospitalitydienst wordt als optionele dienst meegenomen in de prijs beoordeling.
22	Bijlage 02 Programma van Eisen 3.1.10 en § 3.1.14 Opleiding, onboarding en rolmodel – p. 7	Gemeente Almere kan een medewerker bij een ernstige overtreding of om andere gemotiveerde redenen per direct van de locaties werven. Kunt u bevestigen dat, behoudens acute veiligheidsrisico's, hoor en wederhoor plaatsvindt voordat definitief tot uitsluiting wordt besloten en dat een vervanging die uitsluitend op subjectieve voorkeur berust niet zonder meer voor rekening van opdrachtnemer komt?	Ja, dit kunnen wij bevestigen.
23	Bijlage 02 Programma van Eisen 3.1.2 Opleiding, onboarding en rolmodel – p. 6	Iedere nieuw in te zetten beveiliging moet een inwerktraject van 40 uur doorlopen. Kunt u bevestigen of medewerkers die vanuit de huidige dienstverlening overgaan en aantoonbaar reeds volledig locatiebekwaam zijn, in aanmerking kunnen komen voor vrijstelling of een verkort inwerktraject?	Dit kunnen wij niet bevestigen, alle in te zetten medewerkers zijn gehouden aan een inwerktraject van 40 uur dat wij in overleg kunnen inkorten.
24	Bijlage 02 Programma van Eisen 3.1.3 Opleiding, onboarding en rolmodel – p. 6	Een medewerker die langer dan drie maanden niet op een locatie is ingezet wordt als niet ingewerkt beschouwd en moet minimaal vier uur niet-declarabel boven de sterkte worden ingezet. Geldt dit ook voor medewerkers uit de verplichte reservepool? Zo ja, kunt u toelichten hoe deze eis zich verhoudt tot de verplichting een brede, direct inzetbare reservepool beschikbaar te houden? U vraagt tijdens de implementatie onder meer een kopie van het legitimatiebewijs van alle in te zetten medewerkers. Kunt u bevestigen welke persoonsgegevens exact noodzakelijk zijn, via welk beveiligd kanaal deze worden aangeleverd en of kan worden volstaan met inzage of een geanonimiseerd overzicht waar volledige kopieën vanuit AVG-oogpunt niet noodzakelijk zijn?	1. Wij hechten aan een vast team met ervaren medewerkers en een medewerker die langer dan drie maanden niet op een locatie wordt ingezet geldt (inderdaad) als niet ingewerkt. Eis spreekt wat ons betreft voor zich. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om de samenstelling en inzetplanning van de reservepool zodanig in te richten dat medewerkers voldoende bekend blijven met de locatie, procedures en werkzaamheden. 2. Tijdens de implementatieperiode controleren we of medewerkers in het bezit zijn van actuele en verplichte legitimatiebewijzen. Enkel de volgende persoonsgegevens zijn voor ons relevant: voor- en achternaam, geboortedatum, geldigheidsdatum van het legitimatiebewijs en de foto. Een inzage hiervan is voldoende.
25	Bijlage 02 Programma van Eisen 3.1.6 Opleiding, onboarding en rolmodel – p. 6	Gemeente Almere kan de geldigheid van de screening periodiek laten toetsen door opdrachtnemer, voor rekening en risico van opdrachtnemer. Kunt u aangeven welke screening hiermee wordt bedoeld, met welke maximale frequentie deze kan worden verlangd en aan welke concrete eisen de toets moet voldoen?	Met screening wordt de voor de betreffende beveiligingsfunctie wettelijk vereiste betrouwbaarheidsscreening bedoeld, waaronder de screening die samenhangt met een geldig legitimatiebewijs op grond van de Wpbr. De reguliere wettelijke geldigheids- en herhalingstermijnen zijn leidend. Alleen indien een concrete aanleiding bestaat kan opdrachtgever om een geactualiseerde toets vragen. Opdrachtgever treedt daarover vooraf in overleg met opdrachtnemer; de gevraagde bewijsvoering wordt beperkt tot wat noodzakelijk en rechtmatig is.
26	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.1.1 Implementatie – p. 7	De implementatietermijn bedraagt maximaal tweeënhalve maand, terwijl de definitieve startdatum afhankelijk is van het verloop van de aanbestedingsprocedure. Kunt u bevestigen dat de volledige implementatietermijn wordt gerekend vanaf definitieve gunning/contractering en dat bij vertraging aan opdrachtgeverszijde de startdatum overeenkomstig wordt aangepast?	Dit kan de gemeente niet bevestigen.

27	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.2.1 Contractmanagement / concretisering SLA – p. 7-8	U geeft aan dat de SLA na gunning gezamenlijk verder wordt geconcretiseerd, terwijl de SLA tevens een gegeven onderdeel van de overeenkomst is. Kunt u duidelijk aangeven welke onderdelen van de huidige concept-SLA reeds als bindende minimumeis gelden en welke onderdelen na gunning uitsluitend in wederzijds overleg kunnen worden ingevuld of gewijzigd?	De eisen uit de offerteaanvraag en het PvE zijn bindend. Bijlage 08 is een conceptuele operationele uitwerking en vormt het vertrekpunt voor de definitieve SLA. Tijdens de implementatiefase worden definities, meetmethoden, brondata, rapportagevormen, normwaardering en werkafspraken gezamenlijk geconcretiseerd, zonder de aard of strekking van de aanbestedingsstukken of de winnende inschrijving wezenlijk te wijzigen. De definitieve SLA wordt als dynamische bijlage aan de overeenkomst toegevoegd.
28	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.2.12 Contractmanagement / OSINT-monitoring – p. 9	Kunt u de omvang en afbakening van de vereiste periodieke OSINT-monitoring concretiseren, waaronder de gewenste frequentie, relevante onderwerpen/personen, te monitoren bronnen, rapportagevorm en eventuele eisen aan tooling? Kunt u tevens bevestigen dat deze monitoring uitsluitend binnen de toepasselijke privacy- en overige wetgeving hoeft plaats te vinden?	Zie het antwoord op vraag 4. De monitoring beperkt zich tot rechtmatig toegankelijke openbare bronnen en vindt plaats binnen de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. De operationele afbakening wordt tijdens de implementatiefase vastgesteld.
29	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.2.7 Contractmanagement / overlegstructuur – p. 8-9	In de overlegstructuur lijkt naast het tactisch overleg per kwartaal ook een afzonderlijk kwartaaloverleg over de managementrapportage te worden verlangd. Kunt u bevestigen of dit één gecombineerd kwartaaloverleg kan zijn, dan wel aangeven hoeveel afzonderlijke overleggen per kwartaal worden verwacht?	Ja, het is één gecombineerd kwartaaloverleg.
30	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.2 Waarborging continuïteit – p. 9-10	U verlangt dat vervanging en inzet bij calamiteiten en extra werkzaamheden binnen maximaal twee uur voor 100% vanuit de vaste ploeg en pool plaatsvindt. Kunt u verduidelijken voor welke situaties de harde twee-uursnorm geldt?	De norm van maximaal twee uur geldt voor acute vervanging binnen de reguliere dienstverlening en voor aanvullende inzet bij een verhoogde dreiging, incident of calamiteit, tot maximaal 20% van de reguliere opdrachtbrede bezetting op dat moment. De termijn gaat lopen vanaf het moment waarop de aanvraag aantoonbaar aan opdrachtnemer is gedaan. Voor aanvragen die naar aard en omvang buiten deze bandbreedte vallen, geldt een inspanningsverplichting en treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg.
31	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.3 Waarborging continuïteit – p. 10	In § 4.3.3 is bepaald dat Opdrachtnemer het (ongewenste) verloop van beveiligingspersoneel beperkt tot maximaal 5% per contractjaar, zowel voor het vaste beveiligingsteam als voor een eventuele flexpool. Opdrachtnemer kan aantoonbaar sturen op goed werkgeverschap, medewerkerstevredenheid, binding en behoud van personeel, maar heeft niet volledig in de hand of medewerkers gedurende de contractperiode uit dienst treden. Een absoluut maximum van 5% betreft daarmee een resultaatsverplichting waarvan de naleving mede afhankelijk is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Bent u daarom bereid deze eis te laten vervallen dan wel om te zetten in een inspanningsverplichting, waarbij Opdrachtnemer aantoonbaar maatregelen treft om ongewenst personeelsverloop zoveel mogelijk te beperken?	Onder ongewenst verloop wordt verstaan: door opdrachtnemer beïnvloedbare en vermijdbare wisseling binnen het vaste team of de goedgekeurde pool, zoals herplaatsing zonder operationele noodzaak. Uitstroom door onder meer vrijwillig vertrek, pensionering, overlijden, langdurige arbeidsongeschiktheid of een door opdrachtgever verlangde vervanging valt hier niet onder. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om ongewenst verloop te voorkomen. Een overschrijding leidt niet automatisch tot een sanctie; oorzaak, beïnvloedbaarheid en getroffen beheersmaatregelen worden in overleg beoordeeld.
32	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.3 Waarborging continuïteit – p. 10	Het ongewenste personeelsverloop is gemaximeerd op 5% per contractjaar, zowel voor het vaste team als de flexpool. Kunt u definiëren wat onder “ongewenst verloop” valt en bevestigen dat niet-beïnvloedbare uitstroom, zoals pensionering, vrijwillige loopbaanstappen, langdurige arbeidsongeschiktheid, overlijden en door Gemeente Almere verlangde vervanging, buiten deze KPI blijft?	Zie het antwoord op vraag 31. De in de vraag genoemde niet-beïnvloedbare vormen van uitstroom blijven buiten de berekening van ongewenst verloop, mits opdrachtnemer de oorzaak desgevraagd aannemelijk kan maken.
33	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.5 Waarborging continuïteit	Kunt u aangeven hoe vaak in de afgelopen jaren sprake is geweest van bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders waarbij inzet van persoonsbeveiligers noodzakelijk was? Kunt u daarbij tevens een indicatie geven van de gemiddelde omvang en duur van deze inzet?	Informatie over het aantal bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders is helaas niet beschikbaar. In de afgelopen jaren is het volgende aantal uren ingezet voor persoonsbeveiliging: 2022 - 45,5 uur 2023 - 150,5 uur 2024 - 86,0 uur 2025 - 75,5 uur
34	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.6 en § 4.3.7 Waarborging continuïteit – p. 10	Eis 4.3.6 noemt een leveringsplicht voor aanvragen die uiterlijk 48 uur vooraf zijn ingediend, terwijl eis 4.3.7 voor aanvragen binnen 24 uur een inspanningsverplichting en voor aanvragen tussen 24 en 48 uur een leveringsplicht noemt. Kunt u bevestigen dat eis 4.3.7 leidend is en eis 4.3.6 overeenkomstig aanpassen?	Leveringsverplichting geldt bij aanvragen die ruim 24 uur voor aanvang dienst zijn aangevraagd. Wij spannen ons in om extra diensten ruim(er) voor aanvang dienst af te stemmen. Voor aanvragen die korter dan 24 uur aangevraagd worden geldt een inspanningsverplichting. Zie ook beantwoording vraag 226.

35	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.7 Waarborging continuïteit / capaciteitsuitbreiding – p. 10	Bij calamiteiten moet binnen 48 uur een capaciteitsuitbreiding van 20% worden gerealiseerd. Kunt u aangeven over welke referentiecapaciteit deze 20% wordt berekend (totale contractbezetting, betreffende locatie of betreffende dienst), voor welke maximale duur deze opschaling kan worden verlangd en welk tarief hiervoor geldt?	De 20% wordt berekend over de reguliere opdrachtbrede bezetting op het moment van de aanvraag. Voor zover de opschaling langer duurt dan 48 uur, wordt de voortgezette inzet gefactureerd tegen de overeengekomen reguliere tarieven; voor kortdurende ad-hocinzet gelden de daarvoor overeengekomen tarieven. De duur is niet vooraf gemaximeerd, maar opdrachtgever evalueert noodzaak en omvang periodiek met opdrachtnemer.
36	Bijlage 02 Programma van Eisen 4.3.8 Waarborging continuïteit / openen en sluiten Stadhuis – p. 10	Kunt u aangeven hoe vaak en op welke tijdstippen naar verwachting medewerkers worden ingezet voor het openen en sluiten van het Stadhuis, of deze werkzaamheden binnen de indicatieve uren in de prijsinschrijfstaat zijn opgenomen en welk tarief geldt indien dit aanvullende inzet betreft?	Op werkdagen en tijdens openstelling van Burgerzaken op zaterdag zal de dienst verantwoordelijk zijn voor openen en sluiten van het Stadhuis. De standaard uren staan beschreven in de Offerteuitvraag/ 2.3.1 Reguliere beveiligingsdienstverlening onder de dienst Centrale Hal. Tevens ook opgenomen in het prijsinschrijfstaat.
37	Bijlage 02 Programma van Eisen 5.1.9 Prijsinschrijfstaat, financiële en administratieve voorwaarden / indexatie – p. 11	Indexatie wordt uitsluitend toegepast op de in het prijzenblad gespecificeerde directe kosten, terwijl de open calculatie ook diverse indirecte kosten binnen “kostprijs (directe kosten)” lijkt op te nemen. Kunt u exact aangeven welke kostencomponenten jaarlijks voor indexatie in aanmerking komen en bevestigen dat alle arbeidsgerelateerde kostencomponenten die door CAO- en wettelijke ontwikkelingen worden geraakt in de indexeerbare basis vallen?	De opdrachtgever heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfstaat aangepast.
38	Bijlage 02 Programma van Eisen 5.3.2 Exitregeling – p. 12	Is een vergelijkbare exitregeling opgenomen in de huidige overeenkomst met de zittende beveiligingsdienstverlener? Zo ja, kunt u toelichten welke overdrachtsverplichtingen de huidige opdrachtnemer bij de overgang naar de nieuwe overeenkomst heeft?	Er is geen vergelijkbare exitregeling opgenomen.
39	Bijlage 02 Programma van Eisen 5.3.2 Exitregeling – p. 12	De exitregeling verlangt onder meer inzet van een transitie manager en overdracht van alle relevante informatie, zonder nadere begrenzing of vergoeding. Kunt u de maximale omvang en duur van de exitondersteuning concretiseren en bevestigen dat buitenproportionele aanvullende werkzaamheden die na einde overeenkomst worden verlangd tegen de overeengekomen tarieven worden vergoed?	De in de aanbestedingsstukken opgenomen exitverplichtingen maken integraal onderdeel uit van de opdracht en dienen te zijn inbegrepen in de aangeboden prijs. Opdrachtgever acht het niet wenselijk om vooraf een maximale omvang of duur vast te leggen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met een redelijke mate van ondersteuning bij de beëindiging van de overeenkomst en overdracht aan een eventuele opvolgende opdrachtnemer.
40	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.1.3 Vereisten functie Beveiliging / VOG – p. 12	In § 6.1.3 is bepaald dat voor iedere in te zetten medewerker een VOG moet worden overgelegd die maximaal drie maanden oud is. Beveiligingsmedewerkers dienen voor de uitoefening van hun functie reeds te beschikken over een geldig WPBR-legitimatiebewijs (grijze pas), waarvoor screening plaatsvindt en toestemming van de korpschef is vereist. De aanvullende verplichting om voor iedere medewerker tevens een maximaal drie maanden oude VOG te overleggen leidt daarmee tot een extra administratieve verplichting en kosten, terwijl de betrouwbaarheid van de betreffende beveiligingsmedewerker reeds in het kader van de WPBR is getoetst. Wij verzoeken u daarom § 6.1.3 aan te passen en te bepalen dat voor beveiligingsmedewerkers een geldig WPBR-legitimatiebewijs (grijze pas) volstaat en geen aanvullende VOG van maximaal drie maanden oud hoeft te worden overgelegd. Kunt u hiermee instemmen en de eis dienovereenkomstig aanpassen?	Nee, opdrachtgever stemt hier niet mee in. De eis zoals opgenomen in § 6.1.3 blijft gehandhaafd. Het bezit van een geldig Wpbr-legitimatiebewijs (grijze pas) laat onverlet dat opdrachtgever aanvullende eisen mag stellen aan de screening van medewerkers die binnen de opdracht worden ingezet. Voor nieuwe medewerkers die gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het beveiligingsteam worden toegevoegd, dient voorafgaand aan de eerste inzet een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te worden overgelegd die op dat moment niet ouder is dan drie maanden. Hiermee borgt opdrachtgever dat de betrouwbaarheidstoets actueel is op het moment van instroom binnen het contract. De gemeente acht deze aanvullende waarborg passend omdat de VOG specifiek voor deze opdracht wordt beoordeeld en een actueel document vormt. Voor reeds ingezette medewerkers kan worden volstaan met de bij aanvang van de opdracht overgelegde en geaccepteerde documenten, tenzij zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven om aanvullende verificatie of screening te verlangen. De eis in § 6.1.3 wordt derhalve niet aangepast.
41	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.1.3 Vereisten functie Beveiliging / VOG – p. 12	In deze eis staat dat ‘Gemeente Almere overlegt’ van iedere medewerker een recente VOG; wij nemen aan dat bedoeld is dat opdrachtnemer deze overlegt. Kunt u dit bevestigen en tevens aangeven of gedurende de contractperiode telkens een nieuwe VOG van maximaal drie maanden oud kan worden verlangd, en zo ja met welke frequentie?	Waar in de betreffende eis staat vermeld dat “Gemeente Almere” een recente VOG overlegt, dient te worden gelezen dat opdrachtnemer voor iedere ingezette medewerker een geldige en recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) dient te kunnen overleggen. Tijdens de contractperiode kan de aanbestedende dienst verzoeken om een actuele VOG van ingezette medewerkers indien daar aanleiding toe bestaat, bijvoorbeeld bij de inzet van nieuwe medewerkers of wanneer dit vanuit het kader van integriteit en veiligheid redelijkerwijs noodzakelijk wordt geacht. Het is niet de bedoeling om periodiek en standaard van alle medewerkers telkens een nieuwe VOG van maximaal drie maanden oud op te vragen. De frequentie hiervan wordt daarom niet vooraf vastgesteld en zal afhankelijk zijn van de concrete situatie en de noodzaak daartoe.

42	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.1.8 Vereisten functie Beveiliging / aspirant-beveiligers – p. 13	Aspirant-beveiligers mogen uitsluitend boven de sterkte en kosteloos worden ingezet. Kunt u bevestigen of de inzet van deze stagiaires wel mag meetellen voor de SROI-verplichting en zo ja, volgens welke waardering uit de prestatietabel?	Ja, dat is mogelijk. Denk hierbij aan de waarderingen voor BBL, BOL of stages uit de prestatietabel als uitgangspunt voor de beoordeling.
43	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.2 Vereisten functie gastheer/ gastvrouw – p. 13	Kunt u bevestigen dat voor de functie van gastheer/gastvrouw, naast het genoemde geldige BHV-certificaat, geen specifiek opleidingsniveau, beveiligingsdiploma of ander functiegericht diploma/certificaat wordt vereist?	Ja. Voor de functie gastheer/gastvrouw worden naast een geldig BHV-certificaat geen specifiek opleidingsniveau, beveiligingsdiploma of ander functiegericht diploma voorgeschreven, tenzij dit elders uitdrukkelijk in de aanbestedingsstukken is bepaald.
44	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.2 Vereisten functie gastheer/ gastvrouw – p. 13	Kunt u verduidelijken wat wordt verstaan onder 'aantoonbare vaardigheden in communicatie en omgaan met agressie'? Verwacht Gemeente Almere hiervoor specifieke diploma's, certificaten en/of trainingen, of mag opdrachtnemer deze vaardigheden ook aantonen en borgen via de eigen selectie-, opleidings- en beoordelingsmethodiek?	Onder 'aantoonbare vaardigheden in communicatie en omgaan met agressie' verstaat Gemeente Almere dat de ingezette beveiligingsmedewerkers beschikken over voldoende competenties om professioneel te communiceren, de-escalerend op te treden en adequaat te handelen in situaties met verbale of fysieke agressie. Gemeente Almere schrijft hiervoor niet noodzakelijk specifieke diploma's, certificaten of trainingen voor. Opdrachtnemer mag deze vaardigheden ook aantonen en borgen via de eigen selectie-, opleidings- en beoordelingsmethodiek. Wel dient opdrachtnemer desgevraagd aannemelijk te kunnen maken dat medewerkers over deze competenties beschikken en dat deze structureel worden onderhouden. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit gevolgde opleidingen of trainingen, interne opleidingsprogramma's, assessments, functioneringsgesprekken, praktijkbeoordelingen of andere passende instrumenten binnen het kwaliteitsmanagementsysteem van opdrachtnemer.
45	Bijlage 02 Programma van Eisen 6.2 Vereisten functie gastheer/ gastvrouw – p. 13	Kunt u verduidelijken wat Gemeente Almere verstaat onder 'aantoonbare ervaring in hospitality-, receptie- of publieksfuncties'? Dient hierbij sprake te zijn van een minimaal aantal maanden/jaren werkervaring en op welke wijze dient opdrachtnemer deze ervaring aantoonbaar te maken?	Ervaring bestaat uit minimaal 6 aaneengesloten maanden ervaring in een vergelijkbare omgeving en wordt getoetst tijdens een kennismakingsgesprek. Zie antwoord op vraag 52.
46	Bijlage 02 Programma van Eisen 7.1.1 Rolmodel / meetbaarheid zachte criteria – p. 13-16	Het rolmodel maakt subjectieve gedragscriteria onderdeel van de SLA en van functionerings- en beoordelingsgesprekken. Kunt u aangeven met welke objectieve meetmethodiek, beoordelaars, frequentie en hoor-en-wederhoorprocedure deze criteria worden beoordeeld, zodat voor opdrachtnemer en medewerkers vooraf transparant is wanneer aan de norm wordt voldaan?	Het rolmodel is bedoeld als instrument om gewenst gedrag en de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk en bespreekbaar te maken. De beoordeling vindt plaats op basis van observaties uit de dagelijkse praktijk, feedback van betrokken stakeholders en periodieke evaluatiegesprekken. De beoordeling wordt uitgevoerd door de contractmanager en/of accountmanager en/of aangewezen vertegenwoordigers van opdrachtgever. De frequentie van de beoordeling sluit aan bij de reguliere contract- en voortgangsgesprekken. Indien opdrachtgever signalen ontvangt dat niet aan de verwachtingen uit het rolmodel wordt voldaan, worden deze met opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer krijgt daarbij de gelegenheid om een reactie te geven en indien nodig passende verbetermaatregelen voor te stellen en uit te voeren. Het rolmodel is nadrukkelijk niet bedoeld als zelfstandig beoordelingsinstrument voor individuele medewerkers, maar als kader voor de gewenste houding, het gedrag en de dienstverlening binnen de uitvoering van de opdracht.
47	Bijlage 02_programma_van_eisen2.4.3	Hier staat: "Tijdens de implementatiefase stelt opdrachtnemer de specifieke werkinstructies, al dan niet met ondersteuning van Gemeente Almere, op". In hoofdstuk 8 Werkprocedures op pagina 8 staat: "De opdrachtnemer zal de werkprocedures hanteren die in de loop van de opdracht door de opdrachtgever worden ontwikkeld" Hier lijkt een discrepantie tussen te zitten. Kunt u dit toelichten?	Er is geen sprake van een discrepantie. Tijdens de implementatiefase is het de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om, op basis van de door opdrachtgever verstrekte kaders, procedures en locatiespecifieke informatie, de operationele werkinstructies uit te werken en vast te leggen.
48	Bijlage 02_programma_van_eisen3.1.2	Is het voor onze medewerkers mogelijk om kosteloos op of nabij de werklocatie(s) te parkeren?	Nee, kosteloos parkeren is niet beschikbaar. Eventuele parkeerkosten zijn voor rekening van de medewerker. Onze locaties zijn goed bereikbaar met het Openbaar Vervoer. Er zijn voor bedrijven gereduceerde tarieven mogelijk, meer info via www.almere.nl/parkeren/bedrijven-en-werknemers/

49	Bijlage 02_programma_van_eisen, 4.3.8	Kunt u aangeven hoe/door wie het Stadhuis normaliter wordt geopend?	Het stadhuis wordt geopend door een eigen bodedienst samen met een beveiligers. Dit valt onder de verantwoordelijkheid van de beveiliging welke valt onder de Centrale Hal.
50	Bijlage 02_programma_van_eisen, 6.1.3	Alle beveiligingsmedewerkers beschikken over een geldige grijze legitimatiepas, afgegeven namens de korpschef van de politie. Voor de afgifte van deze legitimatiepas vindt een uitgebreide betrouwbaarheidsscreening plaats conform de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) die verder gaat dan een VOG. Deze screening wordt periodiek herhaald, waarbij de legitimatiepas een maximale geldigheidsduur van drie jaar kent. De grijze legitimatiepas vormt daarmee een belangrijk instrument voor de borging van de integriteit en betrouwbaarheid van beveiligingsmedewerkers. Wanneer een beveiligers met justitie in aanraking komt, wordt opnieuw beoordeeld of betrokkene nog voldoet aan de betrouwbaarheidseisen die aan het beveiligingsvak worden gesteld. Gaat u ermee akkoord om de VOG eis te laten vervallen? Zo niet, dan ontvangen wij graag een motivatie waarom niet?	Nee, de aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het laten vervallen van de VOG-eis. Hoewel de aanbestedende dienst onderkent dat de grijze legitimatiepas op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (Wpbr) een belangrijke waarborg vormt voor de betrouwbaarheid en integriteit van beveiligingsmedewerkers, heeft de VOG-eis binnen deze opdracht een aanvullende functie. De VOG biedt de aanbestedende dienst een eenduidig en direct toetsbaar document waaruit blijkt dat een medewerker geen relevante antecedenten heeft die een belemmering vormen voor de uitvoering van de werkzaamheden. wordt een uniforme en transparante toetsingssysteem gehanteerd die aansluit bij het integriteitsbeleid van de gemeente.
51	Bijlage 02_programma_van_eisen, 6.1.7	U vraagt hier een geldig EHBO diploma. Dit is niet standaard voor de beveiligers die in de openbare ruimte werken. Daarnaast werkt dit kostenverhogend. Al onze beveiligers zijn in het bezit van een BHV diploma met kennis gebruik AED, in dit diploma zit ook LEH (Levensreddende Eerste Handelingen). Dit betekent dat al onze beveiligers kunnen reanimeren. a. Kunt u aangeven of dit voldoende is b. Wanneer u toch een EHBO opleiding eist, dient dit dan een opleiding EHBO Oranje Kruis of Rode Kruis te zijn?	Ad a. Nee. Een BHV-certificaat met AED en Levensreddende Eerste Handelingen voldoet niet volledig aan de afzonderlijk gestelde eis van een geldig EHBO-diploma. Iedere ingezette beveiligers dient over zowel een geldig BHV-certificaat als een geldig EHBO-diploma te beschikken. Ad b. De gemeente schrijft geen specifieke opleider voor. Een geldig EHBO-diploma van Het Oranje Kruis, het Rode Kruis of een aantoonbaar gelijkwaardige, landelijk erkende opleiding wordt geaccepteerd. Inschrijver toont de geldigheid desgevraagd aan.
52	Bijlage 02_programma_van_eisen, 6.2	Op welke wijze dient inschrijver de ervaring in hospitality-, receptie- of publieksfuncties aantoonbaar te maken ?	Inschrijver maakt de ervaring aantoonbaar met een cv, personeelsprofiel of referentieoverzicht waaruit per voorgestelde medewerker blijkt welke hospitality-, receptie- of publieksfunctie is vervuld, in welke organisatie of omgeving, gedurende welke periode en met welke relevante werkzaamheden. Vereist is minimaal zes aaneengesloten maanden ervaring in een vergelijkbare publieksgerichte omgeving. Opdrachtgever kan de informatie verifiëren en betreft deze ervaring bij het kennismakingsgesprek. De feitelijke werkzaamheden zijn bepalend en niet uitsluitend de functietitel.
53	Bijlage 02_programma_van_eisen, 6.2	Kunt u bevestigen welke eisen uit hoofdstuk 3 en 4 van het PvE ook volledig gelden voor hosts, waaronder het 40-urige inwerktraject en oprisdiensten.	Ja. Met uitzondering van eisen die uitsluitend samenhangen met de opleiding en wettelijke positie van een beveiligers, gelden de eisen uit hoofdstuk 3 en 4 ook voor hosts. Dit omvat onder meer het inwerktraject van 40 uur en de oprisdiensten. Indien een host aantoonbaar reeds volledig locatiebekwaam is, kan opdrachtgever in overleg instemmen met een passend verkort traject, mits alle vereiste kennis en vaardigheden aantoonbaar zijn geborgd.
54	Bijlage 02_programma_van_eisen, 6.2	Kunt u aangeven hoe de pauzeregeling voor de hostfunctie is ingericht en of de medewerker tijdens pauze de werkplek mag verlaten	Een (eventuele) hostfunctie wordt zodanig geroosterd dat de medewerker de toepasselijke wettelijke en cao-pauzes kan opnemen. Tijdens een pauze mag de medewerker de werkplek verlaten nadat vervanging of bereikbaarheid binnen het team is georganiseerd en dit operationeel is afgestemd. De publiekspositie mag niet onbeheerd achterblijven. Opdrachtnemer werkt de praktische pauzeregeling uit in het rooster en de werkinstructies.
55	Bijlage 02_programma_van_eisen, paragraaf 4.1.3	Mag het logo van de gemeente Almere wel worden gebruikt in de te dienen Gunningswensen voor deze aanbesteding?	Bij het indienen van de gunningswensen voor deze aanbesteding is het toegestaan het logo van de gemeente Almere te gebruiken.
56	Bijlage 03 Prijs inschrijfstaatblad Inschrijfstaat – Politieke Markt (rijen 121-138)	De prijsstaat rekent met 50 donderdagen per jaar, terwijl de toelichting vermeldt dat de Politieke Markt niet plaatsvindt tijdens vastgestelde recesperiodes. Kunt u bevestigen dat 50 donderdagen de juiste vergelijkingshoeveelheid is en aangeven hoeveel Politieke Markten de afgelopen drie jaar daadwerkelijk hebben plaatsgevonden?	Nee, 50 donderdagen is niet de juiste vergelijkingshoeveelheid. Voor de prijsbeoordeling geldt een indicatieve inzet van 35 donderdagen per jaar, zoals verwerkt in de aangepaste prijsinschrijfstaat. Opdrachtgever beschikt niet over een voldoende betrouwbaar en uniform overzicht om het exacte aantal Politieke Markten per jaar over de afgelopen drie jaren te verstrekken. Aan de vergelijkingshoeveelheid kunnen geen afnamerechten worden ontleend.
57	Bijlage 03 Prijs inschrijfstaatblad Inschrijfstaat – Stadhuis Werkcentrum Flevoland & Kinderopvang toeslagaffaire / Gastheer- Gastvrouw (rijen 103-118)	Bij de hospitalitypositie staat dat aanvullende diensten binnen 48 uur worden afgerekend tegen het tarief voor “additionele dienstverlening beveiligers (grijze pas)”, terwijl de prijsstaat ook een afzonderlijk ad-hoc tarief voor Gastheer/Gastvrouw bevat. Kunt u bevestigen welk ad-hoc tarief voor aanvullende hospitality-inzet geldt en de tekst zo nodig aanpassen?	De positie Werkcentrum Flevoland en Kinderopvangtoeslagaffaire wordt bij aanvang niet afgenomen. Indien gedurende de looptijd aanvullende hospitality-inzet wordt gevraagd, geldt het in de aangepaste prijsinschrijfstaat opgenomen ad-hoc tarief voor gastheer/gastvrouw. Indien een beveiligers met grijze pas wordt verlangd, geldt het overeengekomen tarief voor die beveiligingsfunctie. De foutieve verwijzing wordt in de aangepaste prijsinschrijfstaat gecorrigeerd.

