

Nota van inlichtingen 1 - Receptie- en beveiligingsdiensten

6 oktober 2026

Bijgaand treft u de Nota van inlichtingen 1 inzake de aanbesteding 'Receptie- en beveiligingsdiensten' van de Unie van Waterschappen.

Met vriendelijke groet,
Pro 10 B.V.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
1.	Verwerkersovereenkomst	Begrijpt inschrijver de verwerkersovereenkomst goed dat aansprakelijkheden conform de voorwaarden van de hoofdovereenkomst worden afgewikkeld? Zo niet, kan inschrijver toelichten waarom niet?	Ja.
2.	Verwerkersovereenkomst, art. 5.1	Inschrijver stelt voor om de tijd aan te passen naar 36 uur. Dat geeft inschrijver meer tijd en daarmee houdt de opdrachtgever bovendien ook voldoende tijd over om een datalek te melden bij de AP. Kan de opdrachtgever akkoord gaan met deze redelijke verruiming? Zo niet, kan zij dat dan motiveren waarom zij dit niet wenselijk acht?	Niet akkoord. Opdrachtgever kan niet instemmen met een verruiming van de meldtermijn naar 36 uur. Hierbij is van belang dat de verplichting ziet op het informeren over een datalek of een redelijk vermoeden van een datalek. De melding binnen 24 uur hoeft nog niet alle details of onderzoeksresultaten te bevatten. Het staat Verwerker vrij om aanvullende informatie na te leveren zodra deze beschikbaar komt. De termijn van 24 uur is opgenomen zodat Opdrachtgever tijdig op de hoogte is van mogelijke incidenten en voldoende tijd heeft om de aard, omvang en gevolgen van het incident te beoordelen. Indien sprake blijkt te zijn van een meldplichtig datalek, dient Opdrachtgever immers binnen de wettelijke termijn van 72 uur een afweging te kunnen maken over een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en, indien nodig, betrokkenen. Een eerste melding binnen 24 uur biedt daarvoor de noodzakelijke handelingsruimte. Om die reden handhaaft Opdrachtgever de huidige bepaling.
3.	AWVODI-2018, artikel 22.3	Inschrijver vraagt zich af op welke derden de opdrachtgever doelt. Inschrijver is van mening dat in het kader van de dienstverlening aan de opdrachtgever geen inbreuk kan worden gemaakt op de IE-rechten van derden. Inschrijver zou derhalve dit artikellid willen verwijderen. Kan de opdrachtgever hiermee akkoord gaan?	Niet akkoord. De gevraagde bepaling blijft gehandhaafd. Hoewel de Opdracht primair bestaat uit receptie- en beveiligingsdiensten, kan bij de uitvoering gebruik worden gemaakt van systemen, documentatie, rapportages en adviezen waarop intellectuele eigendomsrechten van derden rusten. De