58	Bijlage 03 Prijs inschrijfststaatTabblad Inschrijving – ondertekening en bestandsformat (regel 32)	De prijsinschrijfststaat moet ondertekend zowel als XLS- als PDF-bestand worden ingediend. Kunt u bevestigen dat het volstaat de PDF rechtsgeldig te ondertekenen en daarnaast het inhoudelijk identieke, niet afzonderlijk ondertekende XLSX-bestand aan te leveren?	Rechtsgeldige ondertekening van het pdf-bestand volstaat, mits alle tabbladen daarin worden meegenomen. En het XLS-bestand dient wel ingediend te worden bij inschrijving maar hoeft niet ondertekend te worden.
59	Bijlage 03 Prijs inschrijfststaatTabblad Inschrijving – toelichting afwijkende dagen (regels 27-28)	In de toelichting staat dat cellen D108 en D109 betrekking hebben op de Politieke Markt. Deze cellen behoren echter tot de positie Gastheer/Gastvrouw; de Politieke Markt staat in rijen 128 en 129. Kunt u de celverwijzing corrigeren en bevestigen welke aantallen dagen voor de Politieke Markt leidend zijn?	Ja. De juiste celverwijzingen zijn D128 en D129. De toelichting in de aangepaste prijsinschrijfststaat wordt overeenkomstig gecorrigeerd. Voor het aantal dagen van de Politieke Markt is de aangepaste prijsinschrijfststaat leidend.
60	Bijlage 03 Prijs inschrijfststaatTabblad Inschrijving – toeslagen conform CAO (regel 25) / tabblad Inschrijfststaat	U bepaalt dat toeslagen op commerciële tarieven de CAO-toeslagen op lonen niet mogen overschrijden. Kunt u verduidelijken hoe deze grens moet worden toegepast op een all-in uurtarief waarin naast loon ook werkgeverslasten, indirecte kosten en opslag zijn verwerkt? Mag de CAO-toeslag worden toegepast op het volledige uurtarief of uitsluitend op de relevante looncomponent?	De toepasselijke cao-toeslag wordt uitsluitend berekend over de looncomponent waarop de cao de toeslag van toepassing verklaart. De toeslag wordt niet berekend over indirecte kosten, risico en winst. Inschrijver verwerkt de uitkomst in het aangeboden all-in tarief en maakt de opbouw inzichtelijk in de open calculatie.
61	Bijlage 03 Prijs inschrijfststaatTabblad Inschrijving – uitgangspunten prijsinschrijfststaat (regels 23-33)	In het document staat dat de aangeboden tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2027, terwijl op het tabblad Inschrijfststaat de kolom met totaalprijzen meerdere malen “Prijs 2026” vermeldt. Kunt u aangeven welk prijspeil inschrijver dient te hanteren?	Prijspeil 2027 is leidend. De aanduiding “Prijs 2026” in de prijsinschrijfststaat is onjuist en wordt in de aangepaste bijlage gecorrigeerd. Alle tarieven worden aangeboden op prijspeil 2027 en gelden vanaf de ingangsdatum, met indexatie vanaf het contractueel bepaalde moment.
62	Bijlage 03 Prijs inschrijfststaatTabblad Open calculatie(s) – “Kostprijs (directe kosten)” (rijen 11-27 en 40-56)	De open calculatie telt posten als opleiding, planning/objectleiding, HR/administratie, kleding/PBM en ICT/communicatie mee in “Kostprijs (directe kosten)”. Het PvE bepaalt dat indexatie uitsluitend op directe kosten wordt toegepast. Kunt u bevestigen welke afzonderlijke posten in de open calculatie door Gemeente Almere als indexeerbare directe kosten worden aangemerkt?	De opdrachtgever heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfststaat aangepast.
63	Bijlage 03, blokken Centrale hal en Burgerzaken, regel Weekend	Bijlage 03 rekent voor beide posities met 52 zaterdagen per jaar. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat Burgerzaken en de Centrale hal daadwerkelijk alle 52 zaterdagen zijn geopend en bemenst?	Nee. Burgerzaken en de Centrale Hal worden niet gedurende alle 52 zaterdagen regulier bemenst. Voor de uniforme prijsbeoordeling wordt in de aangepaste prijsinschrijfststaat uitgegaan van 15 zaterdagen per jaar. Dit betreft een indicatieve vergelijkingshoeveelheid en geen afnamegarantie.
64	Bijlage 03, tabblad Inschrijfststaat, blok Werkcentrum Flevoland, "A. Beveiliging"	Ook dit blok is niet opgenomen in de totaaltelling op het tabblad Inschrijving. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat dit tarief niet meeweegt in de prijsbeoordeling, terwijl het na gunning wel als contracttarief geldt?	Nee. De aanbestedende dienst bevestigt dat deze dienstverlening wel meeweegt in de prijsbeoordeling. De prijsinschrijfststaat is aangepast, zodat het betreffende onderdeel wordt meegenomen in de totaaltelling. Inschrijvers dienen gebruik te maken van de meest recente versie van de prijsinschrijfststaat.
65	Bijlage 03, tabblad Inschrijfststaat, blokken E tot en met H	De ad-hoctarieven onder E tot en met H worden op het tabblad Inschrijving niet in de totaalprijs betrokken. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze tarieven niet meewegen in de prijsbeoordeling, en zo ja, op welke wijze wordt geborgd dat op deze niet-gewogen tarieven geen manipulatieve prijsstelling ontstaat?	Ja. De ad-hoctarieven E tot en met H wegen niet mee in de puntenscore, maar gelden na gunning als contracttarieven. Opdrachtgever toetst ook deze tarieven op volledigheid, realiteit en onderlinge samenhang en kan een toelichting verlangen. Een manipulatieve, irreële of anderszins onaanvaardbare prijsstelling kan, na hoor en wederhoor en overeenkomstig het aanbestedingsrecht, tot uitsluiting leiden.
66	Bijlage 03, tabblad Inschrijfststaat, kolom I	De kolomkop vermeldt "Prijs 2026", terwijl de invulinstructie prijspeil 2027 voorschrijft en de kolom Dagen het jaar 2027 vermeldt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat prijspeil 2027 leidend is?	Ja. Prijspeil 2027 is leidend. De kolomkop “Prijs 2026” wordt in de aangepaste prijsinschrijfststaat gewijzigd in “Prijs 2027”. Zie tevens het antwoord op vraag 61.
67	Bijlage 03, tabblad Inschrijfststaat, regels Week feestdag, Weekend feestdag en Oudjaar	Bijlage 03 rekent met vier weekfeestdagen, drie weekendfeestdagen en oudjaar, en voorziet daarbij in nul uren inzet. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat op deze dagen geen inzet plaatsvindt, en zo niet, welke inzet dan wel voorzien is?	Op zon- en feestdagen vindt in de reguliere situatie geen inzet plaats, tenzij opdrachtgever aanvullende inzet afroept. De in de prijsinschrijfststaat opgenomen feestdagcategorieën met nul uren dienen uitsluitend voor een uniforme vergelijking van de aangeboden tarieven. Aan deze vergelijkingshoeveelheden kan geen afnamegarantie worden ontleend.

68	Bijlage 03, tabblad Inschrijving, toelichtingen bij de punten 27 en 28	De toelichtingen verwijzen naar de cellen D54, D73, D108 en D109, terwijl de betreffende regels op het tabblad Inschrijfstaat respectievelijk D55, D74, D128 en D129 zijn. Kan de aanbestedende dienst de juiste celverwijzingen bevestigen?	Ja. De juiste verwijzingen zijn D55, D74, D128 en D129. De toelichting in de aangepaste prijsinschrijfstaat wordt overeenkomstig gecorrigeerd.
69	Bijlage 03, tabblad Open calculatie(s)	De invulinstructie vermeldt dat de aanbestedende dienst slechts een suggestie voor de indeling heeft gedaan. Is het toegestaan een eigen indeling van posten te hanteren, en op welke wijze betreft de aanbestedende dienst deze calculatie bij de beoordeling van een mogelijk irreële of manipulatieve inschrijving?	De open calculatie is naar aanleiding van de ontvangen vragen aangepast. Inschrijvers dienen de bij deze Nota van Inlichtingen gevoegde open calculatie ongewijzigd te gebruiken en volledig in te vullen. De open calculatie wordt gebruikt voor de verificatie van de prijsopbouw en kan worden betrokken bij de beoordeling van een mogelijk abnormaal lage, irreële of manipulatieve inschrijving.
70	Bijlage 03, tabblad Open calculatie(s), post "Voertuig en eventueel overig"	Deze post komt uitsluitend voor bij de persoonsbeveiliger. Dienen kosten van vervoer bij evenementenbeveiliging en bij ad-hocinzet elders in de calculatie te worden opgenomen, en zo ja waar?	Kosten voor een voertuig zijn uitsluitend als afzonderlijke kostencategorie voorzien bij persoonsbeveiliging. Bij evenementenbeveiliging en overige ad-hocinzet worden vervoerskosten geacht in het aangeboden tarief te zijn verwerkt, tenzij opdrachtgever vooraf uitdrukkelijk specialistisch vervoer verlangt dat buiten de normale uitvoering valt. In dat geval worden vooraf schriftelijke prijsafspraken gemaakt.
71	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 1.3 Inhoud van de overeenkomst / rangorde – p. 2	In de rangorde worden het Programma van Eisen en de Service Level Agreement niet afzonderlijk genoemd. Kunt u expliciet aangeven waar deze bijlagen in de rangorde vallen en de overeenkomst hierop aanvullen, zodat bij eventuele tegenstrijdigheden geen onduidelijkheid bestaat?	Het programma van eisen maakt integraal onderdeel uit van de offerteaanvraag en valt daarmee binnen de rangorde van de offerteaanvraag. De Service Level Agreement (SLA) wordt na gunning gezamenlijk nader geconcretiseerd en vormt een operationele uitwerking van de Overeenkomst, de Offerteaanvraag en het Programma van Eisen. Om die reden wordt de SLA niet als afzonderlijk document in de rangorde opgenomen.
72	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 2.3 Duur van de overeenkomst – p. 3	De verlengingsopties liggen volgens artikel 2.3 uitsluitend bij Gemeente Almere. Wij verzoeken u de verlengingsregeling wederkerig te maken, zodat zowel opdrachtgever als opdrachtnemer het recht heeft om de overeenkomst na afloop van de initiële looptijd respectievelijk een verlengingsperiode niet te verlengen. Kunt u hiermee instemmen en artikel 2.3 hierop aanpassen, waarbij voor beide partijen een gelijke kennisgevingstermijn geldt?	Nee, de gemeente stemt niet in met het wederkerig maken van de verlengingsoptie. De gemeente streeft naar een zorgvuldige contractrelatie en zal ook de uitvoering van de overeenkomst evalueren. Indien zich aan de zijde van opdrachtnemer zwaarwegende omstandigheden voordoen die redelijkerwijs in de weg staan aan voortzetting van de overeenkomst, kan opdrachtnemer dit eveneens uiterlijk één jaar vóór het einde van de betreffende contractperiode kenbaar maken, waarna partijen hierover met elkaar in overleg kunnen treden.
73	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 2.3 Duur van de overeenkomst – p. 3	De verlengingsopties liggen eenzijdig bij Gemeente Almere en worden in beginsel gebruikt tenzij de gemeente drie maanden voor einde opzegt. Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer tijdig wordt geïnformeerd over de definitieve verlenging en aangeven of opdrachtnemer bij zwaarwegende, aantoonbaar gewijzigde omstandigheden een verlenging gemotiveerd kan weigeren?	Zie het antwoord op vraag 72.
74	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 3.2 Prijs en prijssherziening – p. 3	De indexeringsmethodiek in artikel 3.2 wijkt af van de uitgebreidere methodiek in PvE § 5.1.9, onder meer voor wat betreft referentieperiodes en de beperking tot directe kosten. Omdat de overeenkomst in de rangorde prevaleert, verzoeken wij u één uniforme indexeringsbepaling op te nemen en te bevestigen welke methode leidend is.	De methodiek in de PvE § 5.1.9 is leidend en zal worden overgenomen in de concept overeenkomst.
75	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 5 Wijziging regelgeving – p. 3	Artikel 5 bepaalt dat noodzakelijke aanpassingen door gewijzigde regelgeving over en weer niet tot schadeplichtigheid leiden. Kunt u bevestigen dat aantoonbare structurele kostenstijgingen als gevolg van nieuwe wetgeving of bindende CAO-wijzigingen wel via de overeengekomen indexerings- of wijzigingsprocedure kunnen worden verwerkt, indien de reguliere index dit onvoldoende dekt?	Nee. Voor prijsaanpassingen geldt uitsluitend de indexeringsregeling zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De overeenkomst zal hierop worden aangepast (zie beantwoording vraag 74). Artikel 5 uit de conceptovereenkomst ziet uitsluitend op noodzakelijke aanpassingen van de overeenkomst als gevolg van gewijzigde regelgeving en bepaalt dat dergelijke aanpassingen niet leiden tot schadeplichtigheid over en weer. Gewijzigde wetgeving of bindende CAO-wijzigingen geven geen recht op aanvullende prijsaanpassingen buiten de in het Programma van Eisen opgenomen indexeringsregeling.
76	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 6 Overleg – p. 3	In de overeenkomst wordt alleen jaarlijks overleg genoemd, terwijl het PvE maandelijks, kwartaal- en jaarlijkse overlegvormen voorschrijft. Kunt u bevestigen dat de uitgebreidere overlegstructuur uit het PvE leidend is en artikel 6 hierop aansluiten?	Ja, de overlegstructuur uit het PvE is van toepassing. Artikel 6 dient in samenhang met het PvE te worden gelezen. Artikel 6.2 biedt ruimte voor de daarin opgenomen overlegmomenten.
77	Bijlage 05 Concept overeenkomst beveiliging Artikel 8 Verwerking van persoonsgegevens / artikel 1.3 – p. 2 en 4-5	In artikel 1.3 is een verwerkersovereenkomst tussen blokhaken opgenomen. Kunt u bevestigen of opdrachtnemer voor deze opdracht als verwerker wordt aangemerkt en, indien een verwerkersovereenkomst verplicht is, het toepasselijke concept vóór inschrijving beschikbaar stellen zodat inschrijvers de privacyverplichtingen kunnen beoordelen?	Opdrachtnemer wordt in het kader van deze opdracht niet als verwerker in de zin van de AVG aangemerkt. Om die reden wordt geen afzonderlijke verwerkersovereenkomst gesloten. Voor eventuele verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij naar artikel 8 van de conceptovereenkomst. De separate verwerkersovereenkomst komt te vervallen.

78	Bijlage 05 Concept overeenkomst Beveiliging_def3.3 , art. 3.3	In artikel 3.3 benoemt u de mogelijkheid tot indexeren. Wij zouden graag nog iets willen toevoegen aan dit artikel. Naast de kostprijsverhogende ontwikkeling voortkomend uit de CBS index willen wij graag de clause opnemen dat bij kostprijsverhogende ontwikkelingen door aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen deze schriftelijk bij Opdrachtgever ingediend kunnen worden, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord vraag 75.
79	Bijlage 06 Concept wachtkamerovereenkomst Artikel 1 Inwerkingtreding – p. 2-3	Welke minimale aankondigings- en implementatietermijn krijgt de wachtkamerpartij wanneer Gemeente Almere besluit de overeenkomst met de winnaar te beëindigen en de wachtkamer aan te spreken? Wij verzoeken om een realistische transitietermijn op te nemen, behoudens acute uitzonderingssituaties.	Bij activering van de wachtkamerovereenkomst ontvangt de wachtkamerpartij een redelijke voorbereidings- en implementatietermijn die wordt afgestemd op de aard, omvang en urgentie van de overgang. Als uitgangspunt geldt dezelfde implementatietermijn als bij de oorspronkelijke opdracht, tenzij de omstandigheden aantoonbaar een kortere termijn vereisen. Opdrachtgever zal de wachtkamerpartij zo vroeg mogelijk informeren.
80	Bijlage 06 Concept wachtkamerovereenkomst Artikel 1.2 Inwerkingtreding – p. 2	Kunt u bevestigen dat wanneer de wachtkamerovereenkomst wordt aangesproken, de als tweede geëindigde inschrijver de op dat moment volgens de reguliere contractuele indexeringsystematiek geldende tarieven mag toepassen en niet terugvalt op de oorspronkelijke inschrijftarieven?	Ja, wij bevestigen dat indien de wachtkamerovereenkomst wordt aangesproken, de als tweede geëindigde inschrijver de op dat moment geldende tarieven mag toepassen voor zover deze voortvloeien uit de in de overeenkomst opgenomen indexeringsystematiek. Dit betekent wel dat de indexeringsmomenten zoals die vastgesteld zijn, blijven gelden en er niet een extra indexeringsmoment wordt ingevoegd op moment dat de wachtkamerovereenkomst wordt aangesproken. Het eerste indexeringsmoment is dus op 1 februari 2028. De wachtkamerovereenkomst wordt daarbij voortgezet onder de voorwaarden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken en de overeenkomst, inclusief de daarin beschreven bepalingen ten aanzien van prijsindexering. De opdrachtnemer valt derhalve niet terug op de oorspronkelijke inschrijftarieven zonder toepassing van de contractueel overeengekomen indexaties.
81	Bijlage 06 Concept wachtkamerovereenkomst Artikel 1.3 Inwerkingtreding / kostenstijgingen – p. 2-3	Artikel 1.3 bevat nog de placeholder “[...toepasselijke norm...]” en spreekt over een CBS-indexcijfer “per maand”, terwijl de overige aanbestedingsstukken een jaarlijkse indexeringsmethodiek voorschrijven. Kunt u deze bepaling volledig invullen en in lijn brengen met de definitieve indexeringsystematiek?	Ja, dit wordt aangepast in de wachtkamerovereenkomst.
82	Bijlage 06 Concept wachtkamerovereenkomst Artikel 1.5 Inwerkingtreding – p. 3	Kunt u bevestigen dat bij activering van de wachtkamer een overeenkomst wordt gesloten voor uitsluitend de resterende initiële contractduur, inclusief de nog resterende verlengingsopties onder dezelfde voorwaarden als oorspronkelijk voorzien?	Ja, dat kan de aanbestedende dienst bevestigen.
83	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten Artikel 16 lid 4 Toerekenbare tekortkoming (wanprestatie) – p. 8-9	Bij verzuim geldt een boete van 1% per werkdag tot maximaal 10% van het totale bedrag over het lopende kalenderjaar, naast een eventuele schadevergoeding. Kunt u bevestigen dat voor dezelfde tekortkoming niet tevens cumulatief andere SLA-sancties of boetes worden toegepast en dat altijd proportionaliteit en een redelijke hersteltermijn worden betrokken?	Ja, dat bevestigt de gemeente.
84	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarden leveringen en diensten Artikel 17 lid 4 Niet-toerekenbare tekortkoming (overmacht) – p. 9	Personeelstekort, stakingen, ziekte en tekortschieten van derden worden categorisch van overmacht uitgesloten. Kunt u bevestigen dat uitzonderlijke, branchebrede of door overheidsmaatregelen veroorzaakte omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen wel als overmacht kunnen kwalificeren?	Voor uitzonderlijke, branchebrede of door overheidsmaatregelen veroorzaakte omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen geldt dat steeds aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden van het geval moet worden beoordeeld of sprake is van overmacht in de zin van de overeenkomst en het toepasselijke recht. Het enkele feit dat een omstandigheid branchebreed voorkomt of het gevolg is van overheidsmaatregelen, leidt daarbij niet automatisch tot een geslaagd beroep op overmacht. De gemeente acht het daarom niet wenselijk om vooraf bepaalde categorieën van omstandigheden generiek als overmacht aan te merken. Indien zich een situatie voordoet die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt, zal een eventueel beroep op overmacht overeenkomstig de overeenkomst en de toepasselijke wettelijke bepalingen per geval worden beoordeeld. De gemeente ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen.

85	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 18 Aansprakelijkheid en verzekering – p. 9-10	Kunt u bevestigen dat de in artikel 18 lid 2 opgenomen aansprakelijkheidslimieten gelden voor alle contractuele aansprakelijkheid en vrijwaringen van opdrachtnemer, waaronder privacygerelateerde aanspraken, behalve voor de expliciet in lid 3 genoemde uitzonderingen? Indien dit niet zo is, verzoeken wij u de overige onbeperkte aansprakelijkheden eveneens redelijk te maximaliseren.	Nee. De gemeente bevestigt niet dat alle contractuele aansprakelijkheden en vrijwaringen onder de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 18 lid 2 AIV vallen. Artikel 18 lid 2 AIV bevat het algemene aansprakelijkheidsmaximum van € 500.000 per gebeurtenis en maximaal € 1.000.000 per jaar bij een duurovereenkomst. Artikel 18 lid 3 bevat daarop expliciete uitzonderingen. Daarnaast bevatten de algemene inkoopvoorwaarden afzonderlijke sanctie-, boete- en vrijwaringsregelingen, waaronder artikel 5 lid 6, artikel 16 lid 4, artikel 19 lid 5 en artikel 19 lid 9. De gemeente ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheidsregeling verder aan te passen of aanvullende aansprakelijkheden nader te maximaliseren.
86	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 21 lid 1 Opzegging/Ontbinding – p. 12	De overeenkomst zelf bevat geen algemene opzegtermijn, waardoor de gemeente volgens artikel 21 met een “redelijke opzegtermijn” kan opzeggen. Kunt u vooraf een concrete minimale opzegtermijn vastleggen en bevestigen dat bij opzegging zonder tekortkoming aantoonbare niet-afgeschreven implementatie- en transitiekosten redelijk worden vergoed?	Zie vraag 72.
87	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 21 lid 2 sub h Opzegging/Ontbinding – p. 12	De gemeente kan de overeenkomst per direct beëindigen in “overige situaties die naar het oordeel van Gemeente” daartoe noodzakelijk zijn. Kunt u deze open beëindigingsgrond objectiveren en beperken tot zwaarwegende, aantoonbare omstandigheden, met waar mogelijk voorafgaande hoor en wederhoor en een herstelkans?	Deze beëindigingsgrond is uitsluitend bedoeld voor uitzonderlijke en zwaarwegende omstandigheden waarin voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van de gemeente kan worden verlangd. De gemeente zal daarbij, voor zover de omstandigheden dit toelaten, hoor en wederhoor toepassen en een passende herstelkans bieden. De bepaling blijft ongewijzigd gehandhaafd.
88	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 29 Toetsing dienstverlening – p. 16	Gemeente Almere kan de dienstverlening laten toetsen en bij onvoldoende resultaat komen de toetsingskosten voor opdrachtnemer. Kunt u bevestigen dat externe toetsen vooraf worden aangekondigd (behoudens gerechtvaardigde mystery visits), op objectieve vooraf kenbare criteria plaatsvinden en dat alleen redelijke, aantoonbare toetsingskosten worden doorbelast bij een daadwerkelijk toerekenbare tekortkoming?	Ja, externe toetsen worden uitgevoerd op basis van objectieve en vooraf kenbare beoordelingscriteria. Voor zover mogelijk worden dergelijke toetsen vooraf aangekondigd. De opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor om, indien de aard en het doel van de toetsing daartoe aanleiding geven, onaangekondigde controles of mystery visits uit te voeren. Indien uit een toetsing blijkt dat sprake is van een aantoonbare tekortkoming die aan opdrachtnemer kan worden toegerekend, kunnen de redelijke en daadwerkelijk gemaakte kosten van de toetsing aan opdrachtnemer worden doorbelast. De beoordeling hiervan vindt plaats met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit en redelijkheid.
89	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 3 lid 3 Wijzigingen / vervanging personeel – p. 3	Voor vervanging van personeel is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist en vervanging vindt uiterlijk binnen twee weken na toestemming plaats. Dit lijkt niet aan te sluiten bij het PvE, waarin bij uitval directe vervanging en in bepaalde gevallen inzet binnen twee uur wordt verlangd. Kunt u bevestigen dat voor acute vervanging een versnelde procedure geldt en voorafgaande schriftelijke toestemming niet vereist is?	Ja. Voor situaties waarin sprake is van acute uitval of andere omstandigheden die onmiddellijke vervanging noodzakelijk maken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen, geldt een versnelde procedure. In dergelijke gevallen kan opdrachtnemer direct vervangend personeel inzetten, mits deze medewerkers voldoen aan de gestelde kwalificatie- en screeningsvereisten. Voorafgaande schriftelijke toestemming is in deze situaties niet vereist. Opdrachtnemer dient de opdrachtgever wel zo spoedig mogelijk, en desgevraagd onder overlegging van relevante gegevens, te informeren over de ingezette vervanging. Voor structurele of niet-spoedeisende vervangingen blijft de verplichting tot voorafgaande schriftelijke toestemming van toepassing.
90	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 3 Wijzigingen – p. 3	Gemeente Almere is bevoegd de omvang en/of hoedanigheid van de dienstverlening te wijzigen. Kunt u bevestigen dat wijzigingen met materiële gevolgen voor capaciteit, kosten of uitvoering pas worden doorgevoerd nadat partijen schriftelijk overeenstemming hebben bereikt over de financiële en operationele consequenties, en dat de termijn van vijf werkdagen uitsluitend een meldtermijn is?	Nee. Opdrachtgever wenst de contractuele wijzigingsbevoegdheid te behouden zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. De termijn van vijf werkdagen betreft de minimale aankondigingstermijn. Opdrachtgever zal waar redelijk overleg voeren over de gevolgen van een wijziging, maar de bevoegdheid tot wijziging is niet afhankelijk van voorafgaande overeenstemming over de financiële en operationele consequenties.
91	Bijlage 07 Algemene Inkoopvoorwaarde n leveringen en diensten Artikel 5 Wet aanpak schijnconstructies – p. 4	Bij niet-nakoming kan na ingebrekestelling een boete worden opgelegd tot maximaal de hoogte van de Opdracht. Kunt u deze boetebevoegdheid nader objectiveren en maximaliseren tot een proportioneel bedrag dat in redelijke verhouding staat tot aard, ernst en duur van de overtreding?	Nee. De gemeente ziet geen aanleiding de bepaling aan te passen. De betreffende boete betreft een maximumbedrag en wordt niet automatisch opgelegd. Aan oplegging van een boete gaat bovendien een ingebrekestelling vooraf, waarbij de opdrachtnemer een redelijke termijn krijgt om de tekortkoming alsnog te herstellen. De gemeente zal bij een eventuele toepassing van de bepaling rekening houden met de omstandigheden van het geval, waaronder de aard, ernst en duur van de overtreding. Gelet op het belang van naleving van de toepasselijke arbeidswet- en regelgeving binnen de gehele keten acht de gemeente de huidige bepaling proportioneel en passend.

92	Bijlage 07_Alg Inkoopvoorwaarden, 21.1	Inschrijver baseert haar offerte op een bepaald "commitment" van de opdrachtgever ten aanzien van de looptijd van de overeenkomst. De basis voor het opstellen van een goede offerte komt te vervallen indien de opdrachtgever de overeenkomst eenzijdig en zonder reden tussentijds kan opzeggen. Inschrijver stelt daarom voor om deze bepaling aan te passen. i) Wij verzoeken Opdrachtgever om in ieder geval een opzegtermijn van minimaal drie maanden in acht te nemen. ii) Daarnaast verzoeken wij Opdrachtgever vriendelijk, ten behoeve van een evenwichtig contract, ook voor Opdrachtnemer een tussentijdse opzegmogelijkheid op te nemen met een redelijke opzegtermijn van bijvoorbeeld drie maanden. Of een andere opzegtermijn rekening houdend met de belangen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gaat u hiermee akkoord?	Zie vraag 72.
93	Bijlage 07_Alg Inkoopvoorwaarden, 16.4	Kan Opdrachtgever de bepaling waarin Opdrachtgever aangeeft schade te willen kunnen vorderen naast de boete/korting laten vallen? Een boete/korting betreft immers een vooraf (welovertogen) vastgestelde vergoeding. Indien Opdrachtgever daar niet toe bereid is, kunt u dan bevestigen dat het hier gaat om een aanvullende vergoeding?	Nee. De gemeente ziet geen aanleiding deze bepaling te wijzigen. De boete is bedoeld als prikkel tot nakoming en laat, overeenkomstig artikel 16 lid 4 AIV, het recht van de gemeente op aanvullende schadevergoeding onverlet voor zover de daadwerkelijk geleden schade het bedrag van de boete overstijgt. Voor zover de gemeente naast een boete schadevergoeding vordert, betreft dit uitsluitend vergoeding van daadwerkelijk geleden schade die niet reeds door de boete wordt gecompenseerd. Van dubbele vergoeding voor dezelfde schade is derhalve geen sprake.
94	Bijlage 08 - SLA	In paragraaf 4.2.1 van het Programma van Eisen is opgenomen dat de Service Level Agreement (SLA) na gunning gezamenlijk verder wordt geconcretiseerd en dat de concept-SLA input geeft voor keuzes die gezamenlijk worden gemaakt om per kwartaal actief te volgen. Bij bestudering van Bijlage 08 constateren wij dat de concept-SLA reeds een groot aantal concrete KPI's, normen, meetfrequenties, beoordelingscriteria en consequenties bij onvoldoende prestaties bevat. Tegelijkertijd bevat de SLA nog diverse onderwerpen die naar onze mening nadere concretisering behoeven, onder meer ten aanzien van definities, meetmethodieken, normeringen, verantwoordelijkheden, beschikbare brondata, rapportageverplichtingen, scoringssystematiek en de gevolgen van een onvoldoende beoordeling. Daarnaast bevat het document nog enkele kennelijke concept- en redactienotities. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke status de huidige concept-SLA bij inschrijving heeft? Meer specifiek verzoeken wij de Aanbestedende dienst te bevestigen of wij het bepaalde in paragraaf 4.2.1 zo mogen begrijpen dat: 1. de in de concept-SLA benoemde onderwerpen en KPI's het kader vormen voor de toekomstige SLA; 2. de exacte definities, normen, meetmethodieken, meetfrequenties, brondata, scoringssystematiek en eventuele consequenties na gunning in gezamenlijk overleg worden geconcretiseerd; en 3. opdrachtnemer vóór deze gezamenlijke concretisering niet kan worden gehouden aan normen of meetmethodieken die onvoldoende eenduidig uit de aanbestedingsstukken blijken. Indien bepaalde onderdelen, normen, meetmethodieken of consequenties uit de huidige concept-SLA reeds onverkort en bindend onderdeel vormen van de opdracht en na gunning niet meer ter gezamenlijke concretisering voorliggen, vragen wij de Aanbestedende dienst deze onderdelen expliciet te benoemen en voorafgaand aan inschrijving een definitieve en opgeschoonde versie van de SLA beschikbaar te stellen. Deze verduidelijking is voor inschrijvers van belang om vooraf vast te kunnen stellen aan welke concrete prestatieverplichtingen gedurende de contractperiode moet worden voldaan en welke organisatorische en financiële consequenties daarmee samenhangen."	De eisen uit de offerteaanvraag en het PvE zijn bindend. De concept-SLA vormt het operationele kader dat tijdens de implementatiefase wordt opgeschoond en geconcretiseerd. Een score "aandacht" of "onvoldoende" leidt niet automatisch tot een financiële sanctie of beëindiging. Eerst vinden hoor en wederhoor, oorzaakanalyse en, waar herstel mogelijk is, een verbeterplan met redelijke hersteltermijn plaats. Verdere contractuele maatregelen zijn pas aan de orde bij een toerekenbare, ernstige of structurele tekortkoming, overeenkomstig de overeenkomst. Zie antwoord vraag 27.
95	Bijlage 08 Service Level Agreement tabblad SLA Basis – 24/7 bereikbaarheid / coördinator (regel 15)	In de SLA staat dat indien coördinatie gewenst is binnen twee uur een met het object bekende coördinator ter plaatse moet zijn. Kunt u verduidelijken welke situaties hiervoor kwalificeren, vanaf welk moment de twee uur wordt gemeten en of de inzet van deze coördinator binnen het reguliere tarief is inbegrepen of afzonderlijk declarabel is?	Als de crisisorganisatie daarom verzoekt, dient een met het object bekende coördinator binnen twee uur na het aantoonbare verzoek ter plaatse te kunnen zijn. Dit geldt tijdens de uitvoering van de dienstverlening en bij calamiteiten die direct verband houden met de opdracht. "Met het object bekend" betekent aantoonbaar bekend met locatie, procedures, risico's, contactpersonen en werkspraken. De beschikbaarheidsorganisatie is inbegrepen in de reguliere tariefstelling; daadwerkelijke aanvullende inzet buiten de reguliere bezetting wordt vergoed volgens de daarvoor overeengekomen tarieven.
96	Bijlage 08 Service Level Agreement tabblad SLA Basis – Afhandeling alarmopvolging (regel 66)	Bij het niet halen van normen voor alarmopvolging is de betreffende inzet niet declarabel, naast mogelijke ingebrekestelling. Indien deze KPI toch van toepassing blijft, kunt u bevestigen dat niet-declarabelstelling alleen geldt bij een aantoonbaar aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming en niet cumulatief wordt toegepast met andere financiële sancties voor hetzelfde feit?	De KPI voor contractuele alarmopvolging vervalt, omdat alarmopvolging als afzonderlijke dienst buiten de scope valt. Niet-declarabelstelling of een financiële sanctie wegens het niet halen van deze vervallen KPI is daarom niet van toepassing. Voor operationele taken rond aanwezige alarmmiddelen gelden uitsluitend de daarvoor in het aangepaste PvE en de SLA beschreven normen.

97	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Afhandeling alarmopvolging (regels 62-66)	De SLA bevat meerdere KPI's voor alarmopvolging, terwijl alarmopvolging in § 2.4.3 van de offerteaanvraag expliciet buiten de scope van de opdracht is geplaatst. Kunt u bevestigen dat deze KPI's niet van toepassing zijn en deze uit de SLA verwijderen, tenzij hiermee uitsluitend interne alarmmeldingen binnen bemande locaties worden bedoeld? In dat geval verzoeken wij u dit onderscheid duidelijk te beschrijven.	Ja. De KPI's die betrekking hebben op contractuele meldkamer- of externe alarmopvolging worden verwijderd. Binnen de scope blijven uitsluitend het correct gebruiken en operationeel testen van aanwezige alarmmiddelen, handelen volgens instructies, communiceren met betrokken partijen en signaleren en rapporteren van storingen. Deze taken worden in de aangepaste SLA afzonderlijk en eenduidig beschreven.
98	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Beschikbaarheid (regel 55)	De norm is dat minimaal 98% van de diensten tijdig, correct en volledig is uitgevoerd. Kunt u definiëren wat onder “tijdig” wordt verstaan, welke diensten in de noemer worden meegenomen (uitsluitend geplande diensten of ook ad-hoc aanvragen) en hoe door opdrachtgever veroorzaakte wijzigingen of uitval worden verwerkt?	Met “tijdig” wordt bedoeld dat de dienstverlening wordt uitgevoerd binnen de in de opdracht, planning, roosterafspraken of werkinstructies vastgestelde tijdsvensters. Voor de bepaling van de norm van 98% worden in beginsel alle aan opdrachtnemer verstrekte diensten meegenomen, waaronder zowel reguliere geplande diensten als ad-hoc aanvragen waarvoor opdrachtnemer de opdracht heeft geaccepteerd. Diensten die niet of afwijkend zijn uitgevoerd als gevolg van omstandigheden die aantoonbaar aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, zoals door opdrachtgever geïnitieerde wijzigingen, annuleringen, onjuiste informatieverstrekking, het niet beschikbaar zijn van locaties of andere belemmeringen buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, worden niet als tekortkoming van opdrachtnemer aangemerkt en worden buiten de beoordeling gehouden.
99	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Inwerktuets na inwerken (regel 61)	De kennis- en inwerktuets wordt afgenomen door Gemeente Almere in samenwerking met de supervisor van opdrachtnemer. Kunt u de toetscriteria, slaaggrens, herkansingsmogelijkheid en maximale termijn waarbinnen Gemeente Almere de toets beschikbaar stelt vooraf vastleggen?	De toetscriteria worden tijdens de implementatiefase vooraf schriftelijk vastgesteld en sluiten aan op de locatiespecifieke procedures, veiligheidsvoorschriften, systemen en werkinstructies. De toetsing vindt transparant plaats, met één herkansingsmogelijkheid en terugkoppeling van verbeterpunten. Medewerkers worden pas zelfstandig en declarabel ingezet nadat zij het inwerktraject aantoonbaar met positief resultaat hebben doorlopen en opdrachtgever expliciet akkoord heeft gegeven. Opdrachtgever stelt de toets en beoordeling tijdig beschikbaar zodat de implementatieplanning niet onnodig wordt belemmerd.
100	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Klantbeleving (regels 32-36)	De norm noemt maximaal 24 officiële klachten per jaar en maximaal 4 per maand, terwijl het eerste contractjaar de norm in samenspraak zou worden vastgesteld. Kunt u bevestigen dat uitsluitend gevalideerde en aan opdrachtnemer toerekenbare klachten meetellen en toelichten waarop de absolute aantallen 24 en 4 zijn gebaseerd, ongeacht het daadwerkelijke aantal bezoekers en inzettingen?	Alleen klachten die overeenkomstig de klachtenprocedure zijn geregistreerd, onderzocht en geheel of gedeeltelijk gegrond zijn bevonden én aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, tellen mee. Opdrachtnemer wordt vóór validatie in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven. De in de concept-SLA opgenomen aantallen vormen een voorlopig vertrekpunt en worden tijdens de implementatiefase, mede aan de hand van bezoekersaantallen, inzetvolume en historische gegevens voor zover beschikbaar, definitief en proportioneel vastgesteld.
101	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Klantbeleving / klachtenafhandeling (regels 32-34)	De SLA noemt terugkoppeling binnen vijf werkdagen en op een andere regel een eerste schriftelijke terugkoppeling binnen twee werkdagen, terwijl het PvE een reactie binnen 24 uur voorschrijft. Kunt u één uniforme klachtennorm vaststellen en aangeven welke termijn leidend is?	Het PvE is leidend. Opdrachtgever bevestigt binnen 24 uur na ontvangst dat de klacht in behandeling is genomen. De klacht wordt binnen vijf werkdagen opgelost, of binnen die termijn wordt gemotiveerd waarom oplossing nog niet mogelijk is en welke vervolgtijdlijn geldt. De afwijkende termijn van twee werkdagen in de SLA wordt (tijdens de implementatiefase) aangepast naar 24 uur.
102	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – KPI Inspanningsverplichting bij calamiteit (regel 14)	De KPI heet “inspanningsverplichting” voor aanvragen korter dan 24 uur vooraf, maar de normwaardering noemt 100% bezetting en spreekt tevens over afwijking van een leveringsverplichting. Kunt u deze KPI in lijn brengen met PvE § 4.3.7 en bevestigen dat bij aanvragen binnen 24 uur geen resultaats- of leveringsverplichting geldt?	Voor aanvragen binnen 24 uur geldt een inspanningsverplichting. De vermelding “100% bezetting” is daarbij geen zelfstandige resultaats- of leveringsverplichting, maar het beoogde maximale prestatieniveau. De beoordeling richt zich op de aantoonbaar getroffen maatregelen, beschikbare reservecapaciteit, snelheid van handelen en tijdige communicatie. De SLA en normwaardering worden hiermee tijdens de implementatiefase in overeenstemming gebracht.
103	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – KPI Kwaliteitsmeting Opdrachtnemer (regel 13)	Gemeente Almere of een derde kan minimaal eenmaal per jaar en “zoveel vaker als Opdrachtgever nodig acht” kwaliteitsmetingen uitvoeren. Kunt u een maximale of redelijke frequentie en vooraf kenbare meetmethodiek vastleggen en aangeven wie de kosten draagt bij aanvullende metingen zonder geconstateerde tekortkoming?	Opdrachtgever voert minimaal eenmaal per jaar een kwaliteitsmeting uit en kan bij een concrete aanleiding aanvullende metingen laten uitvoeren. De meetcriteria en methodiek zijn vooraf kenbaar en sluiten aan op de eisen, SLA en overeengekomen werkinstructies. Kosten van een door opdrachtgever ingeschakelde derde zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij de overeenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat redelijke toetsingskosten na vaststelling van een toerekenbare tekortkoming mogen worden doorbelast. Opdrachtgever handelt daarbij redelijk en proportioneel.

104	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Opleidingsplan (regel 58)	In de norm is opgenomen dat iedere individuele medewerker voor alle overeengekomen trainingen, cursussen en opleidingen moet zijn 'geslaagd'. Niet iedere training, cursus of opleiding kent echter een formeel toetsings- of slagingsmoment. Kunt u daarom verduidelijken wat onder 'geslaagd' wordt verstaan en bevestigen dat voor trainingen, cursussen en opleidingen zonder formeel toetsingsmoment aantoonbare deelname en/of succesvolle afronding conform de daarvoor geldende vereisten volstaat?	Onder "geslaagd" wordt verstaan: aantoonbaar met positief resultaat afgerond overeenkomstig de vereisten van de betreffende opleiding. Indien een training, cursus of instructie geen formeel examen of slagingsmoment kent, volstaan aantoonbare deelname en afronding, mits de medewerker de vereiste kennis en vaardigheden in de praktijk kan toepassen. Opdrachtnemer houdt hiervan een controleerbare registratie bij.
105	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Personeel / Harde eisen (regels 41-50)	Onder de KPI "Harde eisen" worden meerdere afzonderlijke aspecten samengevoegd en geldt 100% compliancy, waaronder ook het maximale personeelsverloop van 5%. Kunt u toelichten hoe de totaalscore wordt bepaald wanneer één individueel onderdeel afwijkt en bevestigen dat een incidentele, herstelbare afwijking niet automatisch leidt tot een onvoldoende voor de volledige personeels-KPI?	De onderliggende aspecten van de KPI "Harde eisen" worden afzonderlijk beoordeeld en transparant gerapporteerd. Een incidentele, beperkte en herstelbare afwijking leidt niet automatisch tot een onvoldoende voor de volledige personeels-KPI. Bij de beoordeling worden aard, ernst, duur, beïnvloedbaarheid, gevolgen en herstel betrokken. Niet-herstelbare of wettelijk vereiste harde eisen kunnen wel direct zwaar wegen. De definitieve scoringsystematiek wordt tijdens de implementatiefase eenduidig vastgelegd.
106	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Signalering, opvolging en registratie (regel 65)	Een onvoldoende kan ontstaan wanneer door niet-tijdige signalering één of meer incidenten zijn ontstaan. Kunt u objectieve criteria opnemen voor causaliteit en beïnvloedbaarheid, zodat opdrachtnemer niet onvoldoende scoort voor incidenten die ondanks professioneel en tijdig handelen redelijkerwijs niet konden worden voorkomen?	De beoordeling van de dienstverlening vindt plaats op basis van objectieve en verifieerbare criteria. Bij de vaststelling of sprake is van een onvoldoende als gevolg van niet-tijdige signalering wordt rekening gehouden met de mate waarin het incident redelijkerwijs door opdrachtnemer kon worden voorzien, beïnvloed of voorkomen. Daarbij wordt tevens gekeken naar de feitelijke omstandigheden, de aard van het incident, de contractuele verantwoordelijkheden van opdrachtnemer en de vraag of conform de overeengekomen procedures, instructies en professionele standaarden is gehandeld. Een onvoldoende zal niet uitsluitend worden gebaseerd op het enkele ontstaan van een incident. Er dient een aantoonbaar verband te bestaan tussen het handelen of nalaten van opdrachtnemer en het ontstaan of de gevolgen van het betreffende incident. Indien opdrachtnemer kan aantonen tijdig en professioneel te hebben gehandeld en het incident desondanks redelijkerwijs niet had kunnen worden voorkomen, zal dit worden meegewogen in de beoordeling. De opdrachtgever beoordeelt dergelijke situaties steeds op basis van proportionaliteit, redelijkheid en de specifieke omstandigheden van het geval.
107	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – status en concretisering SLA	In § 4.2.1 van het Programma van Eisen is opgenomen dat de Service Level Agreement na gunning gezamenlijk verder wordt geconcretiseerd en dat de concept-SLA in Bijlage 08 hiervoor als input dient. Tegelijkertijd is in § 4.2.9 opgenomen dat de vastgestelde KPI's uit de SLA expliciet onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Kunt u verduidelijken welke onderdelen, KPI's en normen uit Bijlage 08 bij inschrijving reeds als bindend uitgangspunt gelden en welke onderdelen na gunning nog gezamenlijk kunnen worden aangepast of geconcretiseerd?	De onderwerpen en KPI's uit de concept-SLA gelden als vertrekpunt. De eisen uit de offerteaanvraag en het PvE blijven onverkort bindend. Definities, meetmethodieken, brondata, frequenties, scoringsregels en rapportageafspraken worden tijdens de implementatiefase gezamenlijk geconcretiseerd en vastgelegd, zonder wezenlijke wijziging van de opdracht. De definitieve SLA wordt als dynamische bijlage aan de overeenkomst toegevoegd.
108	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Basis – Werkinstructies (regels 16-17)	Het handboek met actuele procedures en werkinstructies moet uiterlijk drie maanden na gunning beschikbaar zijn. Kunt u bevestigen welke werkinstructies in de periode tussen contractstart en oplevering van dit handboek leidend zijn en dat opdrachtnemer niet negatief op deze KPI wordt beoordeeld zolang informatie of goedkeuring vanuit Gemeente Almere nog ontbreekt?	Dit zal in overleg besloten worden. In geval van discussiepunten zal de Gemeente Almere leidend zijn.

109	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Personeel – persoonsgegevens en screening	Het tabblad voorziet in registratie per personeelsnummer van onder meer arbeidsvorm, screening, inwerken, integriteit, uitstroom en vaste dienst. Kunt u aangeven welke velden daadwerkelijk verplicht worden bijgehouden/gedeeld, wie verwerkingsverantwoordelijke is, welke personen toegang krijgen en welke bewaartermijn geldt, mede gelet op dataminimalisatie onder de AVG?	Het genoemde tabblad is uitsluitend bedoeld voor het monitoren van de bezetting, inzetbaarheid en contractuele naleving binnen de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient uitsluitend de gegevensvelden bij te houden en te delen die door opdrachtgever als verplicht zijn aangemerkt en die noodzakelijk zijn voor dit doel. Daarbij geldt het principe van dataminimalisatie. Uitgangspunt is dat persoonsgegevens zoveel mogelijk worden beperkt tot een personeelsnummer en statusinformatie ten aanzien van de gevraagde onderwerpen (zoals screening, inwerken en inzetbaarheid). Opdrachtgever verlangt geen verwerking of verstrekking van meer persoonsgegevens dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en het uitvoeren van de contractuele controleverplichtingen. Voor de persoonsgegevens die door opdrachtgever worden ontvangen en verwerkt in het kader van contract- en leveranciersmanagement treedt opdrachtgever op als verwerkingsverantwoordelijke. De gegevens zijn uitsluitend toegankelijk voor functionarissen die deze nodig hebben voor hun werkzaamheden, zoals contractmanagers, verantwoordelijke projectleiders en daartoe geautoriseerde medewerkers. Gegevens worden niet breder gedeeld dan noodzakelijk voor het beoogde doel. Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, de afhandeling van eventuele geschillen of de naleving van wettelijke verplichtingen. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn worden de gegevens verwijderd of geanonimiseerd. Opdrachtgever verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de AVG en behoudt zich het recht voor om de exacte inrichting van het registratietabblad nader af te stemmen, waarbij de beginselen van dataminimalisatie, doelbinding en proportionaliteit worden gehanteerd.
110	Bijlage 08 Service Level Agreement Tabblad SLA Score – totaalscore	Kunt u toelichten welke contractuele betekenis de berekende totaalscore en categoriegemiddelden hebben? Welke grenswaarden leiden tot “aandacht”, “onvoldoende”, ingebrekestelling of mogelijke beëindiging en hoe wordt voorkomen dat een gemiddelde score tekortkomingen maskeert of juist disproportioneel verzwaart?	De totaalscore en categoriegemiddelden zijn instrumenten voor contractsturing en continue verbetering. Zij vormen niet zelfstandig een grondslag voor boete, korting, ingebrekestelling of beëindiging. De definitieve grenswaarden en gevolgen worden tijdens de implementatiefase vastgesteld. Bij een score “aandacht” of “onvoldoende” volgen eerst verificatie, hoor en wederhoor en, indien herstel mogelijk is, passende verbetermaatregelen met een redelijke hersteltermijn. Contractuele maatregelen volgen uitsluitend overeenkomstig de overeenkomst bij een toerekenbare, ernstige of structurele tekortkoming.
111	Bijlage 08, regel 13, en Programma van Eisen 4.2.9	De kwaliteitsmeting wordt uitgevoerd door opdrachtgever of een derde, minimaal eenmaal per jaar of zoveel vaker als opdrachtgever nodig acht. Komen de kosten van een door een derde uitgevoerde meting voor rekening van de aanbestedende dienst, en wordt het aantal metingen per jaar begrensd?	De kosten van een door opdrachtgever ingeschakelde derde partij voor het uitvoeren van een kwaliteitsmeting zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij in de overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald. Ten aanzien van het aantal kwaliteitsmetingen geldt dat opdrachtgever deze minimaal eenmaal per jaar uitvoert en daarnaast bevoegd is aanvullende metingen te laten uitvoeren indien daartoe aanleiding bestaat. Het aantal metingen per jaar is daarom niet vooraf gemaximeerd. Opdrachtgever zal daarbij wel handelen overeenkomstig de algemene beginselen van redelijkheid en proportionaliteit. Aanvullende metingen zullen plaatsvinden wanneer de omstandigheden of de kwaliteit van de dienstverlening daartoe aanleiding geven.
112	Bijlage 08, regel 15	Bij calamiteiten dient binnen twee uur een met het object bekende coördinator ter plaatse te zijn. Geldt deze norm 24 uur per dag en zeven dagen per week, en wat verstaat de aanbestedende dienst onder “met het object bekend”?	De eis dat binnen twee uur een met het object bekende coördinator ter plaatse dient te zijn, geldt uitsluitend gedurende de momenten waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd en/of wanneer zich een calamiteit voordoet waarvoor inzet van de coördinator noodzakelijk is. Deze beschikbaarheid dient door opdrachtnemer passend te zijn georganiseerd. Onder een “met het object bekende coördinator” verstaat opdrachtgever een coördinator die aantoonbaar bekend is met de locatie, de aard van de dienstverlening, de geldende procedures, risico's, relevante contactpersonen en de voor het object geldende werk- en veiligheidsafspraken. Het is niet vereist dat steeds dezelfde persoon wordt ingezet, mits de betreffende coördinator over voldoende objectkennis beschikt om de calamiteit adequaat te kunnen beoordelen en aansturen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van een passende achtervang, zodat aan deze eis kan worden voldaan.

113	Bijlage 08, regel 32, en Programma van Eisen 4.2.10	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een "officiële klacht", wie stelt vast dat een klacht gevalideerd is?	Onder officiële klacht verstaat opdrachtgever een schriftelijk of digitaal ingediende klacht van een medewerker, gebruiker, bezoeker of andere stakeholder over de uitvoering van de dienstverlening door opdrachtnemer, die via de daarvoor bestemde klachtenprocedure van opdrachtgever is geregistreerd. Een klacht hoeft niet per definitie schriftelijk door de melder te zijn ingediend. Mondeling ontvangen klachten kunnen door opdrachtgever worden geregistreerd in het klachtenregistratiesysteem en daarmee als officiële klacht worden aangemerkt. Een klacht wordt als gevalideerd beschouwd indien uit onderzoek van opdrachtgever blijkt dat de klacht geheel of gedeeltelijk gegronnd is. De validatie wordt vastgesteld door de daartoe aangewezen vertegenwoordiger van opdrachtgever, bijvoorbeeld de contractmanager/accountmanager, opdrachtgever of klachtenfunctionaris. Indien de klacht betrekking heeft op de dienstverlening van opdrachtnemer, wordt opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze te geven voordat een definitieve beoordeling plaatsvindt.
114	Bijlage 08, regels 14 en 15	De inspanningsverplichting bij opschaling kent als norm "100% bezetting in aanvullende dienstverlening met extra reservecapaciteit". Hoe verhoudt een inspanningsverplichting zich tot een norm van 100%, en op welke wijze wordt de geleverde inspanning beoordeeld indien 100% bezetting aantoonbaar niet haalbaar was?	Zie het antwoord op vraag 102. Bij aanvragen binnen 24 uur wordt beoordeeld of opdrachtnemer aantoonbaar alle redelijkerwijs beschikbare maatregelen heeft getroffen. Het niet bereiken van 100% bezetting leidt in dat geval niet automatisch tot een onvoldoende wanneer de inspanning, communicatie en voorgestelde alternatieven aantoonbaar passend waren.
115	Bijlage 09 Geheimhoudingsverklaring bij AIV leveringen en diensten Geheimhoudingsverklaring – p. 1	De verklaring bepaalt dat informatie uitsluitend persoonlijk mag worden gebruikt en bewaard op de "afgesproken werkplek" en met de "afgesproken apparatuur en programmatuur". Kunt u bevestigen dat geautoriseerde verwerking via beveiligde systemen van opdrachtnemer, waaronder rapportage- en managementsystemen en noodzakelijk mobiel/remotegebruk, is toegestaan wanneer hierover contractueel passende beveiligingsafspraken zijn gemaakt?	Ja, dat kunnen we bevestigen.
116	Bijlage Uitvoeringsvoorwaarden Social Return, Boeteclausule	De boete bedraagt maximaal 125% van het niet-gerealiseerde deel van de Social Return-verplichting. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze boete uitsluitend wordt opgelegd bij verwijtbaarheid en dat aantoonbare inspanning tot matiging leidt, mede gelet op de krapte op de arbeidsmarkt in de beveiligingsbranche?	De gemeente Almere bevestigt dat SROI een inspanningsverplichting is. Indien de opdrachtnemer kan aantonen dat de vereiste inspanningen zijn geleverd, is er geen grond voor het opleggen van een boete.
117	Concept overeenkomst artikel 1.3 onder II	De verwerkersovereenkomst is niet bij de aanbestedingsstukken gevoegd. Kan de aanbestedende dienst deze publiceren?	Zie antwoord op vraag 77.
118	Concept overeenkomst artikel 3.2 en Programma van Eisen 5.1.9	De aangewezen CBS-reeks betreft cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen. Deze reeks volgt de ontwikkeling van de contractuele loonkosten, waaronder werkgeverslasten en pensioenpremies, niet volledig. Is de aanbestedende dienst bereid een reeks te hanteren die deze ontwikkeling wel volgt, dan wel anderszins te voorzien in verrekening van aantoonbare wijzigingen in werkgeverslasten?	Zie antwoord vraag 75.
119	Concept overeenkomst artikel 3.2 en Programma van Eisen 5.1.9	Bepaald is dat indexatie uitsluitend wordt toegepast op de in het prijzenblad gespecificeerde directe kosten en dat het niet-loonkostendeel van het tarief niet voor indexatie in aanmerking komt. In het tabblad Open calculatie(s) omvat het blok "Kostprijs (directe kosten)" mede de posten opleiding en hercertificering, planning en objectleiding, HR en administratie, kleding en persoonlijke beschermingsmiddelen, en ICT en communicatie. Kan de aanbestedende dienst per post aangeven welke wel en welke niet voor indexatie in aanmerking komen?	De aanbestedende dienst heeft ter verduidelijking de prijs inschrijftaak aangepast.
120	Concept overeenkomst artikel 3.2 en Programma van Eisen 5.2.5	De raamovereenkomst vangt aan op 1 februari 2027 en indexatie is eerst mogelijk per 1 januari 2028. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de tarieven van prijspeil 2027 gedurende elf maanden ongewijzigd blijven, en geldt hetzelfde voor de partij waarmee een wachtkamerovereenkomst wordt gesloten indien deze binnen die periode wordt geactiveerd?	Ja, de tarieven blijven tot de eerste contractueel toegestane indexatiedatum ongewijzigd. Voor de wachtkamerleverancier geldt hetzelfde zie artikel 1 lid 2 van de wachtkamerovereenkomst.
121	Concept overeenkomst artikel 5 en Programma van Eisen 5.1.9	Artikel 5 bepaalt dat aanpassingen als gevolg van gewijzigde regelgeving over en weer niet tot schadeplichtigheid leiden. Gelet op een looptijd tot maximaal 31 januari 2035: biedt de overeenkomst ruimte voor aanpassing van de tarieven indien wet- of regelgeving tot aantoonbaar hogere kosten leidt die niet in de gehanteerde index tot uitdrukking komen?	Artikel 5 bepaalt uitsluitend dat aanpassingen van de overeenkomst die noodzakelijk zijn als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving niet leiden tot schadeplichtigheid van partijen over en weer. Dit artikel biedt geen grondslag voor aanvullende tariefaanpassingen. Op de overeenkomst zijn uitsluitend de overeengekomen prijs- en indexeringsafspraken van toepassing.