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Indien opdrachtgever het artikellid zou willen laten staan dan merkt inschrijver op dat de schadevergoedingsplicht bij vrijwaring niet verder dient te reiken dan de door de derde geleden directe schade en tot de cap zoals opgenomen in artikel 19. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Indien de opdrachtgever dat niet doet, is zij dan bereid om enige beperking aan te brengen in de vrijwaring?	Aanbestedende dienst acht het daarom passend dat Opdrachtnemer instaat voor de rechtmatige inzet daarvan. Evenmin wordt de gevraagde beperking van de vrijwaringsverplichting overgenomen. De vrijwaringsregeling in artikel 22.3 AWWODI heeft een eigen karakter en strekt ertoe de Aanbestedende dienst te beschermen tegen aanspraken van derden wegens (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding deze bescherming te beperken tot directe schade of aanvullend te onderwerpen aan de aansprakelijkheidsregeling van artikel 19 AWWODI.
4.	AWVODI-2018, artikel 22	Inschrijver stelt het volgende voor ten aanzien van intellectuele eigendomsrechten: De intellectuele eigendomsrechten op de door Inschrijver in het kader van de overeenkomst ontwikkelde dienstverlening (van o.a. ontwerpen, beveiligingsconcepten, offertes, adviezen, technieken, instrumenten, software en programmatuur) blijven berusten bij Inschrijver of bij de derde van wie Inschrijver het gebruiksrecht heeft verkregen. Opdrachtgever mag deze zaken alleen na schriftelijke toestemming van Inschrijver openbaar maken of delen met derden. Kan de opdrachtgever met deze redelijke toevoeging akkoord gaan? Zo niet, kan zij dit motiveren?	Niet akkoord. De Aanbestedende dienst acht artikel 22 AWWODI passend voor de aard van de Opdracht. Voor zover bij de uitvoering gebruik wordt gemaakt van bestaande intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer of derden, blijven deze rechten berusten bij de betreffende rechthebbende. De Aanbestedende dienst moet echter documenten, rapportages, adviezen en overige informatie die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden verstrekt zonder voorafgaande toestemming kunnen gebruiken voor haar eigen organisatie en taakuitoefening.
5.	AWVODI-2018, artikel 19.3	Inschrijver stelt voor om alleen directe schade voor vergoeding in aanmerking te laten komen. Inschrijver kan vanuit bedrijfseconomisch- en verzekeringstechnisch perspectief geen aansprakelijkheid accepteren voor indirecte en/of gevolgschade. Kan de opdrachtgever zich vinden in deze redelijke, in de branche gebruikelijke beperking? Verder wenst Inschrijver bij de omstandigheden zoals genoemd onder (a), (b) en (c) de aansprakelijkheid ook te limiteren, maar dan tot een hoger bedrag. Vanuit bedrijfseconomisch en verzekeringsperspectief kan inschrijver het zich niet veroorloven om onbeperkte aansprakelijkheid te accepteren. Inschrijver stelt voor € 750.000,- per gebeurtenis en € 1.500.000,- per jaar. Zo is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt, maar wel op een zodanige wijze dat dit voldoende comfort voor de opdrachtgever is. Tevens kan inschrijver op deze manier voldoen aan de eis van haar verzekeraar om aansprakelijkheid te allen tijde te limiteren. Stemt de opdrachtgever hiermee in? Als zij dat niet wil, kan zij dan motiveren waarom niet? Het lijkt erg onwaarschijnlijk gelet op de aard van de dienstverlening dat er meer schade geleden wordt. Indien	Nee, hiermee wordt niet ingestemd. De in artikel 19 opgenomen aansprakelijkheidsregeling bevat reeds een beperking van aansprakelijkheid die door de Aanbestedende dienst passend wordt geacht voor de aard en omvang van de Opdracht. De Aanbestedende dienst acht het passend dat voor de in artikel 19.3 onder a, b en c genoemde situaties geen beroep op de aansprakelijkheidsbeperking mogelijk is. Deze uitzonderingen hebben betrekking op omstandigheden die naar hun aard een afwijkende behandeling rechtvaardigen. Evenmin ziet de Aanbestedende dienst aanleiding de aansprakelijkheid te beperken tot uitsluitend directe schade. De bepalingen van artikel 19 AWWODI blijven derhalve ongewijzigd van toepassing.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		opdrachtgever niet instemt, kan zij aangeven op welke wijze zij tegemoet kan komen aan het bezwaar van inschrijver?	
6.	AWVODI-2018, artikel 16.5	Hoewel inschrijver de achtergrond van deze bepaling begrijpt, heeft deze bepaling wel tot gevolg dat inschrijver geen gebruik kan maken van de middelen die de wet haar biedt als de opdrachtgever (zonder reden) haar verplichtingen niet nakomt. Ieder drukmiddel ontbreekt dan. Vanzelfsprekend zullen partijen eerst met elkaar in overleg treden, maar als dat geen oplossing biedt dan komt eens het middel van opschorting en daarna ontbinding aan de orde. Stemt de opdrachtgever ermee in dat inschrijver uiteindelijk als laatste redmiddel wel het middel van opschorting met daarop volgend ontbinding kan gebruiken? Indien de opdrachtgever hier anders over denkt, dan ontvangt inschrijver graag een toelichting.	Niet akkoord. Het betreft een dienstverleningsovereenkomst waarbij continuïteit van de dienstverlening voor de Aanbestedende dienst van groot belang is. De Aanbestedende dienst acht het daarom niet wenselijk dat Opdrachtnemer de uitvoering van de dienstverlening kan opschorten wegens een betalingsgeschil. Daarbij wordt opgemerkt dat Opdrachtnemer bij geschillen over betalingen of de nakoming van verplichtingen door Opdrachtgever de rechtsmiddelen behoudt die hem op grond van wet- en regelgeving toekomen.
7.	AWVODI-2018, artikel 14.5	Inschrijver stelt voor om, in het geval de prestaties aantoonbaar worden verlicht dan wel verminderd, een opzegtermijn te hanteren van tenminste drie (3) maanden. Inschrijver heeft immers de nodige tijd nodig om haar personeel te herplaatsen. Kan de opdrachtgever instemmen met deze redelijke toevoeging? Indien de opdrachtgever hier niet mee instemt, kan zij dat dan toelichten?	De Aanbestedende dienst stemt niet in met de voorgestelde aanvulling. Opdrachtgever acht het van belang om in dergelijke situaties de benodigde flexibiliteit te behouden.
8.	Overeenkomst 4.3	Op grond van de CAO Particuliere Beveiliging is inschrijver verplicht de lonen jaarlijks per 1 januari te indexeren; een dekkende indexeringsclausule is voor haar daarom van wezenlijk belang, waarbij ten minste 90% rechtstreeks uit de CAO voortvloeit en 10% met de CPI samenhangt. Inschrijver stelt daarom de volgende bepaling voor: “Inschrijver heeft jaarlijks per 1 januari het recht de prijzen aan te passen wegens gestegen (i) personeelskosten (CAO PB, 90%) en (ii) inflatie conform CPI (10%). Aanpassingen gelden niet met terugwerkende kracht en worden door inschrijver onderbouwd.” Kan de opdrachtgever hiermee instemmen?	De indexeringsregeling in artikel 4.3 wordt als volgt aangepast: De door Opdrachtnemer aangeboden tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd. Indexering is voor het eerst mogelijk per 1 januari 2028 en vervolgens maximaal eenmaal per kalenderjaar. Voor de receptiedienstverlening wordt het tarief voor 80% aangepast overeenkomstig de procentuele wijziging van de CBS-index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2020=100) en voor 20% overeenkomstig de procentuele wijziging van de Consumentenprijsindex (CPI), alle huishoudens (2025=100), zoals gepubliceerd door het CBS. Voor de beveiligingsdienstverlening wordt het tarief voor 80% aangepast overeenkomstig de procentuele wijziging van de CBS-index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen (2020=100) voor de bedrijfstak Particuliere beveiliging, dan wel een daarvoor in de plaats tredende CBS-index, en voor 20% overeenkomstig de procentuele wijziging van de Consumentenprijsindex (CPI), alle huishoudens (2025=100), zoals gepubliceerd door het CBS. Voor de berekening van de indexering per 1 januari wordt uitgegaan van de door het CBS gepubliceerde indexcijfers over oktober van het jaar