122	Conceptovereenkomst art. 1.3	In artikel 1.3 van de conceptovereenkomst is een rangorde van contractdocumenten opgenomen. Belangrijke onderdelen van de aanbesteding, waaronder het Programma van Eisen, de Service Level Agreement en de Prijs_inschrijfstaat, worden hierin niet afzonderlijk genoemd. Kan de Aanbestedende dienst de volledige rangorde van alle contractdocumenten en bijlagen verduidelijken en deze in de definitieve overeenkomst opnemen? Tevens wordt het "Verslag afstemmings- en verificatiebespreking" hoger in rang geplaatst dan de Nota van Inlichtingen en de Offerteaanvraag. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat een dergelijke bespreking uitsluitend dient ter verificatie en concretisering en niet kan leiden tot nieuwe of wezenlijk gewijzigde verplichtingen ten opzichte van de aanbestedingsstukken en de ingediende inschrijving?"	Zie antwoord op vraag 71. Ja, we kunnen bevestigen dat een verificatiebespreking uitsluitend ter verificatie en concretisering leidt en niet kan leiden tot nieuwe of gewijzigde verplichtingen tov de aanbestedingsstukken en de ingediende inschrijving.
123	Contractwisseling en overname personeel	Kan de gemeente bevestigen welke bepalingen uit de cao Particuliere Beveiliging over contractwisseling en personeelsaanbieding op deze opdracht van toepassing zijn? Kan zij daarbij aangeven welke huidige medewerkers onder de overname- of aanbiedingsverplichting vallen, welke informatie en termijnen gelden en of de hospitalitymedewerker onder dezelfde regeling valt?	Op de contractwisseling zijn de op het moment van overgang geldende bepalingen van de CAO Particuliere Beveiliging van toepassing voor zover de betreffende werkzaamheden en medewerkers binnen de werkingssfeer daarvan vallen. Een geanonimiseerde personeelsopgave wordt - op verzoek via de berichtenmodule van de aanbesteding in TenderNed - aan inschrijvers beschikbaar gesteld overeenkomstig de aanbestedingsstukken. Deze opgave dient voor calculatiedoeleinden en vormt geen garantie dat alle vermelde medewerkers feitelijk overgaan. Voor hospitalitymedewerkers geldt de contractwisselingsregeling alleen indien zij onder de werkingssfeer van de toepasselijke cao-bepalingen vallen.
124	Definitieve SLA en contractuele gevolgen	Bijlage 08 bevat redactionele opmerkingen en vermeldt dat KPI's na gunning gezamenlijk worden geconcretiseerd. Kan de gemeente vóór de inschrijfdeadline een opgeschoonde definitieve SLA verstrekken en per KPI aangeven welke definitie, meetwijze, uitzonderingen en contractuele gevolgen gelden? Kan worden bevestigd dat een score "Aandacht" of "Onvoldoende" niet automatisch leidt tot een boete, korting of ontbinding, maar eerst tot hoor en wederhoor, een verbeterplan en een redelijke hersteltermijn?	Voor inschrijving gelden de eisen uit de Offerteaanvraag, het Programma van Eisen en de in de concept-SLA opgenomen onderwerpen als uitgangspunt. De concept-SLA wordt vóór contractstart redactioneel opgeschoond en tijdens de implementatiefase gezamenlijk nader geconcretiseerd. Om die reden wordt vóór de inschrijfdeadline geen definitieve SLA met uitgewerkte KPI-definities, meetmethoden, uitzonderingen en contractuele gevolgen verstrekt. Bevestigd wordt dat een score "Aandacht" of "Onvoldoende" niet automatisch leidt tot een boete, korting, ontbinding of andere contractuele sanctie. Conform de SLA vinden eerst hoor en wederhoor plaats en wordt van opdrachtnemer verwacht dat passende verbetermaatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer krijgt daarbij een redelijke gelegenheid om de geconstateerde tekortkoming te herstellen. Eventuele verdere contractuele maatregelen worden uitsluitend beoordeeld in het licht van de aard, ernst en duur van de tekortkoming en komen pas aan de orde indien herstel uitblijft of sprake is van structurele tekortkomingen. Zie tevens de antwoorden op vragen 94, 107 en 110.
125	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA § 5.5 Prijsdruk en kwaliteit	De gemeente kent 70% van de totale score toe aan kwaliteit en vraagt daarbij onder andere om aantoonbare personele continuïteit, vervangingscapaciteit, flexibiliteit bij calamiteiten en piekbelasting, opleiding en ontwikkeling, kwaliteitscontroles, locatiebezoeken, audits en proactieve advisering. Deze kwaliteitsambities brengen aantoonbare personele en organisatorische kosten met zich mee. Tegelijkertijd is de financiële ruimte begrensd tot maximaal €1.000.000 en ontvangt een inschrijver pas bij €800.000 of lager de maximale prijsscore. Heeft de gemeente getoetst of de gehanteerde prijsbandbreedte daadwerkelijk in verhouding staat tot het door haar verlangde kwaliteitsniveau en voorkomt dat inschrijvers financieel worden gestimuleerd om juist op de voor kwaliteit en continuïteit noodzakelijke kostenelementen te besparen? Zo ja, kan de gemeente deze toets en de gehanteerde uitgangspunten toelichten? Zo nee, is zij bereid de bandbreedte te herijken?	De prijsbandbreedte is vastgesteld aan de hand van de geraamde inzet en de totale uitgevraagde dienstverlening en is gebaseerd op een normaal efficiënte en marktconforme uitvoering. Naar aanleiding van de vragen in de eerste Nota van Inlichtingen zijn de onderbouwing en de prijsinschrijfstaat opnieuw beoordeeld en waar nodig aangepast. Door diverse aanpassingen van de (indicatieve) dienstverlening wordt de ondergrens aangepast van € 800.000 naar € 750.000. Dit is inclusief de hospitalitydienst die voor beoordeling is uitgevraagd. De bovengrens van € 1.000.000, de beoordelingssystematiek, de gunningscriteria en de onderlinge weging blijven ongewijzigd. Inschrijvers kunnen hun inschrijving hierop afstemmen.
126	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA § 2.3.2 Maatwerk beveiligingsdienstverlening / § 2.4.4 Uitgangspunten dienstverlening – p. 8-11	Voor de maatwerkdienstverlening en eventuele op- en afschaling wordt geen gegarandeerde afname genoemd. Kunt u, ten behoeve van een vergelijkbare en reële prijsstelling en capaciteitsplanning, historische afnamegegevens over de afgelopen drie jaar verstrekken voor extra beveiliging, persoonsbeveiliging, Politieke Markt, B&W-ondersteuning en evenementen, bij voorkeur in uren per categorie?	Opdrachtgever beschikt niet over voldoende betrouwbare en representatieve historische gegevens om een overzicht van de afname in de afgelopen drie jaar per gevraagde categorie te verstrekken. De inzet voor maatwerkdienstverlening, extra beveiliging, persoonsbeveiliging, ondersteuning bij de Politieke Markt, ondersteuning van het college van B&W en evenementen is sterk afhankelijk van actuele omstandigheden, bestuurlijke ontwikkelingen, veiligheidsvraagstukken en de evenementenagenda. Hierdoor kunnen de omvang en frequentie van de inzet van jaar tot jaar aanzienlijk verschillen. Om die reden wordt geen garantie afgegeven ten aanzien van de afnameomvang en kunnen aan eventuele historische gegevens geen rechten of verwachtingen voor de toekomst worden ontleend. Inschrijvers dienen hun tarieven en capaciteit te baseren op de uitgevraagde dienstverlening en de in de aanbestedingsstukken beschreven mogelijkheden tot op- en afschaling.

127	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 2.3.2.1 Politieke Markt (PM) – p. 8-9	Kunt u een nadere toelichting geven op de aard en inhoud van de Politieke Markt-avonden en de beveiligingscontext waarin deze plaatsvinden? Kunt u daarbij ingaan op het gemiddelde bezoekersaantal, het type bezoekers, de aard en frequentie van incidenten en/of verstoringen, eventuele demonstraties of verhoogde dreigingen en de belangrijkste risico's waarmee de beveiligingsorganisatie tijdens deze avonden rekening dient te houden?	De Politieke Markt betreft de openbare vergaderavonden van de gemeenteraad van Almere. Tijdens deze avonden vinden onder meer beeldvormende, oordeelsvormende en besluitvormende bijeenkomsten plaats waarbij raadsleden, collegeleden, inwoners, belanghebbenden, maatschappelijke organisaties, ondernemers, de pers en overige bezoekers aanwezig kunnen zijn. De bijeenkomsten hebben een openbaar karakter en vinden plaats in het stadhuis. Het bezoekersaantal varieert sterk afhankelijk van de agendaonderwerpen. Op reguliere avonden is sprake van een beperkt aantal bezoekers, terwijl bij maatschappelijk of politiek gevoelige onderwerpen sprake kan zijn van een aanzienlijk hogere opkomst. De aard van de bezoekers is divers en bestaat uit zowel individuele inwoners als vertegenwoordigers van organisaties, belangengroepen, ondernemers, pers en andere belangstellenden. Ook insprekers kunnen aanwezig zijn om hun standpunt toe te lichten. Over het algemeen verlopen de Politieke Markt-avonden ordelijk. Incidenten en verstoringen doen zich slechts incidenteel voor, maar kunnen niet volledig worden uitgesloten. Denk hierbij aan verbale confrontaties, emotioneel gedrag van bezoekers, niet-naleving van huisregels, ordeverstoringen of situaties waarbij de-escalerend optreden gewenst is. Daarnaast dient rekening te worden gehouden met demonstraties, maatschappelijke onrust of verhoogde aandacht voor specifieke bestuurlijke of politieke onderwerpen. De omvang en impact hiervan zijn vooraf niet altijd voorspelbaar en kunnen variëren afhankelijk van actuele ontwikkelingen. De belangrijkste risico's voor de beveiligingsorganisatie liggen onder meer op het gebied van: *toegangs- en bezoekersmanagement; *het waarborgen van een veilige en ordelijke vergaderomgeving; *het herkennen van en adequaat reageren op spanningsopbouw en mogelijke ordeverstoringen; *de-escalerend optreden bij conflicten en agressie; *het begeleiden van bezoekers, insprekers en bestuurders; *het adequaat handelen bij demonstraties, calamiteiten of andere onverwachte situaties; *het afstemmen met de gemeentelijke organisatie, de griffie, bedrijfshulpverlening en indien nodig externe veiligheidspartners. Opdrachtgever verstrekt bewust geen gedetailleerde informatie over concrete incidenten, dreigingsbeelden, beveiligingsmaatregelen of beveiligingsinzet. Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de aard en omvang van de benodigde beveiligingsinzet per Politieke Markt-avond kunnen verschillen en dat flexibiliteit onderdeel uitmaakt van de gevraagde dienstverlening.
128	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 2.4 Toelichting gewenste situatie	Kunt u nader toelichten in hoeverre de gewenste situatie afwijkt van de huidige situatie en dienstverlening? Welke concrete veranderingen, verbeteringen en/of aanvullende prestaties verwacht Gemeente Almere van de nieuwe opdrachtnemer ten opzichte van de huidige dienstverlening?	De aanbesteding is niet opgezet vanuit de veronderstelling dat sprake moet zijn van een ingrijpende wijziging ten opzichte van de huidige dienstverlening. Gemeente Almere is primair op zoek naar een opdrachtnemer die de gevraagde dienstverlening aantoonbaar, kwalitatief hoogwaardig, professioneel en toekomstbestendig kan uitvoeren overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen. Gemeente Almere vraagt geen specifieke verbetermaatregelen ten opzichte van de huidige opdrachtnemer en zal geen vergelijking maken tussen de huidige en toekomstige dienstverlening. Het staat inschrijvers vrij om binnen de kaders van de aanbestedingsstukken eigen voorstellen, werkwijzen en verbeteringsuggesties aan te bieden waarmee zij aantonen invulling te geven aan de gevraagde kwaliteit en dienstverlening.
129	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 2.4.3 Buiten scope van de opdracht	Kunt u toelichten in hoeverre van de nieuwe opdrachtnemer wordt verwacht dat deze samenwerkt en operationeel afstemt met de partijen die verantwoordelijk zijn voor beveiligingsdienstverlening die buiten de scope van deze opdracht valt? Kunt u daarbij tevens aangeven hoe deze samenwerking momenteel is ingericht en welke rol en verantwoordelijkheden u hierin van de nieuwe opdrachtnemer verwacht?	De nieuwe opdrachtnemer wordt geacht, waar de uitvoering van de dienstverlening dat vereist, constructief samen te werken en operationeel af te stemmen met partijen die beveiligings- of aanverwante dienstverlening verrichten buiten de scope van deze opdracht. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan interne organisatieonderdelen, hulpdiensten (oa politie), leveranciers en andere door de gemeente gecontracteerde partijen. De huidige samenwerking is primair gericht op het waarborgen van een veilige, gastvrije en ongestoorde dienstverlening binnen de gemeentelijke locaties en tijdens evenementen of bijeenkomsten. De exacte inrichting van deze samenwerking kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen afhankelijk van de operationele behoefte van de gemeente. Van de nieuwe opdrachtnemer wordt verwacht dat deze: • actief deelneemt aan noodzakelijke operationele afstemming; • relevante informatie tijdig deelt binnen de geldende privacy- en veiligheidskaders; • afspraken met betrokken partijen naleeft en bijdraagt aan een effectieve samenwerking; • zich flexibel opstelt bij incidenten, calamiteiten en bijzondere omstandigheden; • de eigen verantwoordelijkheid behoudt voor de uitvoering, kwaliteit en aansturing van de onder deze opdracht vallende werkzaamheden.

130	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.2.1 Social Return On Investment (SROI) – p. 11-12	U vraagt 5% van de totale bruto opdrachtsom exclusief btw aan SROI te besteden. Kunt u bevestigen dat bij deze raamovereenkomst de SROI-verplichting wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde omzet per contractjaar en niet over de geraamde of maximale opdrachtwaarde?	Dat is correct. De SROI-verplichting wordt jaarlijks achteraf gecorrigeerd op basis van de daadwerkelijk gerealiseerde waarde van de opdracht.
131	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.2.1 Minimumeisen met betrekking tot overgang personeel – p. 22	Een actueel overzicht van de huidige personeelsbezetting wordt alleen op verzoek verstrekt. Wij verzoeken u dit overzicht aan alle inschrijvers via TenderNed beschikbaar te stellen, zodat iedere inschrijver over dezelfde informatie beschikt en de gevolgen van de personeelsovergang gelijkwaardig kan beoordelen.	De gemeente gaat hier niet mee akkoord aangezien het privacygevoelige informatie betreft. De mutatielijst is op verzoek beschikbaar. Inschrijvers kunnen deze via de berichtenmodule van TenderNed opvragen. De aanbestedende dienst verstrekt de mutatielijst na ontvangst van het verzoek. NB: de lijst geeft de actuele situatie weer en vormt geen garantie dat alle vermelde medewerkers feitelijk overgaan.
132	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.4.1 Gunningswens 1 – Implementatie, Ontzorging en Partnerschap – p. 23-25	Kunt u aangeven welke medewerkers en stakeholders van Gemeente Almere beschikbaar zijn tijdens de implementatie?	Tijdens de implementatiefase stelt opdrachtgever de benodigde medewerkers en stakeholders beschikbaar voor afstemming en kennisoverdracht, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor een succesvolle implementatie van de opdracht. Hierbij kan onder meer worden gedacht aan de accountmanager, contractmanager, operationeel verantwoordelijken, locatieverantwoordelijken, gebruikersvertegenwoordigers en andere betrokken functionarissen die relevante input kunnen leveren ten aanzien van processen, werkwijzen, locaties en dienstverlening. De exacte samenstelling en beschikbaarheid is afhankelijk van de implementatieplanning en de onderwerpen die aan de orde zijn. Na gunning zal opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer bepalen welke personen op welk moment betrokken worden.
133	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.4.1 Gunningswensen – Gunningswens 1 en 2 – p. 23 t/m 27	Beide gunningswensen vragen deels om een beschrijving van vergelijkbare onderwerpen gedurende de contractperiode, waaronder risicosignalering en advisering, evaluatie en continue verbetering, kennisontwikkeling en samenwerking/afstemming. Kunt u het beoogde onderscheid tussen beide gunningswensen nader verduidelijken en aangeven welke onderwerpen gedurende de contractperiode onder Gunningswens 1 respectievelijk Gunningswens 2 dienen te worden uitgewerkt, zodat overlap in de beantwoording kan worden voorkomen?	De aanbestedende dienst erkent dat tussen beide gunningswensen raakvlakken bestaan. De focus van de gunningswensen is echter verschillend. Gunningswens 1: Implementatie, Ontzorging en Partnerschap richt zich op de wijze waarop inschrijver de opstart van de dienstverlening vormgeeft en gedurende de contractperiode invulling geeft aan de samenwerking met opdrachtgever. Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening richt zich op de wijze waarop inschrijver de operationele dienstverlening gedurende de contractperiode borgt. Indien onderwerpen zoals risicosignalering, evaluatie of continue verbetering relevant zijn voor beide gunningswensen, mogen deze worden benoemd, mits duidelijk wordt gemaakt vanuit welk perspectief deze bijdragen aan de betreffende gunningswensen.
134	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.4.1 Gunningswensen – Gunningswens 1 en 2 – Vormvereisten – p. 25 en 27	Gelet op het aantal verplicht te behandelen onderwerpen achten wij de beschikbare ruimte beperkt om alle onderdelen op het gevraagde detailniveau SMART en verifieerbaar uit te werken. Wij verzoeken u daarom de maximale omvang voor Gunningswens 1 te verruimen van drie naar vier A4 en voor Gunningswens 2 van vier naar vijf A4. Kunt u hiermee instemmen?	Dit is niet akkoord. Voor gunningswens 1 blijft het vermelde aantal maximum aantal pagina's ongewijzigd, dus maximaal 3 pagina's A4, exclusief een eventuele planning of tijdlijn in schema- of tabelvorm. Voor gunningswens 2 wordt het maximum aantal pagina's aangepast van 4 naar 5 pagina's A4, exclusief eventuele schema's, overzichten of responstijdtabelen. De volgende onderdelen tellen niet mee voor het maximale aantal pagina's, mits als bijlage opgenomen: 1. een planning of tijdlijn in schema- of tabelvorm; 2. schema's, overzichten of responstijdtabelen; 3. een titelblad, inhoudsopgave en/of bronvermelding. Daarbij gelden de volgende voorwaarden: a. Voor de onderdelen genoemd onder 1 en 2 geldt een maximum van één extra A4-pagina per gunningswens. b. De inhoud van de onder 1 en 2 genoemde bijlagen wordt niet meegeteld bij de beoordeling van het maximale aantal pagina's. c. Alle schema's, overzichten en tabellen, illustraties enz, die zijn opgenomen in de beantwoording zelf, tellen mee binnen het toegestane maximum aantal pagina's. d. In de bijlagen mogen uitsluitend korte toelichtingen worden opgenomen die noodzakelijk zijn voor de leesbaarheid van het schema, overzicht of de tabel. Uitgebreide beschrijvingen, motivatie, onderbouwing of doorlopende tekst worden niet beoordeeld. e. Informatie die in strijd met onderdeel d in een bijlage is opgenomen, wordt buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling.

135	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.4.1 Gunningswensen – Gunningswensen 2 – Vormvereisten – p. 27	Voor Gunningswensen 2 geldt een maximum van vier pagina's A4, exclusief eventuele schema's, overzichten of responstijdtabelen. Omdat deze onderdelen naar verwachting binnen de beantwoording en daarmee op dezelfde pagina's worden opgenomen, is het voor inschrijvers lastig om eenduidig te bepalen wanneer de maximale paginalimiet wordt overschreden. Kunt u daarom verduidelijken hoe de paginalimiet in dit geval moet worden toegepast en beoordeeld? Wij verzoeken u daarbij een eenduidige richtlijn te geven waarmee voor alle inschrijvers vooraf duidelijk is welke omvang van de beantwoording is toegestaan.	Zie het antwoord op vraag 134.
136	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.4.2 Beoordelingsmethode – p. 28	Kunt u aangeven in hoeverre de beoordelaars gedurende de contractperiode direct betrokken zijn bij de dagelijkse uitvoering, aansturing en/of het contractmanagement van de beveiligingsdienstverlening?	De beoordelingscommissie bestaat uit medewerkers die vanuit hun functie betrokken zijn bij zowel de operationele uitvoering als het contractmanagement van de beveiligingsdienstverlening.
137	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.5 Prijzbandbreedte en verantwoord marktgedrag	Gemeente Almere hanteert een prijsbandbreedte van € 800.000 tot € 1.000.000, waarbij € 800.000 of lager leidt tot de maximale prijsscore en een inschrijving boven € 1.000.000 wordt uitgesloten. De opdracht betreft een sterk arbeidsintensieve dienstverlening waarbij de gemeente hoge eisen stelt aan onder meer vakbekwaam personeel, continuïteit, vervangingscapaciteit, flexibiliteit bij pieken en calamiteiten, opleiding, kwaliteitsborging, aansturing, advisering en SROI. Tegelijkertijd verlangt de gemeente dat inschrijvers uitgaan van marktconforme en realistische prijzen, een normale kostprijsopbouw en een redelijke winstmarge. Juist bij een arbeidsintensieve opdracht kan een te beperkte prijsbandbreedte leiden tot ongewenste prijsdruk op de onderdelen waarmee de gevraagde kwaliteit en continuïteit moeten worden gerealiseerd. Dit past naar onze mening niet bij de uitgangspunten van verantwoord marktgedrag en evenmin bij de door de gemeente uitgesproken ambitie om een professionele, betrouwbare en duurzame samenwerking aan te gaan. Wij stellen daarom voor de bovengrens te verhogen van € 1.000.000 naar € 1.200.000 en de prijsscore vervolgens lineair te laten verlopen tussen € 800.000 en € 1.200.000. Daarmee blijft prijsconcurrentie volledig bestaan, maar ontstaat tegelijkertijd voldoende ruimte voor marktpartijen om een reële en duurzaam uitvoerbare kostprijs aan te bieden zonder het risico dat noodzakelijke kosten voor personeel, continuïteit en kwaliteit onder druk komen te staan. Is de gemeente bereid de bovengrens te verhogen naar € 1.200.000 en de prijsformule dienovereenkomstig aan te passen?	Zie het antwoord op vraag 125.
138	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.5.1 Prijs objectbeveiliging (geplande diensten) – p. 29	De inschrijver ontvangt maximaal 300 punten bij een inschrijfprijs van € 800.000 of lager en wordt uitgesloten boven € 1.000.000. Kunt u toelichten op welke uren, tarieven, CAO-kosten en overige kostenaannames deze onder- en bovengrens zijn gebaseerd?	Zie het antwoord op vraag 125.
139	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA Algemeen	Kunt u toelichten hoe de meldkamerdienstverlening binnen de huidige beveiligingsdienstverlening is georganiseerd en welke rol de huidige beveiligingsdienstverlener hierin vervult? Kunt u tevens aangeven of meldkamerdienstverlening gedurende de looptijd van de nieuwe overeenkomst als aanvullende dienstverlening binnen deze raamovereenkomst kan worden afgenomen, indien hier vanuit Gemeente Almere behoefte aan ontstaat?	De meldkamerdienstverlening maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding. Deze dienstverlening is momenteel volledig ondergebracht bij een andere dienstverlener en valt daarmee buiten de scope van de onderhavige opdracht. Gedurende de looptijd van de nieuw af te sluiten overeenkomst kan meldkamerdienstverlening derhalve niet als aanvullende dienstverlening binnen deze raamovereenkomst worden afgenomen.
140	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA, § 5.5 en 5.5.2, Verhouding prijsplafond en reële prijsstelling	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA 5.5 en 5.5.2, Verhouding prijsplafond en reële prijsstelling in paragraaf 5.5.2 stelt de gemeente dat prijzen moeten aansluiten bij een normale kostprijsopbouw, redelijke winstmarges en de binnen de branche gebruikelijke kostenstructuur. Tegelijkertijd wordt een totale inschrijfprijs boven €1.000.000 uitgesloten. Wij vragen de gemeente te bevestigen dat het prijsplafond zodanig is vastgesteld dat een normaal efficiënte beveiligingsorganisatie alle voor deze opdracht noodzakelijke kosten, waaronder correcte arbeidsvoorwaarden, vervanging, opleiding, management, flexibiliteit, SROI en overige contractuele verplichtingen, kan dekken én daarbij een redelijke ondernemersmarge kan realiseren. Indien de gemeente dit niet op basis van een actuele kostprijsberekening kan bevestigen, verzoeken wij haar de bovengrens te verhogen. Kan de gemeente hiermee instemmen?	Zie het antwoord op vraag 125.

141	EA Beveiliging Offerteaanvraag GA, § 5.5 Prijsbandbreedte herrijken	Gemeente Almere hanteert voor de totale inschrijfprijs een ondergrens van €800.000 en een bovengrens van €1.000.000, waarbij een inschrijving boven €1.000.000 wordt uitgesloten. Tegelijkertijd bepaalt de gemeente in paragraaf 5.5.2 dat prijzen marktconform en realistisch moeten zijn en gebaseerd moeten zijn op een normale kostprijsopbouw met redelijke kortingen en winstmarges en op een branchegebruikelijke kostenstructuur. Gemeente Almere is bovendien ondertekenaar van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag. De handreiking voor beveiligingsdiensten benadrukt juist het belang van een gezonde prijs-kwaliteitverhouding, een gezond rendement voor de opdrachtnemer en het voorkomen van onnodige prijsdruk, mede omdat personeelskosten het grootste aandeel in de kostprijs van beveiligingsdienstverlening vormen. Gelet op de huidige loon- en werkgeverskosten, de overige verplichtingen uit de aanbestedingsstukken, waaronder SROI, opleiding, aansturing, vervangingscapaciteit en kwaliteitsborging en het feit dat de overeenkomst start na afloop van de huidige cao Particuliere Beveiliging, vragen wij de gemeente te heroverwegen of de gekozen bandbreedte nog aansluit bij een actuele en reële kostprijs voor de gevraagde dienstverlening. Is de gemeente bereid de onder- en bovengrens te herijken op basis van actuele markt- en kostprijsgegevens en de bovengrens zodanig te verhogen dat inschrijvers voldoende ruimte hebben om een marktconforme, kostendekkende en verantwoord opgebouwde aanbidding te doen?	Zie het antwoord op vraag 125.
142	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties 5.4.1 Gunningswensen, Gunningswens 1 Implementatie, Ontzorging en Partnerschap	1. Implementatieaanpak: Hier staat: "Tevens wordt een realistische implementatieplanning opgenomen, inclusief fasering, mijlpalen en oplevermomenten." Kunt u bevestigen dat een separate planning op A3 formaat is toegestaan of moet dit A4 zijn?	Zie vraag 134, alleen A4-formaat is toegestaan.
143	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 3.7 Volledige en tijdige Inschrijving	Hier staat: "Met een rechtsgeldige ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) wordt aan deze eis voldaan." Betekent dit dat alleen het UEA met een gekwalificeerde elektronische handtekening of met een handtekening op papier die vervolgens is gescand moet worden ondertekend? In het prijzenblad is ook een ondertekeningsveld opgenomen. Hoe hier mee om te gaan?	Beide manieren van ondertekening is akkoord. Wij verzoeken u ook het prijzenblad te ondertekenen. Dit mag ook met een gekwalificeerde elektronische handtekening.
144	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 3.8 Indienen van de Inschrijving	Een inschrijver mag slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij in combinatie of middels hoofd-onderaanneming. Is het wel toegestaan dat een onderaannemer voor meerdere deelnemers als onderaannemer fungeert?	Ja, het is toegestaan dat één onderaannemer voor meerdere inschrijvers als onderaannemer fungeert, aangezien uiteindelijk slechts één partij wordt gecontracteerd. Iedere inschrijver dient echter een afzonderlijke UEA van de betreffende onderaannemer bij de inschrijving in te dienen.
145	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.4.1 Gunningswensen, blz. 27	Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening. U vraagt Inschrijvers 6 onderwerpen uit te werken. Daarnaast vraagt u Inschrijvers om een Praktijkscenario uit te werken. U stelt hiervoor 4 A4 ter beschikking. Inschrijver merkt op dat dit een beperkt aantal is om alle vragen volledig te beantwoorden en voorbeelden en prestaties te noemen. Bent u bereid dit aantal te verruimen naar 6 A4?	Zie het antwoord op vraag 134.
146	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.4.1 Gunningswensen, blz.27	Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening: Hier staat: "De uitwerking bedraagt maximaal 4 pagina's A4, exclusief eventuele schema's, overzichten of responstijdtabelen." Gezien eventuele schema's, overzichten of responstijdtabelen benoemd staan als exclusief het voorgeschreven aantal van 4 A4: kunt u aangeven: a. Hoeveel ruimte hiervoor per subvraag mag worden gebruikt? b. Of dit dan als separate bijlage opgenomen dient te worden? Dit om een eertijk vergelijk tussen inschrijvers mogelijk te maken.	Zie het antwoord op vraag 134.

147	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.4.1 Gunningswensen, Gunningswens 1 Implementatie, Ontzorging en Partnerschap	4. Omgang met beperkte kennis en ervaring: Kunt u bevestigen dat het hier gaat om trainingen, instructies of workshops voor de in te zetten beveiligers?	Met dit onderdeel wordt bedoeld hoe de opdrachtnemer de aanbestedende dienst ondersteunt bij het ontwikkelen en behouden van voldoende kennis en vaardigheden op het gebied van beveiligingsdienstverlening, zodat zij haar rol als opdrachtgever effectief kan vervullen. De gevraagde kennisoverdracht, trainingen, instructies, workshops, begeleiding en documentatie zijn derhalve primair gericht op medewerkers van de aanbestedende dienst. Reguliere opleidingen en trainingen van door opdrachtnemer ingezette beveiligingsmedewerkers vallen hier niet onder, tenzij deze aantoonbaar bijdragen aan de kennisoverdracht richting de aanbestedende dienst. Inschrijvers zijn vrij om hun aanpak en eventuele aanvullende voorstellen hieromtrent nader toe te lichten.
148	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.4.1 Gunningswensen, pag. 25	U vraagt Inschrijvers om zes onderdelen op maximaal 3 pagina's A4 uit te werken. Bent u bereid dit aantal te verruimen naar 5 A4?	Zie het antwoord op vraag 134.
149	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.4.1 Gunningswensen, pag. 26	Gunningswens 2: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening, onderdeel 6. Samenwerking en communicatie. U vraagt hier aan Inschrijvers om toe te lichten welke overlegstructuren worden gehanteerd. In Bijlage 02_programma_van_eisen, Eis 4.2.7 is al een overlegstructuur voorgeschreven. Kunt u aangeven wat u in de gevraagd overlegstructuur in Gunningdwens 2 wenst terug te zien?	De overlegstructuur uit Eis 4.2.7 vormt het uitgangspunt. Binnen Gunningswens 2 wordt niet gevraagd deze structuur opnieuw te beschrijven, maar om toe te lichten hoe inschrijver hieraan invulling geeft. Eventuele aanvullende overlegvormen mogen hierbij worden beschreven.
150	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, 5.5.1 Prijs objectbeveiliging (geplande diensten) Zie § 2.3.1, blz 29	De opgenomen ondergrens voor de beoordeling van de prijs is niet marktconform. Binnen deze bandbreedte is het niet mogelijk om de dienstverlening kwalitatief te laten verlopen volgens de normen die wij als bedrijf nastreven. Dit gecombineerd met het feit dat er nog rekening gehouden dient te worden met de inschatting van de benodigde indexatie achten wij het nodig om het minimum en maximumbedrag aan te passen. Om die reden wil inschrijver voorstellen om de bandbreedte aan te passen naar € 1.000.000 - € 1.250.000. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord? Zo niet, kunt u dan aangeven waarom de genoemde bedragen marktconform zijn?	Zie het antwoord op vraag 125.
151	EA_Beveiliging_off erteaanvraag, 4.4.4.1 Kerncompetenties, Kerncompetentie 4:	U vraagt om ervaring met het leveren van persoonsbeveiligers voor minimaal 100 uur op jaarbasis in een publiek of politiek gevoelige omgeving. Kunt u bevestigen dat de inzet van persoonsbeveiligers voor de beveiliging van rechters bij thuiszittingen ook voldoet, aangezien de rechter een publiekelijke functie bekleedt? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Ja, de beveiliging van rechters bij thuiszittingen wordt als ervaring in een publiek of politiek gevoelige omgeving aangemerkt, mits de referentie daadwerkelijk ziet op persoonsbeveiliging door gekwalificeerde persoonsbeveiligers en voldoet aan de overige eisen inzake aard, omvang en referentieperiode. Uitsluitend objectbeveiliging, toezicht of gastontvangst rondom een thuiszitting volstaat niet.
152	eis 6.1.3. PVE	U stelt als eis dat beveiligingsmedewerkers beschikken over een geldige VOG, terwijl deze medewerkers tevens een politiescreening ondergaan. Kunt u toelichten welke aanvullende waarborg de VOG biedt ten opzichte van deze screening? Gelet op de administratieve belasting en mogelijke doorlooptijd verzoeken wij u de afzonderlijke VOG eis te laten vervallen voor medewerkers die aantoonbaar de vereiste politiescreening met positief resultaat hebben doorlopen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, de VOG-eis blijft gelden naast het geldige grijze Wpbr legitimatiebewijs, zie antwoord op vraag 40.
153	Geanonimiseerd personeelsoverzicht	Bij dezen verzoeken wij om het in paragraaf 5.2.1 genoemde actuele, geanonimiseerde overzicht van de huidige personeelsbezetting aan alle inschrijvers te verstrekken. Graag ontvangen wij per medewerker ten minste functie, contractomvang, aard dienstverband, anciënniteit, toepasselijke loonschaal en trede, structurele persoonlijke toeslagen, opgebouwde verlofrechten voor zover relevant bij contractwisseling en inzetlocatie. Kan tevens het totale ziekteverzuim en personeelsverloop over de laatste twaalf maanden worden vermeld?	De mutatielijst is op verzoek beschikbaar. Inschrijvers kunnen deze via de berichtenmodule van TenderNed opvragen. De aanbestedende dienst verstrekt de mutatielijst na ontvangst van het verzoek. De gegevens over personeelsverloop en ziekteverzuim worden niet verstrekt, omdat deze bedrijfsvertrouwelijke en privacygevoelige informatie bevatten.

154	Goedkeuring uniform en kosten van latere wijzigingen	Kan de gemeente vóór contractering of uiterlijk tijdens de implementatiefase objectieve uitgangspunten verstrekken voor de gewenste uitstraling en uniformering en het voorgestelde uniform binnen een vaste termijn goed- of afkeuren? Kan tevens worden bevestigd dat kosten van aanpassingen alleen voor rekening van de opdrachtnemer komen wanneer het aanvankelijk voorgestelde uniform niet voldoet aan vooraf kenbaar gemaakte eisen? Indien de gemeente een eerder goedgekeurd uniform gedurende de contractperiode vanwege gewijzigde voorkeuren of huisstijl wil aanpassen, komen de daarmee samenhangende vervangingskosten dan voor rekening van de gemeente?	Opdrachtgever zal, voor zover beschikbaar, voorafgaand aan de contractstart dan wel tijdens de implementatiefase de geldende eisen en uitgangspunten ten aanzien van uitstraling, representativiteit, uniformering en eventuele huisstijlvereisten beschikbaar stellen. Opdrachtnemer dient ter goedkeuring een voorstel voor de bedrijfskleding en uniformering in te dienen. Opdrachtgever zal dit voorstel binnen een redelijke termijn beoordelen en goed- of afkeuren, voorzien van een motivering indien niet aan de gestelde eisen wordt voldaan. Indien het door opdrachtnemer voorgestelde uniform niet voldoet aan de vooraf kenbaar gemaakte eisen, komen de kosten van eventuele aanpassingen voor rekening van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever gedurende de contractperiode gewijzigde eisen stelt of wijzigingen doorvoert in de huisstijl, uitstraling of uniformering die afwijken van de eerder goedgekeurde uitvoering, zullen partijen hierover in overleg treden.
155	Gunningswens 1	Binnen Gunningswens 1 worden drie inhoudelijk omvangrijke onderwerpen uitgevraagd, met daarbinnen meerdere afzonderlijke beoordelingsaspecten. Daarbij verlangt de aanbestedende dienst dat de uitwerking concreet, SMART en verifieerbaar is. Juist deze vereiste mate van concreetheid vraagt om voldoende ruimte voor een inhoudelijke onderbouwing. Wij achten het maximum van 3 A4 daarom onvoldoende om alle drie de onderwerpen volledig, SMART en onderscheidend uit te werken. Gaat u akkoord om het maximum te verruimen naar 6 A4?	Zie het antwoord op vraag 134.
156	Gunningswens 2	Binnen Gunningswens 2 worden inhoudelijk omvangrijke onderwerpen uitgevraagd inclusief een uitwerking van een praktijkcasus, met daarbinnen meerdere afzonderlijke beoordelingsaspecten. Daarbij verlangt de aanbestedende dienst dat de uitwerking concreet, SMART en verifieerbaar is. Juist deze vereiste mate van concreetheid vraagt om voldoende ruimte voor een inhoudelijke onderbouwing. Wij achten het maximum van 4 A4 daarom onvoldoende om alle onderwerpen volledig, SMART en onderscheidend uit te werken. Gaat u akkoord om het maximum te verruimen naar minimaal 7 A4?	Zie het antwoord op vraag 134.
157	Hospitality door een gespecialiseerde onderaannemer	Kan de gemeente bevestigen dat de inschrijver een gespecialiseerde onderaannemer mag inzetten die uitsluitend de hospitalitydienstverlening en de functie gastheer/gastvrouw uitvoert? Kan de gemeente tevens bevestigen welke geschiktheids- en bewijsvereisten voor deze afgebakende onderaannemer gelden, en in het bijzonder of voor deze partij geen ND-nummer, Keurmerk Beveiliging en ISO 9001-certificaat wordt verlangd zolang zij geen werkzaamheden uitvoert die op grond van de Wpbr aan beveiligers zijn voorbehouden? Dient deze onderaannemer bij inschrijving een eigen UEA in te dienen wanneer geen beroep op haar draagkracht of referenties wordt gedaan?	Zoals benoemd in deze NvI worden hospitalitydiensten (slechts) optineel uitgevraagd en beoordeeld. De opdracht ziet derhalve vooral op de in de aanbestedingsstukken omschreven beveiligingsdienstverlening. Voor de uitvoering van de opdracht staat het inschrijvers vrij gebruik te maken van derden en/of onderaannemers. Indien een inschrijver voor de uitvoering een beroep doet op een derde om te voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde geschiktheidseisen, dient dit overeenkomstig het aanbestedingsrecht bij inschrijving kenbaar te worden gemaakt en dient de inschrijver aan te tonen dat hij daadwerkelijk over de voor de opdracht benodigde middelen van die derde kan beschikken. Voor zover een derde beveiligingswerkzaamheden uitvoert die onderdeel uitmaken van de opdracht, dient deze te voldoen aan de voor die werkzaamheden relevante wettelijke vereisten en de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen. Indien geen beroep wordt gedaan op de draagkracht, ervaring, referenties of certificeringen van een derde om aan de geschiktheidseisen te voldoen, hoeft deze derde niet als draagkrachtleverende entiteit te worden opgevoerd. De inschrijver blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en de prestaties van eventuele door hem ingeschakelde derden of onderaannemers.
158	Indexatie van het volledige tarief	Paragraaf 5.1.9 bepaalt dat uitsluitend het bij inschrijving opgegeven directe-kostendeel wordt geïndexeerd en dat het niet-loonkostendeel gedurende maximaal acht jaar niet voor indexatie in aanmerking komt. Is de gemeente bereid het volledige tarief te indexeren, waarbij het loonkostendeel de genoemde loonindex volgt en het niet-loonkostendeel een passende CBS-diensten- of consumentenprijsindex? Indien niet, kan de gemeente motiveren hoe zij voorkomt dat aantoonbare kostenstijgingen voor onder meer planning, ICT, verzekeringen, kleding, vervoer en management leiden tot kwaliteits- of continuïteitsrisico's?	Nee. Opdrachtgever handhaaft de systematiek waarbij uitsluitend het in de open calculatie gespecificeerde directe arbeidsgerelateerde componenten wordt geïndexeerd met de aangewezen cao-loonindex. De niet-arbeidsgerelateerde componenten wordt niet afzonderlijk geïndexeerd. De aanbestedende dienst heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfstaat aangepast. Inschrijvers dienen redelijkerwijs voorzienbare ontwikkelingen van planning, ICT, verzekeringen, kleding, vervoer, management, risico en marge in hun tarief op prijspeil 2027 te verwerken.

159	inwerkduur en inwerken in implementatiefase	Kunt u aangeven wat bij de huidige dienstverlening de gemiddelde inwerkduur per beveiligingspositie/functie is voordat een medewerker zelfstandig inzetbaar wordt geacht? Kunt u bevestigen dat de nieuwe opdrachtnemer gedurende de implementatiefase medewerkers bovenformatief mag laten inwerken naast medewerkers van de huidige dienstverlener, zodat vanaf de ingangsdatum voldoende volledig ingewerkte medewerkers beschikbaar zijn?	De Gemeente Almere beschikt niet over een vastgestelde gemiddelde inwerkduur per beveiligingspositie of functie voordat een medewerker volledig zelfstandig inzetbaar wordt geacht. Ten behoeve van het inwerken van (nieuwe) medewerkers hanteert de Gemeente Almere een minimale inwerkprocedure: iedere nieuw in te zetten beveiliging dient het volledige inwerktraject van in totaal 40 uur met goed gevolg te doorlopen. De uiteindelijke inzetbaarheid van medewerkers is afhankelijk van het succesvol doorlopen van dit traject en vindt plaats in overleg met en na goedkeuring van de Gemeente Almere. De aanbestedende dienst bevestigt dat de nieuwe opdrachtnemer gedurende de implementatiefase medewerkers bovenformatief mag laten meelopen en inwerken naast medewerkers van de huidige dienstverlener, voor zover dit noodzakelijk is voor een zorgvuldige overdracht en continuïteit van de dienstverlening. Hierbij geldt dat de werkzaamheden plaatsvinden in afstemming met opdrachtgever en de huidige dienstverlener. Deze kosten worden niet door de gemeente vergoed.
160	Inwerktraject van 40 uur	Iedere nieuwe beveiliging moet een niet-declarabel inwerktraject van 40 uur boven de reguliere bezetting doorlopen. Kan de gemeente bevestigen of dit traject eenmalig voor de gehele opdracht geldt of afzonderlijk per locatie of functie moet worden gevolgd? Geldt de volledige verplichting ook voor medewerkers die bij contractwisseling worden overgenomen en al aantoonbaar bij de gemeente Almere zijn ingewerkt? Is de gemeente bereid voor aantoonbaar ervaren of reeds ingewerkte medewerkers een verkort maatwerktraject toe te staan, mits zij de kennis- en inwerktoets met goed gevolg afleggen?	Dit kunnen wij niet bevestigen, alle in te zetten medewerkers zijn gehouden aan een inwerktraject van 40 uur dat wij in overleg kunnen inkorten.
161	I	Paragraaf 4.4.3.2 bepaalt dat een inschrijver die niet beschikt over ISO 9001:2015, mag aantonen te beschikken over een intern kwaliteitsborgingssysteem dat aan externe inhoudelijke controle onderhevig is. Kan de gemeente verduidelijken aan welke concrete eisen dit gelijkwaardige kwaliteitsborgingssysteem moet voldoen en welke bewijsstukken bij inschrijving moeten worden overgelegd? Kan een inschrijver hiervoor een beroep doen op het kwaliteitsmanagementsysteem en ISO 9001-certificaat van een derde, en zo ja, welke daadwerkelijke rol en inzet wordt tijdens de uitvoering van deze derde verlangd?	De aanbestedende dienst verstaat onder een gelijkwaardig kwaliteitsborgingssysteem een aantoonbaar en structureel systeem voor kwaliteitsmanagement waarmee de inschrijver de kwaliteit van zijn dienstverlening borgt, bewaakt en continu verbetert. Het systeem dient in ieder geval aandacht te besteden aan kwaliteitsdoelstellingen, procesbeheersing, klachtenafhandeling, interne evaluatie en verbetermaatregelen. Daarnaast dient het systeem aan een onafhankelijke externe toetsing of audit onderhevig te zijn. Bij inschrijving dient een inschrijver die niet beschikt over een geldig ISO 9001:2015-certificaat ten minste de volgende informatie te verstrekken: * een beschrijving van het gehanteerde kwaliteitsmanagementsysteem; * een toelichting waaruit blijkt hoe de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd en verbeterd; * bewijs van externe toetsing of auditing, zoals een auditrapport, certificaat van een vergelijkbaar kwaliteitsstelsel of een verklaring van een onafhankelijke auditor. Een inschrijver kan zich voor het voldoen aan deze geschiktheidseisen beroepen op de draagkracht of middelen van een derde partij, waaronder een kwaliteitsmanagementsysteem of ISO 9001-certificaat van deze derde. In dat geval dient de inschrijver aan te tonen dat hij gedurende de uitvoering daadwerkelijk kan beschikken over de middelen, expertise en ondersteuning van deze derde. Van de derde partij wordt verwacht dat deze gedurende de uitvoering een daadwerkelijke en substantiële rol vervult bij de borging van de kwaliteit, bijvoorbeeld door het beschikbaar stellen van het kwaliteitsmanagementsysteem, begeleiding, kwaliteitscontroles, audits of andere kwaliteitsborgende activiteiten. Een louter formeel beroep op een certificaat van een derde zonder daadwerkelijke betrokkenheid bij de uitvoering wordt niet als voldoende aangemerkt.
162	ISO-14001	U stelt binnen deze opdracht nadrukkelijke eisen en ambities op het gebied van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Kunt u onderbouwen waarom ISO 14001 of aantoonbaar gelijkwaardig niet als geschiktheidseis is opgenomen, terwijl hiermee objectief kan worden aangetoond dat een inschrijver beschikt over een structureel geborgd milieumanagementsysteem? Bent u bereid dit te heroverwegen en ISO 14001 of aantoonbaar gelijkwaardig alsnog als geschiktheidseis op te nemen?	Nee, wij zijn niet bereid dit te heroverwegen. Gelet op de aard en omvang van deze opdracht achten wij het niet proportioneel om ISO 14001 als geschiktheidseis te stellen. De duurzaamheids- en MVOI-ambities zijn reeds geborgd in de eisen uit het Programma van Eisen, waaraan iedere opdrachtnemer moet voldoen. Daarom zien wij geen aanleiding om ISO 14001 of gelijkwaardig alsnog als geschiktheidseis op te nemen.
163	Kerncompetentie 1, opbouw van 12.000 uur	Kan de gemeente bevestigen dat de vereiste 12.000 uur beveiligingsdienstverlening op jaarbasis bij één opdrachtgever mag zijn opgebouwd uit meerdere locaties of objecten van diezelfde opdrachtgever? Kan tevens een lopende referentieopdracht worden gebruikt wanneer binnen de afgelopen drie jaar aantoonbaar gedurende ten minste twaalf aaneengesloten maanden minimaal 12.000 uur is geleverd?	Ja. De vereiste 12.000 uur beveiligingsdienstverlening per jaar mag bij één opdrachtgever zijn opgebouwd uit meerdere locaties of objecten, mits sprake is van één samenhangende referentieopdracht. Een lopende opdracht mag worden gebruikt wanneer binnen de referentieperiode aantoonbaar gedurende ten minste twaalf aaneengesloten maanden minimaal 12.000 uur is geleverd.
164	Kerncompetentie 2, bewijs geregistreerde bezoekers	Welke bewijsvoering accepteert de gemeente voor het vereiste aantal van meer dan 250.000 geregistreerde bezoekers per jaar? Volstaat een schriftelijke, verifieerbare verklaring van de referent of een opgave uit het bezoekers- of toegangssysteem van de opdrachtgever, ook wanneer de registratie niet door de beveiligingsdienstverlener zelf is bijgehouden?	Nadere bewijsmiddelen hoeven alleen op verzoek van de gemeente, na inschrijving, te worden overlegd. Een schriftelijke en verifieerbare verklaring van de referent volstaat, mits daaruit ondubbelzinnig blijkt dat op de referentielocatie in de opgegeven periode meer dan 250.000 bezoekers zijn geregistreerd. Een rapportage of opgave uit het bezoekers- of toegangssysteem van de opdrachtgever wordt eveneens geaccepteerd. De registratie hoeft niet door de beveiligingsdienstverlener zelf te zijn bijgehouden, mits zij objectief verifieerbaar is.
165	Kerncompetentie 4 via gespecialiseerde derde	Kan de gemeente bevestigen dat kerncompetentie 4 mag worden aangetoond met een referentie van een bij inschrijving benoemde gespecialiseerde derde, mits deze derde tijdens de uitvoering daadwerkelijk de persoonsbeveiliging verricht en een eigen UEA indient? Kan tevens worden bevestigd dat de eis van minimaal 100 uur op jaarbasis ziet op door de onderneming geleverde persoonsbeveiliging en niet op 100 uur per individu in te zetten persoonsbeveiliging?	Ja. Kerncompetentie 4 mag worden aangetoond met een referentie van een bij inschrijving benoemde gespecialiseerde derde, mits die derde tijdens de uitvoering daadwerkelijk het betreffende onderdeel persoonsbeveiliging verricht en een eigen UEA indient. De eis van minimaal 100 uur op jaarbasis ziet op de door de onderneming binnen één opdracht geleverde persoonsbeveiliging en niet op 100 uur per individuele persoonsbeveiliging.

166	Kwalificaties persoonsbeveiliging	In de aanbestedingsstukken wordt persoonsbeveiliging gevraagd voor onder meer politieke ambtsdragers en hoogwaardigheidsbekeders, waaronder inzet bij werkbezoeken en bestuurlijke activiteiten. In het verleden heeft Inschrijver in dit kader ook beveiligd vervoer van te beschermen personen uitgevoerd. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze dienstverlening ook onderdeel van de opdracht kan zijn? Indien dit het geval is, kan de Aanbestedende dienst aangeven welke eisen worden gesteld aan de hiervoor in te zetten medewerkers, voertuigen en kwalificaties, bijvoorbeeld ten aanzien van een CCV-D2-certificering?	De aanbestedende dienst bevestigt dat onder persoonsbeveiliging uitsluitend de beveiliging van personen wordt verstaan. Beveiligd vervoer maakt geen onderdeel uit van de standaard gevraagde dienstverlening binnen deze opdracht. Indien zich in uitzonderlijke situaties een behoefte voordoet aan vervoer in combinatie met persoonsbeveiliging, zal dit uitsluitend plaatsvinden na afzonderlijke afstemming met de opdrachtnemer. De aanbestedende dienst stelt hiervoor op dit moment geen specifieke eisen aan voertuigen, voertuiguitrusting of aanvullende certificeringen zoals CCV-D2. Voor de uitvoering van persoonsbeveiligingswerkzaamheden verwacht de aanbestedende dienst dat de ingezette medewerkers aantoonbaar beschikken over de kennis, ervaring en kwalificaties die passend zijn bij het gevraagde beveiligingsniveau en de betreffende situatie. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om hiervoor geschikte en vakbekwame medewerkers in te zetten.
167	Leveringsplicht, annulering en minimale afname bij ad-hoc inzet	De opdrachtnemer heeft een leveringsplicht voor aanvragen die uiterlijk 48 uur vooraf worden gedaan. Welke minimale dienstduur geldt voor beveiligers, hospitalitymedewerkers, evenementenbeveiligers en persoonsbeveiligers? Welke annuleringsregeling geldt wanneer een bevestigde inzet door de gemeente wordt ingetrokken of ingekort, en mogen reeds gemaakte personeels-, reis- en voorbereidingskosten dan worden gefactureerd?	Voor alle genoemde functies geldt de minimale dienstduur en afronding zoals opgenomen in de aangepaste prijsinschrijfstaat en overeenkomst. Indien een bevestigde inzet wordt geannuleerd of ingekort, worden uitsluitend aantoonbare, redelijke en niet-vermijdbare personeels-, reis- en voorbereidingskosten vergoed voor zover opdrachtnemer deze niet heeft kunnen beperken of elders inzetten. Opdrachtnemer specificeert deze kosten. De definitieve annuleringsregeling wordt in de overeenkomst eenduidig vastgelegd.
168	Mutatielijst	Kunt u de huidige dienstverlener verzoeken om een geanonimiseerde mutatielijst/personeelsopgave beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers inzicht krijgen in het personeel dat mogelijk voor verplichte overname in aanmerking komt conform de CAO Particuliere Beveiliging? Wij verzoeken u deze informatie tijdig beschikbaar te stellen, zodat inschrijvers de personele, operationele en financiële consequenties hiervan op een gelijkwaardige wijze kunnen beoordelen en meenemen in hun inschrijving.	Zie het antwoord op vraag 131.
169	Offerteaanvraag § 2.3.1 en § 2.4.4	Het werkgebied betreft "in de huidige situatie" twee locaties. Voorziet de aanbestedende dienst binnen de looptijd van de raamovereenkomst uitbreiding met andere gemeentelijke objecten, en zo ja, om welke objecten en welke indicatieve omvang gaat het?	De dienstverlening heeft in de huidige situatie betrekking op twee gemeentelijke locaties. De aanbestedende dienst behoudt zich echter het recht voor om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ook andere gemeentelijke objecten onder de overeenkomst te brengen indien de behoefte daartoe ontstaat.
170	Offerteaanvraag § 2.3.1 en bijlage 03, blok Burgerzaken	Offerteaanvraag § 2.3.1 en bijlage 03, blok BurgerzakenDe offerteaanvraag vermeldt voor Burgerzaken avondopenstelling tot 21:00 uur; in bijlage 03 zijn voor Burgerzaken in het tijdvak 18:00 tot 24:00 uur nul uren opgenomen. Dient de avondopenstelling alsnog te worden ingerekend, en zo ja met welke frequentie en welke urenomvang per avond?	Voor de prijsbeoordeling is de aangepaste prijsinschrijfstaat leidend. Voor zover daarin voor Burgerzaken geen avonduren tussen 18.00 en 21.00 uur zijn opgenomen, maken deze uren geen deel uit van de vergelijkingsprijs. Eventuele avondopenstelling tijdens de uitvoering wordt als aanvullende inzet afgenomen en tegen het toepasselijke overeengekomen tarief vergoed. Opdrachtgever kan geen vaste frequentie of urenomvang per avond garanderen.
171	Offerteaanvraag § 2.3.1 en bijlage 03, blok Politieke Markt	De offerteaanvraag vermeldt voor de Politieke Markt een tijdvak van 15:00 tot 23:00 uur; bijlage 03 vermeldt 15:00 tot 22:00 uur en rekent met 35 uur per bijeenkomst. Welk tijdvak en welke urenomvang zijn leidend?	Voor de prijsbeoordeling is het tijdvak en de urenomvang uit de aangepaste prijsinschrijfstaat leidend. In de uitvoering kan de Politieke Markt incidenteel tot 23.00 uur of later duren. De daadwerkelijk gewerkte uren buiten het in de prijsinschrijfstaat opgenomen tijdvak worden vergoed tegen het toepasselijke overeengekomen tijdvak- en toeslagtarief.
172	Offerteaanvraag § 2.4.3 en bijlage 08, regels 62 tot en met 69	In de offerteaanvraag zijn alarmopvolgingen buiten de scope van de opdracht geplaatst. De Service Level Agreement bevat niettemin de onderwerpen "Afhandeling alarmopvolging" en de daarbij behorende normen, waaronder de bepaling dat alarmopvolgingen die niet aan de overeengekomen normen voldoen niet declarabel zijn. Kan de aanbestedende dienst aangeven of deze onderwerpen vervallen, dan wel welke alarmgerelateerde taken wél tot de opdracht behoren?	De aanbestedende dienst verduidelijkt dat de contractuele verantwoordelijkheid voor alarmknoppen, de achterliggende alarmvoorzieningen en eventuele alarmopvolging niet onderdeel uitmaken van de scope van deze opdracht. Deze verantwoordelijkheid berust bij opdrachtgever. Tot de scope van de opdracht behoren wel: - het werken met en het adequaat gebruiken van aanwezige alarmknoppen conform de geldende procedures; - het periodiek testen van alarmknoppen voor zover dit onderdeel is van de operationele werkzaamheden; - het handelen conform de afgesproken instructies bij een alarmmelding; - het gebruik van portofoons en andere communicatiemiddelen; - de samenwerking en afstemming betrokken partijen; - het signaleren en rapporteren van storingen, defecten en bijzonderheden met betrekking tot alarm- en communicatiemiddelen. De SLA-onderdelen met betrekking tot alarmen dienen in dit kader te worden gelezen. Deze hebben betrekking op de operationele werkzaamheden van opdrachtnemer rondom het gebruik van en de reactie op alarmmeldingen binnen de uitvoering van de opdracht, maar leggen geen verantwoordelijkheid bij opdrachtnemer voor het beheer, onderhoud of de contractuele alarmopvolging van de alarmknoppen en bijbehorende systemen.
173	Offerteaanvraag § 3.2 en Programma van Eisen 4.1.1	De planning voorziet in aanvang van de implementatie op 17 november 2026 en een ingangsdatum van 1 februari 2027, hetgeen aansluit op de implementatietermijn van maximaal twee en een halve maand. Indien de voorlopige gunning of het einde van de bezwaarperiode verschuift, verschuift de ingangsdatum dan mee, of blijft 1 februari 2027 leidend en verkort de beschikbare implementatieperiode?	Zie vraag 26.
174	Offerteaanvraag § 3.5	De als tweede gerangschikte inschrijver doet zijn inschrijving twaalf maanden extra gestand door ondertekening van de wachtkamervereenkomst. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze verlengde gestanddoening uitsluitend geldt na en door ondertekening van de wachtkamervereenkomst, en niet reeds voortvloeit uit de inschrijving zelf?	Nee, de verlengde gestanddoening vloeit voort uit de inschrijving zelf.

175	Offerteaanvraag § 4.2.2 en § 4.4.4.1, in samenhang met Programma van Eisen 2.3.1	Indien voor één kerncompetentie een beroep wordt gedaan op een derde, dient die derde dat deel van de opdracht ook daadwerkelijk uit te voeren. Tegelijk bepaalt het Programma van Eisen dat inzet van onderaannemers wordt beperkt. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat inzet van een derde als onderaannemer voor uitsluitend het betreffende, afgebakende onderdeel toelaatbaar is en niet strijdig wordt geacht met eis 2.3.1?	Ja, dit kunnen wij bevestigen
176	Offerteaanvraag § 4.4.3.2	Naast het keurmerk Beveiliging wordt ISO 9001:2015 geëist. Worden daarnaast aanvullende certificeringen, zoals ISO 27001 of ISO 14001, meegewogen bij de beoordeling van de gunningswensen, of blijven deze buiten beschouwing?	Aanvullende certificeringen, zoals ISO 27001 of ISO 14001 worden in deze aanbesteding niet geëist. De gunningswensen worden integraal beoordeeld waarbij alle relevante aspecten worden meegewogen.
177	Offerteaanvraag § 4.4.4.1	Wordt de referentieperiode van drie jaar gerekend vanaf de sluitingsdatum van de inschrijvingstermijn, en mag een op dat moment nog lopende opdracht die reeds langer dan drie jaar wordt uitgevoerd als referentie worden opgevoerd voor het binnen die periode uitgevoerde deel?	Ja, uw aanname is correct. De referentieperiode van drie jaar wordt gerekend vanaf de sluitingdatum van de inschrijving. Een nog lopende opdracht, die langer dan drie jaar wordt uitgevoerd, mag als referentie worden opgevoerd.
178	Offerteaanvraag § 4.4.4.1, kerncompetentie 4	Wat verstaat de aanbestedende dienst onder een "publiek of politiek gevoelige omgeving", en kunnen daaronder tevens rijksinstellingen, internationale organisaties, agentschappen en vitale infrastructuur worden begrepen?	Onder een publiek of politiek gevoelige omgeving verstaat de aanbestedende dienst een organisatie of omgeving waarin sprake is van verhoogde publieke, bestuurlijke of politieke aandacht. Hieronder kunnen ook rijksinstellingen, internationale organisaties, agentschappen en organisaties binnen de vitale infrastructuur onder vallen.
179	Offerteaanvraag § 4.4.4.1, kerncompetentie 4	De eis luidt: ervaring met het leveren van persoonsbeveiligers voor minimaal 100 uur op jaarbasis. Dient dit aantal uren binnen één referentieopdracht en binnen één kalenderjaar te zijn gerealiseerd, of mag het over de referentieperiode van drie jaar cumulatief worden aangetoond?	Het aantal uren dient binnen één referentieopdracht en binnen 12 aaneengesloten maanden te zijn gerealiseerd.
180	Offerteaanvraag § 4.4.4.1, kerncompetentie 4, in samenhang met Programma van Eisen 6.1.7	Wordt onder persoonsbeveiliging uitsluitend verstaan inzet door een medewerker met het certificaat Persoonsbeveiliging van de SVPB of een gelijkwaardig erkend certificaat, of vallen daaronder tevens beveiligingsbegeleiding, escortering en beveiligde ontvangst van bestuurders, ambtsdragers, eregasten en delegaties?	Onder persoonsbeveiliging wordt verstaan de planmatige bescherming en beveiligingsbegeleiding van één of meer te beschermen personen door daarvoor gekwalificeerde persoonsbeveiligers. Beveiligingsbegeleiding, escortering en beveiligde ontvangst kunnen meetellen indien zij aantoonbaar onderdeel zijn van een persoonsbeveiligingsopdracht met een risico- of dreigingsgerichte voorbereiding en operationele inzet. Reguliere objectbeveiliging of uitsluitend gastontvangst kwalificeert niet.
181	Offerteaanvraag § 5.2.1 en Programma van Eisen 2.3.1	Ten behoeve van een reële prijsstelling en de toepassing van de werkgelegenheidsclausules uit de CAO Particuliere Beveiliging: kan de aanbestedende dienst een geanonimiseerde personeelsopgave van de huidige bezetting verstrekken, met per medewerker de functie, contractomvang, loonschaal en trede, datum van indiensttreding, leeftijdscategorie, gemiddelde toeslagen, opgebouwde verlofsaldi en het verzuimpercentage over de laatste twaalf maanden?	Zie het antwoord op vraag 131 en 153.
182	Offerteaanvraag § 5.3 en § 5.4.1	In de tabel bij § 5.3 wordt gunningswens 2 aangeduid als "Kwaliteitsborging personeel en organisatie", terwijl deze in § 5.4.1 is getiteld "Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening". Welke benaming en welke uitwerking zijn leidend voor de beantwoording en de beoordeling?	Dit betreft een ommissie in de tabel, de juiste benaming is: Continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening De benaming wordt aangepast in de tabel bij paragraaf 5.4
183	Offerteaanvraag § 5.4.1, gunningswens 2, Praktijkscenario	Valt de uitwerking van het praktijkscenarió binnen het maximum van vier pagina's A4, of komt deze daar bovenop?	Zie het antwoord vraag 134.
184	Offerteaanvraag § 5.4.1, Vormvereisten	Zijn binnen de toegestane pagina's afbeeldingen, figuren en illustraties toegestaan, en stelt de aanbestedende dienst eisen aan de paginamarges en aan de minimale lettergrootte van tekst binnen figuren en tabellen?	Zie het antwoord op vraag 134. De gemeente stelt geen eisen aan paginamarges. De minimale lettergrootte voor figuren en tabellen is hetzelfde als voor de overige teksten.
185	Offerteaanvraag § 5.4.1, Vormvereisten gunningswens 1 en 2	Bij gunningswens 1 is bepaald dat een planning of tijdlijn in schema- of tabelvorm buiten het maximum aantal pagina's valt; bij gunningswens 2 geldt dit voor schema's, overzichten of responstijdtabelen. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken (a) of aan het aantal en de omvang van deze schema's, overzichten en tabellen een maximum is verbonden, (b) of tekst die binnen een schema, overzicht of tabel is opgenomen meetelt voor het maximum aantal A4, en (c) of een titelblad, inhoudsopgave en bronvermelding binnen of buiten het maximum vallen?	Zie het antwoord op vraag 134.
186	Offerteaanvraag § 5.4.2	De beoordelingscommissie bestaat uit vijf personen, terwijl vier expertisegerieden zijn benoemd. Kan de aanbestedende dienst aangeven hoe de commissie is samengesteld en of alle leden alle gunningswensen beoordelen?	De beoordelingscommissie bestaat uit vijf beoordelaars, afkomstig uit vier expertisegerieden. Eén expertisegeried is vertegenwoordigd door twee beoordelaars. Alle beoordelaars beoordelen alle gunningswensen.
187	Offerteaanvraag § 5.5.1	Een inschrijfprijs boven € 1.000.000 leidt volgens de tekst tot uitsluiting. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat het hier om uitsluiting gaat en niet om toekenning van nul punten, en toelichten op welke uitgangspunten de boven- en ondergrens zijn gebaseerd, mede gelet op de niet-declarabele inzet uit de eisen 3.1.2, 3.1.3 en 6.1.8?	Ja. Een inschrijfprijs boven de in de definitieve aanbestedingsstukken opgenomen bovengrens leidt tot uitsluiting en niet tot nul punten. Voor de toelichting op de boven- en ondergrens verwijzen wij u naar vraag 125.
188	Offerteaanvraag § 5.5.1 en bijlage 03, tabblad Inschrijving	Paragraaf 5.5.1 draagt de titel "Prijs objectbeveiliging (geplande diensten)" met verwijzing naar § 2.3.1, terwijl de totaalprijs op het tabblad Inschrijving mede de maatwerkonderdelen persoonsbeveiliging en evenementenbeveiliging uit § 2.3.2 omvat. Welke som vormt de te beoordelen inschrijfprijs waarop de punten worden berekend?	De te beoordelen inschrijfprijs is de totaalprijs zoals berekend op het tabblad "Inschrijving" van de aangepaste prijsinschrijfstaat. Daarin worden de voor de prijsbeoordeling aangewezen vergelijkingshoeveelheden betrokken, inclusief de opgenomen uren voor persoons- en evenementenbeveiliging. Niet-gewogen ad-hoc tarieven maken geen deel uit van de puntenscore, maar gelden na gunning wel als contracttarief.

189	Offerteaanvraag 2.1	In paragraaf 2.1 van de Offerteaanvraag is opgenomen dat de maximale opdrachtwaarde € 10.668.000 bedraagt (prijsspeil 2025), inclusief opties tot verlenging en indexatie. Tegelijkertijd dienen inschrijvers tarieven aan te bieden op prijspeil 2027 en kunnen deze gedurende de contractperiode worden geïndexeerd. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken hoe de maximale opdrachtwaarde zich verhoudt tot deze indexeringen? Wordt de maximale opdrachtwaarde gedurende de looptijd overeenkomstig geïndexeerd, of betreft € 10.668.000 een vast nominaal plafond inclusief alle toekomstige indexeringen?"	De maximale opdrachtwaarde van € 10.668.000 exclusief btw is het vaste contractuele plafond voor de volledige maximale looptijd, inclusief opties en contractueel toegestane indexeringen. De maximale opdrachtwaarde wordt gedurende de looptijd niet afzonderlijk verhoogd door indexatie. Opdrachtgever bewaakt de cumulatieve afname en voorkomt dat het plafond wordt overschreden.
190	Offerteaanvraag 4.4.1.1	In paragraaf 4.4.1.1 van de Offerteaanvraag wordt verlangd dat inschrijver beschikt over een vergunning voor het in stand houden van een particuliere beveiligingsorganisatie (ND-nummer) en daarvan een kopie bij inschrijving overlegt. In de checklist op pagina 31 is aanvullend opgenomen dat deze vergunning "niet ouder dan 6 maanden bij inschrijving" dient te zijn. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat hier uitsluitend wordt bedoeld dat inschrijver op het moment van inschrijving beschikt over een geldige ND-vergunning, ongeacht de oorspronkelijke afgiftedatum, en dat de vermelding "niet ouder dan 6 maanden" in de checklist komt te vervallen?"	Ja. Inschrijver moet op de uiterste inschrijfdatum beschikken over een geldige ND-vergunning. De oorspronkelijke afgiftedatum is niet bepalend. De vermelding in de checklist dat de vergunning niet ouder dan zes maanden mag zijn, vervalt. Opdrachtgever kan wel een recent bewijs of een verifieerbare registratie van de geldigheid verlangen.
191	Offerteaanvraag 4.4.4.1	In paragraaf 4.4.4.1 van de Offerteaanvraag is onder Kerncompetentie 4 bepaald dat inschrijver ervaring dient te hebben met het leveren van persoonsbeveiligers(s) voor minimaal 100 uur op jaarbasis in een publiek of politiek gevoelige omgeving. Hiermee dient inschrijver aan te tonen te beschikken over de expertise die noodzakelijk is voor persoonsbeveiliging, risicoadvisering en beveiligingsplanvorming binnen een publiek-bestuurlijke omgeving. Wij vragen de Aanbestedende dienst deze kerncompetentie nader te verduidelijken. Allereerst valt op dat voor de referentie een minimale omvang van slechts 100 uur op jaarbasis wordt verlangd, terwijl in de Prijs_inschrijfstaat voor de onderhavige opdracht wordt gerekend met een indicatieve inzet van circa 700 uur persoonsbeveiliging per jaar. Een referentie van 100 uur per jaar komt neer op gemiddeld circa acht uur inzet per maand. Kan de Aanbestedende dienst toelichten waarom voor deze omvang is gekozen en in hoeverre hiermee naar haar oordeel voldoende wordt aangetoond dat een inschrijver beschikt over de organisatorische capaciteit, continuïteit en praktijkervaring die voor de binnen deze opdracht voorziene persoonsbeveiliging noodzakelijk zijn? Daarnaast is niet nader gedefinieerd wat voor de toepassing van deze kerncompetentie onder het "leveren van persoonsbeveiliging" wordt verstaan. Gelet op de aard van de opdracht, waaronder persoonsbeveiliging van politieke ambtsdragers, raadsleden en hoogwaardigheidsbekleders, achten wij het van belang dat alle inschrijvers op basis van daadwerkelijk vergelijkbare referenties worden beoordeeld. Kan de Aanbestedende dienst daarom bevestigen dat onder een geschikte referentie voor Kerncompetentie 4 wordt verstaan dat sprake is van daadwerkelijke persoonsbeveiliging van één of meerdere te beschermen personen, waarbij de dienstverlening ten minste mede bestaat uit: - een risico- en/of dreigingsgerichte beoordeling van de beveiligingsbehoefte; - beveiligingsvoorbereiding en/of beveiligingsplanvorming; - operationele inzet van daartoe gekwalificeerde persoonsbeveiligers; - afstemming met opdrachtgever en relevante stakeholders rondom de te beschermen persoon; en - waar de aard van de persoonsbeveiliging ongeëüniformeerde uitvoering vereist, inzet binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders, waaronder een geldige onthoofding van de uniformdraagelicht	De eis van 100 uur op jaarbasis is gekozen als minimale ervaringsdrempel waarmee aantoonbare praktijkervaring met persoonsbeveiliging wordt verlangd zonder de markt onnodig te beperken. Een geschikte referentie ziet op daadwerkelijke persoonsbeveiliging van één of meer te beschermen personen en omvat een risico- of dreigingsgerichte voorbereiding, beveiligingsplanvorming of operationele voorbereiding, inzet van gekwalificeerde persoonsbeveiligers en afstemming met relevante stakeholders. Indien ongeëüniformeerde uitvoering onderdeel was van de referentie, moet deze rechtmatig zijn uitgevoerd. De gemeente handhaaft de referentieomvang van minimaal 100 uur op jaarbasis.
192	Offerteaanvraag 5.5.1	In paragraaf 5.5.1 van de Offerteaanvraag wordt voor het subgunningscriterium Prijs gesproken over "Prijs objectbeveiliging (geplande diensten) Zie § 2.3.1". In de Prijs_inschrijfstaat worden in de totale beoordelingsprijs echter tevens 700 uren persoonsbeveiliging en 385 uren evenementenbeveiliging meegenomen. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat deze maatwerkuren onderdeel uitmaken van de inschrijfprijs waarop de 300 prijspunten worden berekend? Indien dit inderdaad de bedoeling is, verzoeken wij de omschrijving in paragraaf 5.5.1 hierop aan te passen, zodat de beoordelingsgrondslag eenduidig is.	Ja. De in de aangepaste prijsinschrijfstaat opgenomen 700 uur persoonsbeveiliging en 385 uur evenementenbeveiliging maken deel uit van de totale inschrijfprijs waarop de 300 prijspunten worden berekend. De omschrijving in § 5.5.1 wordt hierop aangepast zodat de beoordelingsgrondslag eenduidig is.

193	Offerteaanvraag Gunningswens	Voor Gunningswens 2 in de Offerteaanvraag geldt een maximum van vier pagina's A4, exclusief eventuele schema's, overzichten of responstijdtabelen. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke informatie in deze van het paginalimiet uitgezonderde onderdelen mag worden opgenomen? Inschrijver gaat ervan uit dat deze uitsluitend ondersteunend mogen zijn aan de beantwoording binnen de vier toegestane pagina's en niet mogen worden gebruikt om aanvullende inhoudelijke beantwoording buiten het paginalimiet op te nemen. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen? Tevens vragen wij te verduidelijken of voor het aantal en/of de omvang van deze schema's, overzichten en responstijdtabelen een maximum geldt, zodat alle inschrijvers over een gelijkwaardige hoeveelheid ruimte beschikken voor hun beantwoording."	Zie het antwoord op vraag 134.
194	Offerteaanvraag hoofdstuk 6 (Checklist) en inhoudsopgave	De checklist verwijst voor de beantwoording van de wensen naar § 5.3.1, terwijl de gunningswensen zijn opgenomen in § 5.4.1. Daarnaast is het subgunningscriterium Prijs in de inhoudsopgave genummerd als § 5.4.3 en in de tekst als § 5.5. Kan de aanbestedende dienst de juiste verwijzingen bevestigen?	De gemeente heeft dit aangepast.
195	Offerteaanvraag, § 2.1	De gemeente geeft aan dat sprake is van een maximale opdrachtwaarde en dat geen minimale afname wordt gegarandeerd. Kan de gemeente toelichten op welke wijze de geraamde opdrachtwaarde tot stand is gekomen en welk aandeel daarvan naar verwachting daadwerkelijk gedurende de initiële looptijd wordt afgenomen?	De geraamde opdrachtwaarde is gebaseerd op de indicatieve reguliere en maatwerkdienstverlening uit de prijsinschrijfstaat, de beoogde looptijd en de contractuele verlengingsopties. Er geldt geen minimale afname. Opdrachtgever kan daarom geen vast percentage of bedrag bevestigen dat gedurende de initiële looptijd daadwerkelijk wordt afgenomen. De prijsinschrijfstaat dient als uniforme vergelijkingsbasis.
196	Offerteaanvraag, § 2.3.1	De gemeente benoemt momenteel het Stadhuis Almere en Alnovum als locaties waar reguliere beveiligingswerkzaamheden plaatsvinden. dienstverlening kunnen worden gebracht en of hiervoor een maximum geldt? Kan de gemeente aangeven welke andere locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst naar verwachting onder de dienstverlening kunnen worden gebracht en of hiervoor een maximum geldt?	Zie antwoord vraag 169
197	Offerteaanvraag, § 2.3.2.2	Kan de gemeente nader toelichten wat de verwachte omvang van de persoonsbeveiliging is, uitgedrukt in uren/dagen per jaar, en of deze inzet uitsluitend incidenteel of ook structureel wordt verwacht?	Opdrachtgever kan geen gegarandeerde of representatieve omvang van de persoonsbeveiliging in uren of dagen per jaar verstrekken. De behoefte aan persoonsbeveiliging is sterk afhankelijk van actuele omstandigheden, bestuurlijke activiteiten, werkbezoeken, evenementen, dreigingsbeelden en specifieke veiligheidsvraagstukken en is daardoor moeilijk voorspelbaar.
198	Onderbouwing en herijking prijsgrenzen	De prijsinschrijfstaat bevat indicatief circa 21.040 uren per jaar. Een totaalprijs van € 800.000, waarbij de maximale prijsscore wordt behaald, correspondeert daardoor met een gemiddelde omzet van circa € 38,02 per uur. In dit gemiddelde zijn tevens persoonsbeveiliging, avond-, nacht- en weekendinzet, opleiding, vervanging, piket, management, SROI en overige contractrisico's begrepen. Kan de gemeente toelichten op basis van welke cao-, loon-, toeslag-, overhead- en risicoparameters de grenzen van € 800.000 en € 1.000.000 zijn vastgesteld? Is de gemeente bereid deze grenzen te herijken naar een niveau dat een reële en duurzame uitvoering op prijspeil 2027 mogelijk maakt, bijvoorbeeld € 900.000 voor de maximale prijsscore en € 1.100.000 als bovengrens?	Zie antwoord op vraag 125.
199	Ontbrekende beoordelingstabel	Paragraaf 5.4.2 verwijst naar een beoordelingstabel. Deze tabel is niet in de aanbestedingsstukken aangetroffen. Wil de gemeente de volledige beoordelingstabel verstrekken, inclusief de betekenis van de cijfers 0 tot en met 10, eventuele minimumscore per gunningswens en de wijze waarop onderscheid wordt gemaakt tussen een voldoende, goede en uitstekende beantwoording?	Zie pagina's 28 & 29 van de offerteaanvraag.
200	Ontbrekende verwerkersovereenkomst	De rangorde van artikel 1.3 noemt een verwerkersovereenkomst, maar dit document is niet bij de aanbestedingsstukken aangetroffen. Wil de gemeente vóór de inschrijfdeadline bevestigen of een verwerkersovereenkomst wordt gesloten en, zo ja, het toepasselijke model verstrekken inclusief beveiligingseisen, auditrechten, meldtermijnen, aansprakelijkheid en voorwaarden voor subverwerkers?	Zie antwoord op vraag 77.
201	Open calculatie, vertrouwelijkheid en beoordelingsfunctie	Kan de gemeente bevestigen of de open calculaties uitsluitend worden gebruikt voor de toets op volledigheid, realiteit en latere indexatie en niet zelfstandig worden gecoörd? Kan zij tevens bevestigen dat deze bedrijfsvertrouwelijke kostprijsinformatie niet buiten het voor de aanbesteding en contractbeheer noodzakelijke gemeentelijke team wordt gedeeld en bij een Woo-verzoek als bedrijfs- en fabricagegegevens wordt beoordeeld?	Ja. De open calculatie wordt niet zelfstandig gecoörd. Zij wordt gebruikt voor controle op volledigheid, realiteit en marktconformiteit, onderzoek naar mogelijk abnormaal lage of manipulatieve prijzen en vaststelling van de contractuele indexatiegrondslag. Toegang wordt beperkt tot functionarissen die deze informatie voor de aanbesteding of het contractbeheer nodig hebben. Een Woo-verzoek wordt volgens de Woo beoordeeld; bedrijfs- en fabricagegegevens en concurrentiegevoelige informatie worden betrokken bij de toepasselijke uitzonderingsgronden, maar absolute geheimhouding kan niet vooraf worden gegarandeerd.

202	Opschorting van betwiste factuurdelen	Is de gemeente bereid te bevestigen dat opschorting van betaling uitsluitend betrekking heeft op het gemotiveerd betwiste deel van een factuur en dat het onbetwiste deel binnen de overeengekomen betaaltermijn wordt voldaan? Kan tevens worden bevestigd dat de gemeente een betwisting binnen een redelijke termijn na ontvangst van de factuur schriftelijk en gespecificeerd meldt?	Ja, indien de gemeente een onderdeel van een factuur gemotiveerd betwist, heeft de betwisting uitsluitend betrekking op het betreffende onderdeel. Indien betaling van het onbetwiste deel wordt gewenst dan wordt verzocht de factuur te crediteren en een nieuwe factuur in te dienen waarin het betwiste onderdeel is verwijderd. De onbetwiste onderdelen van de factuur worden vervolgens conform de overeengekomen betaaltermijn verwerkt en betaald. Na creditering van de factuur treden partijen in overleg over het betwiste onderdeel, met als doel hierover tot een oplossing te komen. Indien dit overleg leidt tot overeenstemming, kan het betreffende onderdeel vervolgens opnieuw worden gefactureerd. De gemeente zal een eventuele betwisting binnen een redelijke termijn na ontvangst van de factuur schriftelijk en gemotiveerd aan opdrachtnemer kenbaar maken, waarbij zo specifiek mogelijk wordt aangegeven welk onderdeel van de factuur wordt betwist en op welke gronden.
203	Paginatelling gunningswensen en praktijkscenario	Voor gunningswensen 1 geldt maximaal drie pagina's A4, exclusief een planning of tijdlijn en voor gunningswensen 2 maximaal vier pagina's A4, exclusief schema's, overzichten of responstijdtabelen. Kan de gemeente exact aangeven welke onderdelen buiten de paginalimiet vallen? Valt het gevraagde praktijkscenario binnen de vier pagina's van gunningswensen 2 of mag dit separaat worden aangeleverd? Tellen voorblad, inhoudsopgave, kop- en voetteksten mee?	Zie antwoord op vraag 134.
204	Persoonsbeveiliging – aard, risicoprofiel en benodigde inzetmiddelen	In Bijlage 03 wordt gerekend met een indicatieve omvang van 700 uur persoonsbeveiliging per jaar. Voor een passende personele en operationele inzet is naast de omvang met name de aard en het risicoprofiel van de inzet relevant. Kan opdrachtgever aangeven op basis van welke uitgangspunten en/of historische inzet de indicatieve omvang van 700 uur per jaar is bepaald en, voor zover historische gegevens beschikbaar zijn, hoe deze inzet over de meest recente twaalf maanden is verdeeld naar beveiligingsbegeleiding/escorting, ondersteuning rondom bestuurlijke activiteiten en specialistische persoonsbeveiliging bij een verhoogd dreigings- of risicoprofiel? Kan opdrachtgever tevens aangeven bij welke van deze vormen van inzet een voertuig en/of andere specifieke middelen worden verlangd, en bevestigen of de kosten daarvan volledig in het aangeboden uurtarief voor de persoonsbeveiliging dienen te zijn opgenomen, dan wel afzonderlijk mogen worden doorbelast?	De 700 uur is een uniforme, indicatieve vergelijkingshoeveelheid en geen afnemegarantie. Opdrachtgever beschikt niet over voldoende representatieve historische gegevens om deze inzet over de meest recente twaalf maanden betrouwbaar te verdelen naar inzetvorm of risicoprofiel. Beveiligd vervoer is geen structureel onderdeel van de opdracht. Gebruikelijke persoonlijke uitrusting is in het uurtarief inbegrepen. Wanneer opdrachtgever voor een concrete inzet een specialistisch voertuig of andere bijzondere middelen verlangt die niet redelijkerwijs in het tarief zijn inbegrepen, worden vooraf schriftelijke afspraken over inzet en vergoeding gemaakt.
205	Politieke Markt, eindtijd en uitloop	In de offerteaanvraag loopt de Politieke Markt indicatief tot 23.00 uur, terwijl de prijsinschrijfstaat rekent tot 22.00 uur. Welke eindtijd is leidend voor de prijsbeoordeling en uitvoering? Kan de gemeente tevens bevestigen dat uitloop na de in de prijsstaat opgenomen eindtijd volledig wordt gefactureerd tegen het toepasselijke overeengekomen tijdvaktarief en aangeven welke minimale dienstduur en afronding gelden?	Voor de prijsbeoordeling is de prijsinschrijfstaat leidend. De daarin opgenomen uitgangspunten zijn uitsluitend bedoeld om de inschrijvingen op een uniforme wijze met elkaar te kunnen vergelijken en vormen geen garantie voor de daadwerkelijke omvang of duur van de inzet gedurende de looptijd van de overeenkomst. De in de offerteaanvraag genoemde eindtijd van 23.00 uur dient als indicatie van de operationele praktijk. In de uitvoering van de overeenkomst dient opdrachtnemer rekening te houden met het feit dat de Politieke Markt incidenteel kan uitlopen ten opzichte van de in de prijsinschrijfstaat opgenomen eindtijd. Indien de inzet op verzoek van opdrachtgever of als gevolg van de feitelijke omstandigheden langer duurt dan vooraf voorzien, worden de daadwerkelijk gewerkte uren vergoed conform de overeengekomen tarieven en de in de overeenkomst opgenomen bepalingen ten aanzien van tijdvakken, toeslagen en verrekening van meeruren.
206	Prijs inschrijfstaat	In de Prijs_inschrijfstaat is voor de positie Stadhuis – Sociaal domein uitgegaan van 19 inzeturen per dag en 4.883 inzeturen per jaar. In paragraaf 2.3.1 van de Offerteaanvraag staat voor deze positie echter een inzet vermeld van twee beveiligers van 08:30 tot 17:00 uur. Dit komt overeen met 17 personeelsuren per dag. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken waarop de 19 uur per dag in de Prijs_inschrijfstaat is gebaseerd? Indien dit een onjuistheid betreft, vragen wij u de Prijs_inschrijfstaat hierop aan te passen.	Dit is correct en aangepast in de prijs inschrijfstaat
207	Prijs inschrijfstaat	In de Prijs_inschrijfstaat kunnen voor categorie A. Beveiliging (grijze pas) per locatie afzonderlijke reguliere uurtarieven worden ingevuld. Het tarief voor categorie E. Beveiliging (grijze pas) ad-hoc wordt daarentegen automatisch afgeleid van het reguliere tarief voor de Bestuursbalie, vermeerderd met de door inschrijver opgegeven opslag. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken of voor categorie A op alle locaties hetzelfde reguliere basistarief dient te worden gehanteerd? Indien locatieafhankelijke tarieven zijn toegestaan, vragen wij te verduidelijken waarom het ad-hoctarief uitsluitend wordt afgeleid van het tarief voor de Bestuursbalie en welk regulier tarief als grondslag voor additionele inzet dient te gelden."	De gemeente bevestigt dat ook voor categorie A beveiliging grijze pas - ongeacht de positie - 1 tarief wordt uitgevraagd. De Prijs_inschrijfstaat is hier op aangepast.

208	Prijs objectbeveiliging	U hanteert voor de inschrijfsom een bandbreedte van € 800.000 tot € 1.000.000. De ondergrens van € 800.000 resulteert, afgezet tegen de geraamde inzet, in een zeer laag gemiddeld basistarief dat naar onze mening niet in verhouding staat tot de zwaarte, verantwoordelijkheden en kwaliteitseisen van de gevraagde beveiligingsdienstverlening. Een dergelijke ondergrens brengt bovendien het risico met zich mee dat wordt gestuurd op een prijsniveau dat onvoldoende ruimte biedt voor marktconforme beloning, duurzame personeelsinzet, opleiding, kwaliteit en continuïteit. Dit staat mogelijk op gespannen voet met de hoge eisen en wensen die u juist aan de uitvoering stelt. Daarbij zijn de cao ontwikkelingen en loonstijgingen voor 2027 momenteel nog niet bekend. Kunt u toelichten hoe de huidige bandbreedte tot stand is gekomen en welke uitgangspunten daarbij zijn gehanteerd? Bent u bereid de bandbreedte te herzien naar een ondergrens van minimaal € 950.000 en het plafondbedrag overeenkomstig te verhogen, zodat een reële en marktconforme prijsstelling mogelijk is die past bij de zwaarte van de dienstverlening?	Zie antwoord op vraag 125.
209	Prijspeil 2027 en cao-wijzigingen vóór aanvang	De inschrijving moet worden gebaseerd op prijspeil 2027, terwijl de definitieve cao- en loonkostenontwikkeling voor 2027 op het moment van inschrijving mogelijk nog niet volledig bekend is en de eerste reguliere indexatie pas op 1 januari 2028 plaatsvindt. Kan de gemeente aangeven van welke concreet bekende cao-lonen en peildatum inschrijvers bij de calculatie moeten uitgaan? Is de gemeente bereid aantoonbare, na de inschrijfdatum maar vóór de ingangsdatum bindend geworden cao- of wettelijke loonkostenstijgingen via een objectieve correctie te verwerken?	Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op het prijspeil zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Het is aan inschrijvers om bij hun prijsstelling rekening te houden met op het moment van inschrijving bekende en redelijkerwijs te verwachten kostenontwikkelingen, waaronder loonontwikkelingen voortvloeiend uit cao-afspraken en wettelijke wijzigingen. De gemeente schrijft geen specifieke cao-loontabel of peildatum voor. De door inschrijver aangeboden tarieven gelden vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst. De eerste reguliere indexatie vindt plaats overeenkomstig de contractuele indexeringsbepalingen per 1 januari 2028. De gemeente ziet geen aanleiding om aanvullende correcties toe te passen voor cao- of wettelijke loonkostenstijgingen.
210	Prijsprikkel onder € 800.000 en reële prijs	Kan de gemeente bevestigen dat een prijs lager dan € 800.000 geen enkel aanvullend prijsvoordeel oplevert en dat zij bij de beoordeling van de realiteit van de prijs niet uitsluitend naar de totaalprijs kijkt, maar per functieprofiel toetst of ten minste alle toepasselijke cao-lonen, bijzondere-urentoelagen, werkgeverlasten, vervanging, opleiding, SROl, aansturing en een redelijke risico-opslag zijn gedekt? Wil de gemeente vooraf de objectieve criteria publiceren die zij bij een onderzoek naar een abnormaal lage of irreële inschrijving toepast?	Zie ook het antwoord op vraag 125. De gemeente bevestigt dat een prijs onder € 750.000 geen aanvullend prijsvoordeel oplevert. Bij twijfel over realiteit of uitvoerbaarheid kan opdrachtgever de totaalprijs, functieprofielen en open calculatie onderzoeken. De toets vindt plaats conform het aanbestedingsrecht en met hoor en wederhoor. Opdrachtgever publiceert geen uitputtende afvinklijst, omdat de beoordeling afhankelijk is van de concrete inschrijving.
211	Prijzenblad	Op basis van het totaal aantal uren op jaarbasis (>15.000 uur) is er sprake van verplichte overname beveiligingspersoneel. Kunt u de mutatielijst aanleveren?	Zie het antwoord op vraag 131.
212	Programma van Eisen - 2.5.1 Uniformering bij inschrijving als combinatie	Paragraaf 2.5.1 bepaalt dat eenheid in uniformering uitgangspunt is. Kunt u bevestigen dat met 'eenheid in uniformering' een uniforme en herkenbare uitstraling richting Gemeente Almere wordt bedoeld en niet noodzakelijkerwijs een volledig identiek uniform van alle ingezette medewerkers?	Ja, dat bevestigen wij. Met 'eenheid in uniformering' wordt bedoeld dat de door opdrachtnemer ingezette medewerkers een uniforme, representatieve en voor bezoekers en medewerkers van Gemeente Almere herkenbare uitstraling hebben. Het is niet noodzakelijk dat alle ingezette medewerkers exact hetzelfde uniform dragen, mits de kleding per functiegroep consistent is, aansluit bij de aard van de werkzaamheden en bijdraagt aan een professionele en eenduidige uitstraling van de dienstverlening.
213	Programma van Eisen 2.1.3 en bijlage Spelregels, onderdeel A	Het Programma van Eisen bepaalt dat bij tegenstrijdigheden in de inschrijving het meest gunstige aanbod wordt gehanteerd; de Spelregels bepalen dat tegenstrijdige informatie tot uitsluiting kan leiden. In welke gevallen past de aanbestedende dienst welke bepaling toe?	Eis 2.1.3 uit het Programma van Eisen komt te vervallen.
214	Programma van Eisen 2.3.1	Wijzigingen in de personeelsbezetting mogen alleen na schriftelijke goedkeuring plaatsvinden. Ziet dit uitsluitend op structurele wijzigingen in de vaste bezetting, of tevens op roosterwijzigingen, vervanging bij ziekte en inzet vanuit de reeds goedgekeurde pool? Binnen welke termijn reageert de aanbestedende dienst op een verzoek, mede gelet op de vervangingsnorm van twee uur uit eis 4.3.2?	De eis ten aanzien van voorafgaande schriftelijke goedkeuring ziet uitsluitend op structurele wijzigingen in de vaste personeelsbezetting die aan de opdracht zijn verbonden. Roosterwijzigingen, vervanging wegens ziekte, verlof of andere incidentele omstandigheden, alsmede inzet vanuit een reeds door opdrachtgever goedgekeurde pool van medewerkers, vallen hier niet onder, mits de vervangende medewerker voldoet aan de gestelde eisen en beschikt over de vereiste kennis, vaardigheden en screenings. De aanbestedende dienst streeft ernaar verzoeken tot goedkeuring van structurele wijzigingen binnen een redelijke termijn te beoordelen. Gelet op de operationele continuïteit en de vervangingsverplichting uit eis 4.3.2 zal opdrachtgever dergelijke verzoeken zonder onnodige vertraging behandelen. In spoedeisende situaties die directe vervanging noodzakelijk maken, mag opdrachtnemer tijdelijke maatregelen treffen om de dienstverlening ononderbroken voort te zetten, waarna de formele afstemming zo spoedig mogelijk plaatsvindt.
215	Programma van Eisen 2.3.1	Hoeveel medewerkers komen naar verwachting in aanmerking voor overname op grond van de contractwisselingsbepaling van de CAO Particuliere Beveiliging, en op welke wijze borgt de aanbestedende dienst dat de daarvoor benodigde gegevens tijdig beschikbaar komen voor de winnende inschrijver?	Zie het antwoord op vraag 131. Het exacte aantal medewerkers dat voor een aanbod in aanmerking komt, wordt bepaald aan de hand van de actuele geanonimiseerde personeelsopgave en de toepasselijke cao-bepalingen op het moment van contractwisseling. De informatie geeft mogelijke verplichtingen weer, maar vormt geen garantie dat iedere vermelde medewerker daadwerkelijk overgaat.

216	Programma van Eisen 2.5.6	In dezelfde bepaling is opgenomen dat de benodigde middelen, waaronder portofoons, door opdrachtnemer worden verstrekt en dat opdrachtgever een portofoon verstrekt waarop de voor de dienstverlening noodzakelijke apps kunnen worden geïnstalleerd. Kan de aanbestedende dienst verduidelijken welke partij welk middel verstrekt en om welke aantallen het gaat?	Opdrachtnemer verstrekt alle voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde operationele middelen, waaronder portofoons, zaklampen en overige standaard uitrusting. Met de door opdrachtgever verstrekte "portofoon" wordt feitelijk een door opdrachtgever beschikbaar gesteld communicatiemiddel bedoeld waarop gemeentelijke applicaties, zoals de BHV-app, kunnen worden gebruikt. Dit communicatiemiddel wordt door opdrachtgever verstrekt en beheerd. De portofoons die nodig zijn voor de interne communicatie van de beveiligingsmedewerkers blijven onderdeel van de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Elke ingezette beveiliging dient over een werkende portofoon te beschikken.
217	Programma van Eisen 2.5.6 en hoofdstuk 10	De portofoons van opdrachtnemer dienen te kunnen communiceren met de portofoons van opdrachtgever en technisch aangesloten te kunnen worden op het noodknoppensysteem. Welk merk, type, netwerk en communicatieprotocol worden thans gebruikt, en welke technische randvoorwaarden gelden, zodat inschrijvers de compatibiliteit en de daarmee samenhangende kosten kunnen bepalen?	Portofoons en applicatie De huidige oplossing bestaat uit push-to-talk portofoons met daarop de SmartGuard applicatie geïnstalleerd. Meldingen van de draadloze LoRa noodknoppen (IOTracker3) komen automatisch binnen in deze applicatie. Koppeling BHV-app, noodknoppensysteem en paniekalarmering De koppeling loopt via SmartGuard: de LoRa noodknoppen communiceren via een LoRa netwerk met gateways, en de meldingen worden automatisch doorgezet naar de SmartGuard applicatie op de portofoons. Verantwoordelijkheid technische inrichting en beheer Flash is verantwoordelijk voor het beheer van het systeem.
218	Programma van Eisen 2.6	Voorziet de aanbestedende dienst binnen de looptijd uitbreiding van de optionele hospitality-dienstverlening naar andere posities of locaties, en zo ja met welke indicatieve omvang?	Op dit moment zijn er geen concrete voornemens bekend om de optionele hospitality-dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst uit te breiden naar andere posities of locaties. Eventuele uitbreiding blijft afhankelijk van toekomstige ontwikkelingen binnen de gemeentelijke organisatie, wijzigingen in de huisvesting, dienstverlening of beveiligingsbehoefte.
219	Programma van Eisen 3.1.2 en 3.1.4	Het inwerktraject bedraagt 40 uur per nieuw in te zetten beveiliging en komt volledig voor rekening van opdrachtnemer. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze uren boven de reguliere bezetting worden ingezet en dus niet in mindering komen op de geplande en te factureren bezetting?	Ja. De 40 inwerken worden boven de reguliere bezetting uitgevoerd en komen niet in mindering op de geplande en declarabele bezetting. Het inwerken en actueel houden van kennis komen voor rekening van opdrachtnemer en worden geacht in de aangeboden all-in tarieven te zijn verwerkt.
220	Programma van Eisen 3.1.6 en 4.3.2	Welke omvang van de pool acht de aanbestedende dienst passend om zowel de vervangingsnorm van twee uur als de eis van bekendheid met locatie en procedures te kunnen waarmaken, en zijn er beperkingen aan het aantal medewerkers dat voor goedkeuring kan worden voorgedragen?	De aanbestedende dienst schrijft geen minimale of maximale omvang van de personele pool voor. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om een zodanige pool van gekwalificeerde en ingewerkte medewerkers beschikbaar te hebben dat kan worden voldaan aan de contractuele eisen, waaronder de vervangingsnorm en de vereiste bekendheid met de locatie, procedures en werkwijzen. Het aantal medewerkers dat voor goedkeuring kan worden voorgedragen is in beginsel niet gemaximeerd. Wel behoudt de aanbestedende dienst zich het recht voor om voorgedragen medewerkers te toetsen aan de gestelde eisen uit de aanbestedingsstukken. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een doelmatige personeelsinzet en voor het waarborgen van continuïteit, kwaliteit en bekendheid met de dienstverlening.
221	Programma van Eisen 4.2.12	Ten aanzien van de OSINT-monitoring: welke frequentie, reikwijdte en rapportagevorm heeft de aanbestedende dienst voor ogen, en zijn er bronnen, personen of onderwerpen die uitdrukkelijk buiten de monitoring dienen te blijven?	Zie het antwoord op vraag 4. Bronnen, personen en onderwerpen zonder aantoonbare relevantie voor de opdracht, niet-rechtmatig toegankelijke informatie en bijzondere persoonsgegevens zonder afzonderlijke grondslag blijven buiten de monitoring.
222	Programma van Eisen 4.3.2 en 4.3.7	Eis 4.3.2 bepaalt dat vervanging en inzet bij calamiteiten en extra werkzaamheden binnen maximaal twee uur voor 100% geschiedt; eis 4.3.7 bepaalt dat bij calamiteiten een capaciteitsuitbreiding van 20% binnen 48 uur gerealiseerd dient te worden. Hoe verhouden deze normen zich tot elkaar en in welke situatie geldt welke norm?	De genoemde normen hebben betrekking op verschillende situaties en vullen elkaar aan. De eis uit paragraaf 4.3.2 ziet op de operationele continuïteit van de dienstverlening. Deze eis geldt bij uitval van personeel, acute vervangingsbehoefte, calamiteiten of incidentele extra werkzaamheden waarbij de gevraagde bezetting binnen maximaal twee uur volledig moet zijn ingevuld. De eis uit paragraaf 4.3.7 heeft betrekking op een meer structurele of langdurige opschalingsbehoefte als gevolg van een calamiteit of bijzondere situatie. In dat geval dient opdrachtnemer de beschikbare capaciteit binnen 48 uur met minimaal 20% te kunnen uitbreiden ten opzichte van de reguliere inzet.
223	Programma van Eisen 4.3.3	Op welke grondslag wordt het verloop berekend (aantal medewerkers, fte of uren), over welke populatie (vaste team, flexpool of beide samen) en met welke peildatum of gemiddelde bezetting als noemer?	Het ongewenste verloop wordt berekend op basis van het aantal unieke medewerkers in het vaste team en de goedgekeurde flexpool gezamenlijk. De noemer is de gemiddelde bezetting in unieke medewerkers over het contractjaar; de teller bestaat uitsluitend uit beïnvloedbare, als ongewenst aangemerkte uitstroom. De peildata en mutaties worden per kwartaal geregistreerd en over het contractjaar herleidbaar gerapporteerd. Niet-beïnvloedbare uitstroom blijft buiten de berekening.

224	Programma van Eisen 4.3.3, in samenhang met 3.1.14 en 6.1.11 en artikel 11 lid 4 van de Algemene Inkoopvoorwaarden	Ten aanzien van de norm van maximaal 5% ongewenst verloop per contractjaar: telt uitstroom die het gevolg is van een door de aanbestedende dienst verlangde verwijdering of vervanging mee in dit percentage? Telt uitstroom als gevolg van pensionering, langdurige arbeidsongeschiktheid, overlijden of opzegging door de medewerker zelf mee?	Nee. Uitstroom als gevolg van een door opdrachtgever verlangde verwijdering of vervanging, pensionering, langdurige arbeidsongeschiktheid, overlijden of vrijwillige opzegging door de medewerker telt niet mee als ongewenst verloop, tenzij opdrachtnemer aantoonbaar zelf de oorzaak heeft gecreëerd. Alleen beïnvloedbare en vermijdbare wisselingen, zoals herplaatsing zonder operationele noodzaak, worden in het percentage opgenomen.
225	Programma van Eisen 4.3.5 en offerteaanvraag § 2.3.2.2	Bij bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders dient opdrachtnemer persoonsbeveiligers te kunnen leveren. Met welke termijn van vooraankondiging houdt de aanbestedende dienst in de regel rekening, en om hoeveel bezoeken per jaar gaat het naar verwachting?	Voor het aantal bezoeken per jaar verwijzen wij u naar vraag 33. Bezoek van hoogwaardigheidsbekleders wordtover het algemeen 3 dagen van tevoren definitief vastgesteld en in sommige gevallen 24 uur van te voren.
226	Programma van Eisen 4.3.6 en 4.3.7	Eis 4.3.6 vermeldt een leveringsplicht voor aanvragen die uiterlijk 48 uur vooraf zijn ingediend; eis 4.3.7 vermeldt een leveringsplicht voor aanvragen tussen 24 en 48 uur vooraf en een inspanningsverplichting voor aanvragen binnen 24 uur. Kan de aanbestedende dienst de categorieën en de daarbij behorende verplichtingen eenduidig omschrijven?	Voor aanvragen die meer dan 48 uur vóór aanvang zijn gedaan geldt een leveringsplicht. Voor aanvragen tussen 24 en 48 uur vóór aanvang geldt eveneens een leveringsplicht voor zover de aanvraag binnen de contractueel beschreven capaciteit en omvang valt. Voor aanvragen korter dan 24 uur vóór aanvang geldt een inspanningsverplichting. Bij acute vervanging en calamiteiten gelden daarnaast de specifieke normen uit § 4.3.2. De teksten van § 4.3.6 en § 4.3.7 worden hiermee in overeenstemming gebracht.
227	Programma van Eisen 4.3.7	Het ad-hoctarief geldt voor inzet vanaf het moment van aanvraag tot maximaal 48 uur daarna. Betekent dit dat bij een inzet die langer doorloopt de eerste 48 uur tegen het ad-hoctarief en het meerdere tegen het reguliere tarief wordt gefactureerd?	Ja. Voor inzet binnen de eerste 48 uur na een ad-hocaanvraag geldt het overeengekomen ad-hoctarief. Indien de inzet daarna wordt voortgezet, geldt vanaf dat moment het voor de betreffende functie en het betreffende tijdvak overeengekomen reguliere tarief.
228	Programma van Eisen 4.3.7 en bijlage 03	Het Programma van Eisen verwijst voor ad-hocinzet naar het tarief onder "B - beveiligers (grijze pas) additionele dienstverlening", terwijl in bijlage 03 letter B de gastheer/gastvrouw betreft en het ad-hoctarief voor de beveiligers is opgenomen onder letter E. Welke aanduiding is leidend?	Categorie E is leidend voor ad-hocinzet van een beveiligers met grijze pas. De verwijzing in het PvE naar categorie B is onjuist en wordt gecorrigeerd in de aangepaste aanbestedingsstukken.
229	Programma van Eisen 4.3.8 en 2.4.2 van de offerteaanvraag	Het openen en sluiten van het Stadhuis en de eventuele brand- en sluitrondes: behoren deze werkzaamheden tot de in de prijs-inschrijfstaat opgenomen geplande uren, of betreft dit aanvullende inzet die afzonderlijk wordt afgeroepen en gefactureerd?	In de prijs-inschrijfstaat zijn de uren opgenomen voor bezetting van de Centrale Hal. Deze dienst verzorgt binnen de dienstitijden samen met onze interne bodedient de open- en sluitrondes.
230	Programma van Eisen 6.1.8 en bijlage Prestatietabel Social Return	Voor aspirant beveiligers (stagiaires) mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Kan de inzet van deze stagiaires meetellen voor de invulling van de Social Return-verplichting conform de Prestatietabel, en zo ja onder welke waardeblokken?	Zie antwoord op vraag 42.
231	Programma van Eisen hoofdstuk 9	Ten aanzien van de maandelijkse controle en functionele test van het noodknoppensysteem: om hoeveel noodknoppen, balies en trekkoorden gaat het, welke doorlooptijd voorziet de aanbestedende dienst, en wordt deze test uitgevoerd binnen de reguliere bezetting of betreft het aanvullende, declarabele inzet?	Het gaat om tussen de 86 en 95 alarmknoppen. Waarvan er ruim 57 balies en spreekkamers betreffen. De andere bestaan o.a. uit vergaderruimtes, mobiele alarmknoppen (gastheer/gastvrouw) en overige plekken. Dit zal plaatsvinden binnen de reguliere werktijd, rekening houden met werkzaamheden op de afdelingen dat dit niet als storend wordt ervaren. Overleg en afstemming met de afdelingen blijft een vereiste.

232	proportionaliteit kerncompetentie 2 – 250.000 geregistreerde bezoekers	In paragraaf 4.4.4.1 verlangt u bij kerncompetentie 2 dat een inschrijver ervaring heeft met het leveren van beveiligingsdiensten op één locatie/pand met meer dan 250.000 geregistreerde bezoekers per jaar. Wij verzoeken u deze kerncompetentie in zijn geheel te laten vervallen. Uit de aanbestedingsstukken blijkt niet dat de huidige of toekomstige dienstverlening betrekking heeft op een locatie met minimaal 250.000 geregistreerde bezoekers per jaar. Ook wordt niet duidelijk waarom juist deze grens noodzakelijk is om aan te tonen dat een inschrijver geschikt is voor de uitvoering van deze opdracht. Daarbij wordt met kerncompetentie 1 al ervaring gevraagd met beveiligingsdiensten van minimaal 12.000 uur per jaar bij één opdrachtgever. Hiermee wordt de ervaring met personele inzet, operationele aansturing, organisatorische capaciteit en continuïteit al getoetst. Met kerncompetentie 3 wordt daarnaast ervaring gevraagd binnen een bestuurlijke of publiek gevoelige omgeving. Voor ons is daarom niet duidelijk welke aanvullende en noodzakelijke bekwaamheid met kerncompetentie 2 nog afzonderlijk wordt getoetst. Het exacte aantal geregistreerde bezoekers zegt naar onze mening bovendien beperkt iets over de daadwerkelijke complexiteit van een beveiligingsopdracht. Een locatie met minder dan 250.000 bezoekers kan door de aard van de bezoekersstromen, piekbelasting, het aantal toegangen, het risicoprofiel, agressieproblematiek, incidenten of politieke gevoeligheid beveiligingstechnisch aanzienlijk complexer zijn dan een locatie die de grens van 250.000 bezoekers wel haalt. De Gids Proportionaliteit gaat bij referentie-eisen uit van ervaring met vergelijkbare opdrachten. Een geschiktheidseis dient daarbij in redelijke verhouding te staan tot de aard en omvang van de opdracht. Een zeer specifieke combinatie van meer dan 250.000 geregistreerde bezoekers én één locatie/pand kan de markt aanzienlijk beperken, terwijl ook beveiligingsorganisaties die niet over precies een dergelijke referentie beschikken aantoonbaar over de benodigde kennis, ervaring en capaciteit kunnen beschikken. Dit is temeer relevant omdat u in paragraaf 2.2 zelf aangeeft bij de inrichting van de opdracht rekening te hebben gehouden met de toegang voor voldoende MKB-bedrijven. Naar onze mening sluit deze kerncompetentie juist een aanzienlijk deel van de beveiligingsmarkt, waaronder geschikte MKB-ondernemingen, uit zonder dat uit de aanbestedingsstukken blijkt waarom dit voor een goede uitvoering van de opdracht noodzakelijk is.	Zie ook vraag 164. Dit is niet akkoord. Met kerncompetentie 2 wordt een specifieke bekwaamheid getoetst die niet volledig wordt afgedekt door de overige kerncompetenties, namelijk aantoonbare ervaring met het uitvoeren van beveiligingswerkzaamheden in een omgeving met een grote en continue bezoekersstroom. Dergelijke omgevingen vragen om ervaring met toegangscontrole, publieksstromen, gastheerschap, het herkennen van afwijkende situaties, de-escalatie en het waarborgen van veiligheid en dienstverlening binnen een dynamische publieksomgeving. Kerncompetentie 1 ziet primair op de omvang en continuïteit van de dienstverlening in termen van ureninzet en operationele organisatie. Kerncompetentie 3 richt zich op ervaring binnen een bestuurlijke en politiek-bestuurlijke context. Kerncompetentie 2 toetst aanvullend ervaring met locaties waar sprake is van een substantieel publieksvolume en de daarmee samenhangende beveiligings- en dienstverleningsvraagstukken. De grens van 250.000 bezoekers per jaar is gekozen om te waarborgen dat de referentie betrekking heeft op een locatie met een aantoonbaar omvangrijke publieksfunctie. De aanbestedende dienst acht deze ervaring relevant voor de uitvoering van de opdracht.
233	PvE § 3.1.2 en § 3.1.4	De gemeente geeft aan dat er voor (nieuwe) medewerkers een inwerktraject van 40 uur met goed gevolg moeten worden doorlopen. Kan de gemeente aangeven of deze uren facturabel zijn en of hier een maximum aan verbonden is?	De inwerkuren zijn niet afzonderlijk facturabel en komen volledig voor rekening van opdrachtnemer. Zij worden boven de reguliere bezetting uitgevoerd en geacht te zijn verwerkt in de all-in tarieven. Als uitgangspunt geldt maximaal 40 uur per nieuw in te zetten beveiligers. Voor aantoonbaar reeds locatiebekwame medewerkers kan opdrachtgever in overleg een passend verkort traject toestaan.
234	PvE 2.3.1	"In paragraaf 2.3.1 van het Programma van Eisen wordt bepaald dat opdrachtnemer gehouden is aan de CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar). Ook op andere plaatsen in de aanbestedingsstukken, waaronder paragraaf 5.1.4, wordt deze formulering gehanteerd. Voor zover inschrijver bekend, is de CAO Particuliere Beveiliging algemeen verbindend verklaard voor werkgevers en werknemers die onder de werkingssfeer daarvan vallen. De toevoeging "of vergelijkbaar" roept daarom de vraag op welke andere cao of arbeidsvoorwaardenregeling de Aanbestedende dienst hiermee voor ogen heeft. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken: - welke cao(s) of arbeidsvoorwaardenregeling(en) zij naast de CAO Particuliere Beveiliging als vergelijkbaar accepteert; en - aan de hand van welke objectieve criteria wordt vastgesteld dat sprake is van vergelijkbaarheid, in het bijzonder ten aanzien van loon, toeslagen, arbeidsduur, verlof, pensioen en overige arbeidsvoorwaarden? Dit is naar onze mening van belang om te waarborgen dat alle inschrijvers hun prijsstelling op een gelijkwaardige arbeidsvoorwaardelijke grondslag baseren en aanbiedingen onderling op een transparante en vergelijkbare wijze kunnen worden beoordeeld. Indien geen concreet gelijkwaardig alternatief is beoogd, vragen wij de Aanbestedende dienst te bevestigen dat met deze bepaling uitsluitend de CAO Particuliere Beveiliging wordt bedoeld voor zover deze op de betreffende werkzaamheden van toepassing is, en de woorden "of vergelijkbaar" uit de aanbestedingsstukken te verwijderen."	De aanbestedende dienst beoogt met de formulering "CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar)" te waarborgen dat medewerkers die voor de uitvoering van de opdracht worden ingezet ten minste arbeidsvoorwaarden ontvangen die gelijkwaardig zijn aan die van de toepasselijke cao binnen de particuliere beveiligingsbranche. Onder "of vergelijkbaar" verstaat de aanbestedende dienst een andere cao of arbeidsvoorwaardenregeling die ten minste gelijkwaardige voorwaarden biedt ten aanzien van onder andere: • Beloning en salarisschalen; • Toeslagen; • Arbeidsduur en arbeidstijden; • Vakantie- en verlofregelingen; • Pensioenvoorzieningen; en • Overige relevante arbeidsvoorwaarden. De aanbestedende dienst schrijft geen specifieke alternatieve cao(s) voor. Het is aan de opdrachtnemer om, indien een andere cao of arbeidsvoorwaardenregeling wordt toegepast, desgevraagd aan te tonen dat deze in arbeidsvoorwaardelijk opzicht minimaal gelijkwaardig is aan de CAO Particuliere Beveiliging. De aanbestedende dienst zal de betreffende formulering handhaven. Hierbij geldt dat inschrijvers verantwoordelijk blijven voor het naleven van de voor hen toepasselijke wet- en regelgeving en cao-verplichtingen.

235	PvE 2.3.1	"In paragraaf 2.3.1 onder B van het Programma van Eisen staat dat opdrachtnemer zich dient te houden en te blijven houden aan de CAO Particuliere Beveiliging (of vergelijkbaar). Aansluitend is opgenomen: "Afwijkingen ten aanzien van gebruikelijke richtlijnen (van Gemeente Almere of betrokken beheerders) worden vooraf expliciet besproken." Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken waarop met deze "afwijkingen" wordt bedoeld? Inschrijver gaat ervan uit dat hiermee uitsluitend wordt bedoeld dat, indien noodzakelijk, kan worden afgeweken van gebruikelijke richtlijnen van Gemeente Almere of betrokken beheerders, en niet dat van toepasselijke wet- en regelgeving of bepalingen uit de toepasselijke CAO kan of moet worden afgeweken. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen? Daarnaast vragen wij de Aanbestedende dienst te verduidelijken welke "gebruikelijke richtlijnen" van Gemeente Almere of betrokken beheerders hier worden bedoeld en deze, voor zover zij van invloed kunnen zijn op onder meer werktijden, dienstlengtes, roostering, rusttijden, pauzes, toeslagen, personele inzet of andere kostencomponenten, voorafgaand aan inschrijving beschikbaar te stellen. Dergelijke voorwaarden kunnen immers rechtstreeks van invloed zijn op de personele inzet en daarmee op de prijsstelling van inschrijvers. Onder C van dezelfde paragraaf wordt tevens gesproken over het proactief bespreken van "afwijkingen in het naleven van CAO-bepalingen". Inschrijver gaat ervan uit dat hiermee uitsluitend wordt bedoeld dat een eventueel geconstateerde niet-naleving onverwijld aan Gemeente Almere moet worden gemeld en hersteld, en dat hiermee niet wordt bedoeld dat afwijking van toepasselijke CAO-bepalingen met Gemeente Almere kan worden overeengekomen. Kan de Aanbestedende dienst dit eveneens bevestigen? Wij vragen om deze verduidelijking zodat voor alle inschrijvers vooraf eenduidig vaststaat welke arbeidsvoorwaardelijke en operationele uitgangspunten bij de uitvoering gelden en eventuele financiële consequenties daarvan op gelijke wijze in de inschrijfprijs kunnen worden verwerkt."	Met "afwijkingen" wordt uitsluitend bedoeld op afwijkingen van operationele richtlijnen of werkafspraken van Gemeente Almere of betrokken beheerders. Hiermee wordt niet bedoeld dat van dwingende wet- en regelgeving of toepasselijke cao-bepalingen mag worden afgeweken. Een geconstateerde niet-naleving van cao-bepalingen moet onmiddellijk worden gemeld en hersteld. Richtlijnen die gevolgen kunnen hebben voor roosters, werktijden, pauzes, toeslagen, personele inzet of kosten worden voorafgaand aan of tijdens de implementatie beschikbaar gesteld en in de werkinstructies verwerkt.
236	PvE 2.5.6	"In paragraaf 2.5.6 van het Programma van Eisen is opgenomen dat opdrachtnemer de voor de uitvoering noodzakelijke materialen en hulpmiddelen, waaronder portofoons, verstrekt. In dezelfde paragraaf staat echter tevens vermeld dat opdrachtgever een portofoon verstrekt waarop voor de dienstverlening noodzakelijke apps, zoals de BHV-app, kunnen worden geïnstalleerd. In hoofdstuk 10 is daarnaast bepaald dat de portofoons van opdrachtnemer moeten kunnen communiceren met de portofoons van opdrachtgever en technisch aangesloten moeten kunnen worden op het noodknoppensysteem van opdrachtgever. Kan de Aanbestedende dienst daarom allereerst verduidelijken wie verantwoordelijk is voor het leveren van de portofoons die door de beveiligingsmedewerkers binnen deze opdracht worden gebruikt? Indien opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk is voor het leveren van portofoons, verzoeken wij de Aanbestedende dienst tevens te verduidelijken: - aan welke minimale technische specificaties deze portofoons moeten voldoen; - op welke wijze deze dienen te communiceren met het bestaande portofoonstelsel van Gemeente Almere; - op welke wijze de koppeling met de BHV-app, het noodknoppensysteem en/of de paniekalarmering plaatsvindt; - welke systemen, applicaties en leveranciers hierbij betrokken zijn; - of hiervoor specifieke hardware, software, simkaarten, netwerkabonnementen, licenties, programmering of aansluitkosten noodzakelijk zijn en voor wiens rekening deze kosten komen; - wie verantwoordelijk is voor de technische inrichting, programmering, koppeling en het beheer; Deze verduidelijking is noodzakelijk om vast te kunnen stellen welke apparatuur opdrachtnemer daadwerkelijk dient te leveren en om eventuele eenmalige en periodieke kosten voor technische integratie op een juiste en voor alle inschrijvers gelijke wijze in de inschrijfprijs te kunnen verwerken."	Zie antwoord op vraag 216 en vraag 217.

237	PvE 4.2.13	In paragraaf 4.2.13 van het Programma van Eisen is bepaald dat opdrachtnemer jaarlijks, minimaal twee maanden voorafgaand aan het opvolgende contractjaar, een jaarplan dient in te dienen, “e.e.a. zoals omschreven in de offerte”. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken welke minimale inhoudelijke eisen aan dit jaarlijkse jaarplan worden gesteld? Kan de Aanbestedende dienst tevens aangeven of voor het jaarplan een voorgeschreven format, maximale omvang, beoordelingswijze of formeel goedkeuringsmoment geldt? Deze verduidelijking is gewenst zodat voor alle inschrijvers vooraf duidelijk is welke jaarlijkse inspanning en rapportageverplichting onderdeel uitmaakt van de opdracht."	Het jaarplan bevat minimaal de doelstellingen en prioriteiten voor het contractjaar, personeels- en capaciteitsplanning, opleiding en ontwikkeling, kwaliteits- en verbetermaatregelen, risico- en trendbeeld, SROI-inzet, innovatie- en adviesactiviteiten en een planning van rapportages en overlegmomenten. Er geldt geen voorgeschreven format of vaste maximale omvang, mits het plan compact, concreet en toetsbaar is. Opdrachtgever bespreekt het plan in het tactisch overleg en stelt het vast na verwerking van redelijke opmerkingen.
238	PvE 4.2.5	Paragraaf 4.2.5 van het Programma van Eisen vermeldt: “Aansturing op tactisch/strategisch niveau verloopt via de SPOC van hoofdaannemer.” Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat onder “SPOC” wordt verstaan en welke functionaris/rol hiermee wordt bedoeld? Inschrijver gaat ervan uit dat hiermee het vaste aanspreekpunt van opdrachtnemer wordt bedoeld, zoals de in paragraaf 4.2.4 genoemde vaste contactpersonen voor tactisch/strategische aangelegenheden. Kan de Aanbestedende dienst dit bevestigen?	SPOC staat voor Single Point of Contact en betreft het vaste, door opdrachtnemer aangewezen aanspreekpunt voor tactische en strategische aangelegenheden. Dit kan één van de in § 4.2.4 genoemde vaste contactpersonen zijn, mits diens bevoegdheden, bereikbaarheid en vervanging duidelijk zijn vastgelegd. De aanname van inschrijver wordt daarmee bevestigd.
239	PvE 4.2.6	In paragraaf 4.2.6 van het Programma van Eisen wordt bepaald dat opdrachtnemer in de kwartaalrapportage een overzicht verstrekt van afgehandelde incidenten, inspecties en andere relevante gebeurtenissen, met vermelding van onder meer responstijden. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat zij in dit kader precies onder responstijd verstaat en op welke wijze zij verwacht dat deze wordt gemeten en gerapporteerd? Meer specifiek ontvangen wij graag duidelijkheid over: - voor welke typen meldingen en incidenten een responstijd dient te worden geregistreerd; - uit welke systemen de hiervoor benodigde tijdstempels beschikbaar komen; - welke data Gemeente Almere en/of haar leveranciers aan opdrachtnemer beschikbaar stellen om deze responstijden objectief en reproduceerbaar te kunnen vaststellen. Wij vragen de Aanbestedende dienst tevens te bevestigen dat opdrachtnemer voor de rapportage niet afhankelijk wordt gesteld van gegevens die niet door opdrachtnemer zelf kunnen worden geregistreerd of waartoe opdrachtnemer geen toegang heeft."	Onder responstijd wordt verstaan de tijd tussen het moment waarop een melding, incident of gebeurtenis aantoonbaar bij opdrachtnemer bekend is en het moment waarop opdrachtnemer aantoonbaar de eerste passende opvolging start. Registratie is vereist voor meldingen en incidenten waarvoor opdrachtnemer verantwoordelijk is en waarvoor verifieerbare tijdstempels beschikbaar zijn. De gegevens komen primair uit de eigen registratiesystemen van opdrachtnemer. Indien voor een KPI aanvullende brondata van opdrachtgever of haar leveranciers nodig zijn, worden deze beschikbaar gesteld. Opdrachtnemer wordt niet negatief beoordeeld wanneer noodzakelijke gegevens buiten zijn invloedssfeer ontbreken.
240	PvE 4.2.6	In paragraaf 4.2.6 van het Programma van Eisen wordt gevraagd om in de kwartaalrapportage zowel “de inzet SROI per locatie” als de totale waarde hiervan op te nemen. In de praktijk kan de invulling van de SROI-verplichting opdrachtbreed plaatsvinden. Medewerkers die binnen de SROI-doelgroep vallen kunnen bovendien gedurende een rapportageperiode op meerdere gemeentelijke locaties worden ingezet en zijn daarmee niet noodzakelijkerwijs structureel aan één specifieke locatie toe te rekenen. Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken wat zij precies verstaat onder “inzet SROI per locatie”? Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat de SROI-verplichting op het niveau van de totale opdracht wordt beoordeeld en dat de rapportage per locatie uitsluitend bedoeld is als inzicht in de feitelijke inzet, voor zover deze redelijkerwijs aan een locatie kan worden toegerekend? Indien de Aanbestedende dienst daadwerkelijk een afzonderlijke SROI-prestatie of -waarde per locatie verlangt, verzoeken wij haar aan te geven volgens welke methodiek deze waarde dient te worden berekend en toegerekend."	De eis wordt aangepast. In de kwartaalrapportage dient niet langer de inzet van SROI per locatie te worden opgenomen. De rapportage moet inzicht geven in de inzet van SROI en de totale waarde hiervan. "Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de inzet van SROI en de totale waarde hiervan." De gemeente Almere heeft de wens dat de SROI-verplichting zoveel mogelijk binnen de uitvoering van de opdracht wordt ingevuld. De invulling hiervan dient in de kwartaalrapportages te worden verwerkt. Daarnaast bevestigt de gemeente dat de SROI-verplichting betrekking heeft op de totale opdracht. De gemeente wenst in de rapportages inzicht te krijgen in de feitelijke inzet per locatie, voor zover deze redelijkerwijs aan een locatie kan worden toegerekend.

241	PvE 5.1.9	In paragraaf 5.1.9 van het Programma van Eisen is bepaald dat tarieven vanaf 1 januari 2028 jaarlijks kunnen worden aangepast op basis van de CBS-index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen voor de sector Beveiligings- en opsporingsdiensten. Daarbij is opgenomen dat indexatie uitsluitend wordt toegepast op het in het prijzenblad gespecificeerde directe kostendeel en dat de bij inschrijving opgegeven directe kosten gedurende de gehele contractduur uitgangspunt blijven. In artikel 3.2 van de conceptovereenkomst is echter een afwijkende indexeringsmethodiek opgenomen, waarbij het CBS-indexcijfer van een jaar wordt vergeleken met dat van het voorafgaande jaar. Omdat de overeenkomst volgens artikel 1.3 in rangorde prevaleert boven de overige aanbestedingsstukken, is voor inschrijver niet eenduidig welke methodiek uiteindelijk van toepassing is. Daarnaast bevat de Prijs_inschrijfstaat een tabblad "Open calculatie(s)", waarin een kostprijsopbouw wordt gevraagd. Daarbij is niet volledig duidelijk welke functie deze calculatie heeft bij toekomstige indexeringen en welke kostencomponenten als indexeerbare "directe kosten" worden aangemerkt. In de calculatie worden bovendien kostenposten die als indirect zijn aangeduid meegenomen in de optelling "Kostprijs (directe kosten)" en worden niet alle percentagevelden automatisch berekend. Kan de Aanbestedende dienst daarom verduidelijken: - welke indexeringsmethodiek leidend is en de bepalingen in paragraaf 5.1.9 van het PvE en artikel 3.2 van de conceptovereenkomst voorafgaand aan inschrijving met elkaar in overeenstemming brengen; - hoe de eerste indexatie per 1 januari 2028 zich verhoudt tot het voorgeschreven prijspeil 2027 en welke exacte referentieperioden hiervoor worden gehanteerd; - of de jaarlijkse indexering cumulatief wordt toegepast op het reeds geïndexeerde tarief dan wel het reeds geïndexeerde kostendeel; - wat exact wordt verstaan onder het indexeerbare "directe kostendeel" en welke kostencomponenten daaronder vallen; - welke functie het tabblad "Open calculatie(s)" heeft bij toekomstige indexeringen en of de daarin bij inschrijving opgegeven kostprijsopbouw gedurende de gehele contractduur als grondslag voor indexatie wordt gehanteerd;	Vraag: welke indexeringsmethodiek leidend is en de bepalingen in paragraaf 5.1.9 van het PvE en artikel 3.2 van de conceptovereenkomst voorafgaand aan inschrijving met elkaar in overeenstemming brengen Antwoord: De indexeringsmethodiek uit paragraaf 5.1.9 van het PvE is leidend. Artikel 3.2 van de conceptovereenkomst zal hiermee in overeenstemming worden gebracht. Vraag: hoe de eerste indexatie per 1 januari 2028 zich verhoudt tot het voorgeschreven prijspeil 2027 en welke exacte referentieperioden hiervoor worden gehanteerd Antwoord: De aangeboden tarieven zijn gebaseerd op prijspeil 2027. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 januari 2028 overeenkomstig paragraaf 5.1.9 van het PvE. Daarbij wordt uitgegaan van de procentuele wijziging van het gemiddelde indexcijfer over de twaalf maanden voorafgaand aan 1 oktober 2027 ten opzichte van het gemiddelde indexcijfer over de daaraan voorafgaande twaalf maanden. Vraag: of de jaarlijkse indexering cumulatief wordt toegepast op het reeds geïndexeerde tarief dan wel het reeds geïndexeerde kostendeel Antwoord: De jaarlijkse indexering wordt cumulatief toegepast op het reeds geïndexeerde directe kostendeel. Voor de berekening van de indexatie wordt uitsluitend uitgegaan van het directe kostendeel zoals opgenomen bij inschrijving in het tabblad "Open calculatie(s)". Het niet-indexeerbare deel van het tarief blijft gedurende de contractduur ongewijzigd. Vraag: wat exact wordt verstaan onder het indexeerbare "directe kostendeel" en welke kostencomponenten daaronder vallen Antwoord: De opdrachtgever heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfstaat aangepast. Vraag: welke functie het tabblad "Open calculatie(s)" heeft bij toekomstige indexeringen en of de daarin bij inschrijving opgegeven kostprijsopbouw gedurende de gehele contractduur als grondslag voor indexatie wordt gehanteerd. Antwoord: Het tabblad "Open calculatie(s)" dient ter vastlegging van het directe kostendeel van de aangeboden tarieven. Conform paragraaf 5.1.9 van het PvE wordt indexatie uitsluitend toegepast op dit directe kostendeel. De bij inschrijving opgegeven directe kostendeel blijven gedurende de gehele contractduur het uitgangspunt voor de indexatie.
241	PvE 5.1.9 (vervolg)	Dit betreft het vervolg van de beantwoording van vraag 241 - hoe moet worden omgegaan met de in het tabblad als "indirect" aangeduide kosten die momenteel wel worden meegenomen in de optelling "Kostprijs (directe kosten)"; - of de Aanbestedende dienst het tabblad "Open calculatie(s)" wil controleren en waar nodig corrigeren, nu niet alle daarin opgenomen percentagevelden automatisch worden berekend.	Vraag: hoe moet worden omgegaan met de in het tabblad als "indirect" aangeduide kosten die momenteel wel worden meegenomen in de optelling "Kostprijs (directe kosten) Antwoord: De opdrachtgever heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfstaat aangepast. Vraag: of de Aanbestedende dienst het tabblad "Open calculatie(s)" wil controleren en waar nodig corrigeren, nu niet alle daarin opgenomen percentagevelden automatisch worden berekend. Antwoord: De opdrachtgever heeft ter verduidelijking de prijs inschrijfstaat aangepast.

241	PvE 5.1.9 (vervolg)	Dit betreft het vervolg van de beantwoording van vraag 241 Om interpretatieverschillen tussen inschrijvers te voorkomen, vragen wij de Aanbestedende dienst tevens een concreet rekenvoorbeeld te verstrekken van de indexering per 1 januari 2028 en vervolgens per 1 januari 2029. Deze verduidelijking is noodzakelijk om alle inschrijvers dezelfde uitgangspunten te bieden voor de prijsstelling, kostprijsofbouw en toekomstige indexering."	Vraag: Om interpretatieverschillen tussen inschrijvers te voorkomen, vragen wij de Aanbestedende dienst tevens een concreet rekenvoorbeeld te verstrekken van de indexering per 1 januari 2028 en vervolgens per 1 januari 2029. Antwoord: Rekenvoorbeeld indexatie is hieronder toegevoegd. Uitgangspunten • Inschrijftarief per 1 februari 2027: € 40,00 per uur. • Directe arbeidsgelateerde componenten: € 32,00 per uur (80% van het tarief). • Niet- arbeidsgelateerde componenten: € 8,00 per uur (20% van het tarief). • Alleen de directe arbeidsgelateerde componenten worden geïndexeerd. Indexering per 1 januari 2028 Fictieve gemiddelde CBS-index over de 12 maanden voorafgaand aan 1 oktober 2027: 108,0 Fictieve gemiddelde CBS-index over de daaraan voorafgaande 12 maanden: 104,0 Indexeringspercentage: $(108,0 - 104,0) / 104,0 \times 100\% = 3,8\%$ Geïndexeerde directe arbeidsgelateerde componenten: $€ 32,00 \times 1,038 = € 33,22$ Nieuw tarief per 1 januari 2028: $€ 33,22 + € 8,00 = € 41,22$ per uur Indexering per 1 januari 2029 Fictieve gemiddelde CBS-index over de 12 maanden voorafgaand aan 1 oktober 2028: 112,0 Fictieve gemiddelde CBS-index over de daaraan voorafgaande 12 maanden: 108,0 Indexeringspercentage: $(112,0 - 108,0) / 108,0 \times 100\% = 3,7\%$ Geïndexeerde directe arbeidsgelateerde componenten: $€ 33,22 \times 1,037 = € 34,45$ Nieuw tarief per 1 januari 2029: $€ 34,45 + € 8,00 = € 42,45$ per uur
242	PvE 6.1.3	In paragraaf 6.1.3 van het Programma van Eisen is bepaald dat voor iedere in te zetten medewerker vóór aanvang van de eerste inzet een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), van maximaal drie maanden oud, dient te worden overgelegd. In paragraaf 6.1.2 en 6.1.7 wordt daarnaast vereist dat iedere beveiligers beschikt over een geldig grijs legitimatiebewijs. Voor de afgifte en geldigheid van het grijze legitimatiebewijs vindt reeds een uitvoerige betrouwbaarheidsscreening plaats door de Politie binnen het kader van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Daarmee is de betrouwbaarheid van de betreffende beveiligingsmedewerker reeds specifiek beoordeeld voor het verrichten van beveiligingswerkzaamheden. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat het overleggen van een geldig grijs legitimatiebewijs kan worden geaccepteerd als alternatief voor de in paragraaf 6.1.3 gevraagde recente VOG?"	Nee, de VOG-eis blijft gelden naast het geldige grijze Wpbr legitimatiebewijs, zie antwoord op vraag 40.
243	PvE 6.1.7	De aanbestedingsstukken voorzien nadrukkelijk in de inzet van persoonsbeveiligers, onder meer voor raadsleden, politieke ambtsdragers, leden van het college van B&W en bij bezoeken van hoogwaardigheidsbekleders. In paragraaf 6.1.7 van het Programma van Eisen is voor de persoonsbeveiligers als aanvullende kwalificatie een certificaat Persoonsbeveiliging (SVPB) of een gelijkwaardig erkend certificaat voorgeschreven. Persoonsbeveiliging zal naar haar aard in voorkomende gevallen ongeëunifomeerd moeten kunnen worden uitgevoerd. Op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving geldt voor particuliere beveiligers in beginsel een uniformdraagplicht en kan voor werkzaamheden waarbij dit gelet op de aard daarvan gewenst is, waaronder persoonsbeveiliging, een ontheffing van de uniformdraagplicht worden verleend. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat zij voor de uitvoering van persoonsbeveiligingswerkzaamheden ongeëunifomeerde inzet verlangt dan wel mogelijk wil kunnen maken? Indien dit het geval is, is de Aanbestedende dienst bereid als aanvullende minimumeis op te nemen dat de opdrachtnemer voor de uitvoering van persoonsbeveiligingswerkzaamheden beschikt over een geldige ontheffing van de uniformdraagplicht, zodat de hiervoor ingezette persoonsbeveiligers conform de Wpbr en onderliggende regelgeving ongeëunifomeerd kunnen worden ingezet? Hiermee wordt naar onze mening geborgd dat de voor deze specialistische werkzaamheden ingezette beveiligingsorganisatie niet alleen over vakinhoudelijk gekwalificeerde persoonsbeveiligers beschikt, maar deze werkzaamheden ook daadwerkelijk op de voor persoonsbeveiliging gebruikelijke en wettelijk toegestane wijze kan uitvoeren."	De aanbestedende dienst verlangt niet dat persoonsbeveiligingswerkzaamheden ongeëunifomeerd of in een standaard beveiligingsuniform worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van deze werkzaamheden zal gebruik worden gemaakt van een representatief zakelijk uniform van de opdrachtnemer, zoals een net pak, passend bij de aard van de werkzaamheden, de te beveiligen personen en de omgeving waarin de werkzaamheden plaatsvinden.

244	Reikwijdte en geldigheid VOG	Paragraaf 6.1.3 vermeldt dat van iedere in te zetten medewerker vóór de eerste inzet een VOG van maximaal drie maanden oud moet worden overgelegd. Kan de gemeente bevestigen dat deze verplichting geldt voor alle beveiligers, inclusief medewerkers uit de flexpool, onderaannemers en incidenteel ingezette medewerkers? Geldt de eis ook voor gastheer/gastvrouw? Moet gedurende de contractperiode periodiek een nieuwe VOG worden aangevraagd en, zo ja, met welke frequentie? Kan tevens worden bevestigd dat in paragraaf 6.1.3 met “Gemeente Almere overlegt” wordt bedoeld dat de opdrachtnemer de VOG aan de gemeente overlegt?	Ja. De in paragraaf 6.1.3 opgenomen VOG-verplichting geldt voor alle medewerkers die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, waaronder beveiligers, medewerkers uit de flexpool, onderaannemers, incidenteel ingezette medewerkers én gastheer/gastvrouwfuncties. Dit betreft een verduidelijking van de aanbestedingsstukken. Voorafgaand aan de eerste inzet dient voor iedere in te zetten medewerker een recente VOG te kunnen worden overgelegd die maximaal drie (3) maanden oud is. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Voor informatie over de periodieke vernieuwing: zie vraag 40. Tevens wordt bevestigd dat in paragraaf 6.1.3 met "Gemeente Almere overlegt" bedoeld wordt dat opdrachtnemer aan Gemeente Almere een recente VOG van iedere in te zetten medewerker dient te overleggen (zie ook vraag 41).
245	Rolmodel	In het kader van de CAO Particuliere Beveiliging is er sprake van verplichte overname van medewerkers van de huidige dienstverlener. Tegelijkertijd stelt u specifieke eisen aan medewerkers op basis van het in eis 7 opgenomen rolmodel. Kunt u aangeven in hoeverre de huidige, eventueel over te nemen medewerkers aantoonbaar voldoen aan dit rolmodel en op welke wijze dit momenteel wordt getoetst en vastgelegd? Indien na overname blijkt dat een overgenomen medewerker niet aan het rolmodel voldoet, kunt u bevestigen dat de hieruit voortvloeiende gevolgen en benodigde ontwikkelperiode niet direct als tekortkoming van de nieuwe opdrachtnemer worden aangemerkt?	Opdrachtgever kan vooraf niet bevestigen dat iedere mogelijk over te nemen medewerker volledig aan alle gedragsaspecten van het rolmodel voldoet; dit wordt momenteel niet op een voor alle medewerkers uniforme en overdraagbare wijze vastgelegd. Tijdens de implementatiefase worden de harde eisen en ontwikkelpunten zorgvuldig vastgesteld. Indien een overgenomen medewerker nog niet volledig aan een ontwikkelbaar onderdeel voldoet, geldt dit niet direct als tekortkoming van de nieuwe opdrachtnemer, mits wettelijke eisen en veiligheid zijn geborgd en opdrachtnemer een concreet verbeterplan uitvoert. Als uitgangspunt geldt een ontwikkelperiode van maximaal zes maanden, met tussentijdse evaluatie.
246	SLA personeel	In de SLA wordt gesproken over pre employment screening en in employment screening. Wij kunnen in het PvE niet terugvinden welke concrete eisen hieraan worden gesteld. Kunt u aangeven wat u hieronder verstaat, aan welke criteria deze screenings moeten voldoen, met welke frequentie deze moeten plaatsvinden en welke bewijsvoering u van opdrachtnemer verlangt?	Pre-employment screening omvat minimaal controle van identiteit, vereiste diploma's en certificaten, geldige Wpbr-toestemming, legitimatie en VOG waar van toepassing, en relevante integriteitsverklaringen. In-employment screening betreft het gedurende de inzet actueel houden en periodiek controleren van deze toestemmingen, legitimatiebewijzen, certificaten en verklaringen. De wettelijke geldigheids- en herhalingstermijnen zijn leidend; extra controle vindt alleen plaats bij een concrete aanleiding. Opdrachtnemer toont dit aan met een actueel statusoverzicht en verstrekt uitsluitend noodzakelijke documenten, met toepassing van dataminimalisatie en de AVG.
247	Spreiding en prijswaardering persoonsbeveiliging	In de prijsinschrijfstaat zijn voor persoonsbeveiliging 700 beoordelingsuren volledig toegerekend aan werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur, terwijl de inzet afhankelijk is van actuele veiligheidsbehoefte en ook buiten deze uren kan plaatsvinden. Kan de gemeente de historische of verwachte verdeling van deze inzet over dag, avond, nacht, weekend en feestdagen verstrekken? Indien die verdeling niet beschikbaar is, is de gemeente bereid voor de prijsbeoordeling een representatieve fictieve urenmix toe te passen, zodat de hogere toeslagtijdvakken en het specialistische karakter vergelijkbaar worden gewaardeerd?	De aanbestedende dienst beschikt niet over een historische of verwachte verdeling van de uren voor persoonsbeveiliging naar dag-, avond-, nacht-, weekend- en feestdaginzet. De behoefte aan persoonsbeveiliging is sterk afhankelijk van actuele omstandigheden, veiligheidsrisico's, bestuurlijke activiteiten en incidentele gebeurtenissen en laat zich daarom niet op betrouwbare wijze voorspellen. Voor de prijsbeoordeling is om die reden uitgegaan van een uniforme beoordelingssystematiek waarbij de opgenomen 700 uren volledig zijn toegerekend aan werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur. Deze systematiek is uitsluitend bedoeld om inschrijvingen op een objectieve en onderling vergelijkbare wijze te kunnen beoordelen en vormt geen voorspelling van de daadwerkelijke afname of inzetmomenten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
248	SROI, sociale impact en duurzaamheid	U stelt nadrukkelijke eisen en doelstellingen ten aanzien van SROI, sociale impact en duurzaamheid. Deze onderwerpen komen echter niet of nauwelijks terug in de kwalitatieve gunningswensen. Kunt u toelichten waarom deze thema's wel als substantiële uitvoeringsverplichtingen worden opgelegd, maar niet worden meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling? Bent u bereid SROI, sociale impact en duurzaamheid als afzonderlijk onderdeel binnen de gunningswensen op te nemen, zodat inschrijvers zich ook op de kwalitatieve invulling hiervan kunnen onderscheiden?	Nee, wij zijn niet bereid dit te heroverwegen. De MVOI en SROI-eisen die in het PvE zijn opgenomen, achten wij passend en afdoende voor de ambities van deze opdracht.
249	SROI-grondslag en boete	Kan de gemeente bevestigen dat de SROI-verplichting van 5% bij deze raamovereenkomst wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde omzet exclusief btw en niet over de maximale opdrachtwaarde of de indicatieve inschrijfprijs? Kan tevens worden bevestigd dat bij aantoonbare maximale inspanning, maar onvoldoende beschikbaarheid van geschikte kandidaten, eerst een maatwerk- en hersteltraject wordt doorlopen en geen boete wordt opgelegd voor het niet-verwijtbare deel?	Wij bevestigen dat de SROI-verplichting van 5% wordt berekend over de daadwerkelijk gerealiseerde omzet, exclusief btw. Daarnaast bevestigt de gemeente dat, indien de opdrachtnemer aantoonbaar maximale inspanningen heeft verricht om invulling te geven aan de SROI-verplichting, maar onvoldoende geschikte kandidaten beschikbaar zijn, geen boete wordt opgelegd voor het niet-verwijtbare deel van de verplichting. In een dergelijke situatie wordt, op initiatief van de opdrachtnemer en in overleg met de gemeente, eerst een maatwerk- en hersteltraject doorlopen om alsnog passende invulling aan de SROI-verplichting te geven.
250	Status hospitality-uren en omzetting naar beveiliging	Het PvE omschrijft hospitality als optionele dienstverlening, terwijl 2.313 uur gastheer/gastvrouw in de jaarlijkse inschrijfprijs en prijsbeoordeling is opgenomen. Kan de gemeente bevestigen of deze uren vanaf de start daadwerkelijk worden afgenomen? Indien de gemeente een hospitalitypositie op grond van dreigingsbeeld of organisatorische behoefte omzet naar inzet van een beveiligers, welk tarief is dan van toepassing en met welke aankondigingstermijn wordt de omzetting doorgevoerd? Kan tevens worden bevestigd dat het hogere overeengekomen beveiligingsstarief geldt zodra een beveiligers wordt verlangd?	De positie Werkcentrum Flevoland en Kinderopvangtoeslagaffaire (voorheen beveiligingsdienst) geldt als een indicatie voor een hospitalitydienst die waarschijnlijk niet wordt afgenomen.. Zie ook benatwoording vraag 21. Momenteel is voorzien dat deze dienstverlening bij aanvang niet wordt afgenomen. Er wordt momenteel eerst gekeken naar aanpassingen aan de deuren, zodat deze uitsluitend op verzoek van gemeentepersoneel kunnen worden geopend. Op basis van toekomstige ervaringen met deze maatregelen en afhankelijk van organisatorische behoeften, gewijzigde huisvesting of het actuele dreigingsbeeld, kan alsnog behoefte ontstaan aan de inzet van een gastheer/gastvrouw en/of beveiligingspersoneel. In dat geval zal de dienstverlening worden afgenomen tegen de voor de betreffende functiecategorie overeengekomen tarieven.

251	Technische bekwaamheid	Kunt u bevestigen dat de vereiste omvang van minimaal 12.000 uur per jaar bij één opdrachtgever betrekking heeft op beveiligingsdiensten die de betreffende ondernemer als hoofdaannemer zelf daadwerkelijk heeft uitgevoerd en waarvoor deze zelfstandig operationeel verantwoordelijk was?	Ja, dat kan de aanbestedende dienst bevestigen.
252	Verdeling kerncompetenties over inschrijver en derden	Kan de gemeente bevestigen dat de vier kerncompetenties mogen worden verdeeld over de inschrijver en één of meer derden op wier technische of beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan en dat niet één onderneming zelfstandig aan alle vier kerncompetenties hoeft te voldoen? Kan de gemeente tevens bevestigen dat een derde uitsluitend daadwerkelijk hoeft te worden ingezet voor het gedeelte van de opdracht waarop de door haar ingebrachte kerncompetentie betrekking heeft?	Ja. De vier kerncompetenties mogen worden verdeeld over inschrijver en één of meer derden op wier technische of beroepsbekwaamheid een beroep wordt gedaan; niet één onderneming hoeft zelfstandig aan alle vier te voldoen. Iedere derde dient de vereiste bewijsstukken en een eigen UEA in en moet tijdens de uitvoering daadwerkelijk het onderdeel verrichten waarop haar kerncompetentie betrekking heeft. Voor andere onderdelen hoeft zij niet te worden ingezet. Inschrijver blijft integraal verantwoordelijk voor de uitvoering. Zie voor verdere duiding ook de offerteaanvraag vanaf paragraaf 4.4.4. Als u zich voor een kerncompetentie beroept op de ervaringen of prestaties van een derde, dan moet u deze derde ook voor de uitvoering van dat deel van de opdracht bij de gemeente Almere inzetten. Bij een beroep op referenties van combinanten en onderaannemers dienen deze te worden vermeld onder Deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.
253	Verlooptnorm van maximaal 5%	Hoe wordt het maximale personeelsverloop van 5% per contractjaar berekend bij een relatief klein vast team en flexpool? Worden uitstroom door pensionering, langdurige ziekte, overlijden, verhuizing, ontslag op verzoek van de gemeente, promotie of contractwisseling buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer buiten beschouwing gelaten? Welke contractuele gevolgen verbindt de gemeente aan overschrijding en geldt eerst een redelijke hersteltermijn?	Zie beantwoording vraag 31
254	Vervanging binnen twee uur en 100% vaste ploeg	Paragraaf 4.3.2 verlangt dat vervanging en inzet bij calamiteiten binnen maximaal twee uur voor 100% uit de vaste ploeg en pool beschikbaar is. Vanaf welk moment begint deze termijn te lopen en geldt deze norm ook bij gelijktijdige grootschalige uitval, landelijke calamiteiten of overmacht? Is de gemeente bereid te bevestigen dat aantoonbaar gelijkwaardig gekwalificeerde en vooraf gescreende vervanging buiten de vaste pool incidenteel mag worden ingezet wanneer daarmee de continuïteit beter wordt geborgd?	De in paragraaf 4.3.2 opgenomen termijn van maximaal twee uur vangt aan op het moment dat de opdrachtnemer door of namens de aanbestedende dienst wordt verzocht vervanging te leveren dan wel aanvullende capaciteit in te zetten als gevolg van uitval, calamiteiten of extra werkzaamheden. De aanbestedende dienst onderkent dat situaties van overmacht, landelijke calamiteiten of andere uitzonderlijke omstandigheden de feitelijke beschikbaarheid van personeel kunnen beïnvloeden. In dergelijke gevallen zal opdrachtgever de situatie beoordelen op basis van de concrete omstandigheden en de aantoonbare inspanningen van opdrachtnemer om de gevraagde capaciteit alsnog zo spoedig mogelijk beschikbaar te stellen. De aanbestedende dienst verwacht van opdrachtnemer dat hij anticipeert op voorzienbare en onvoorzienbare uitvalscenario's en beschikt over een voldoende omvangrijke en adequaat ingewerkte pool van objectbekende medewerkers. Daarbij geldt als uitgangspunt dat in alle situaties medewerkers worden ingezet die bekend zijn met het object en voldoen aan de gestelde functie-eisen.
255	OT-asset inventarisatie	De volgende eis is toegevoegd door de gemeente.	In het kader van de Cyberbeveiligingswet (Cbw/NIS2) dient de opdrachtnemer gedurende de implementatiefase een overzicht aan te leveren van alle voor de Gemeente Almere ingezette OT-assets met een IT-component. Deze informatie wordt door de opdrachtnemer verstrekt via een door de gemeente beschikbaar gesteld Excel-bestand (zie bijlage 13). Onder een OT-asset (Operational Technology asset) wordt verstaan: een systeem, apparaat of softwaretoepassing binnen een OT-omgeving die fysieke processen aanstuurt, bewaakt, ondersteunt of automatiseert. Voorbeelden hiervan zijn toegangscontrolesystemen, camerasystemen, sensoren, besturingssystemen en andere operationele apparatuur met een IT-component. Aangezien informatie over OT-assets en beveiligingsvoorzieningen als vertrouwelijk en beveiligingsgevoelig wordt beschouwd, dient de aanlevering, opslag en uitwisseling van deze gegevens plaats te vinden via een door Gemeente Almere goedgekeurde, beveiligde wijze van gegevensoverdracht. De verstrekte informatie wordt uitsluitend gebruikt voor doeleinden die voortvloeien uit de Cyberbeveiligingswet (Cbw/NIS2) en het beheer van de informatiebeveiliging binnen de gemeentelijke organisatie.