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			voorafgaand aan de indexeringsdatum ten opzichte van oktober van het daaraan voorafgaande jaar. Andere prijs- of kostprijsverhogingen dan de in dit artikel bedoelde indexering worden niet geaccepteerd. Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexering uiterlijk op 1 oktober van het voorafgaande kalenderjaar schriftelijk aan Opdrachtgever voor te leggen, voor het eerst op 1 oktober 2027.
9.	Overeenkomst art. 3.3	Na de initiële looptijd heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst eenzijdig te verlengen. Dit stelt opdrachtgever in staat de samenwerking te evalueren. Ook inschrijver krijgt graag deze mogelijkheid, waarbij het uitgangspunt vanzelfsprekend is dat de samenwerking wordt voortgezet. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. De verlengingsopties zijn bewust als een eenzijdig recht van Opdrachtgever vormgegeven. Opdrachtgever zal conform artikel 3.5 tijdig evalueren en kenbaar maken of van een verlengingsoptie gebruik wordt gemaakt.
10.	Conformiteitenlijst, eis 44	Nu de geheimhoudingsplicht reeds uit de arbeidsovereenkomst en de CAO Particuliere Beveiliging volgt, kan de opdrachtgever ermee instemmen de verplichting dat personeel een aparte geheimhoudingsverklaring tekent te schrappen?	Akkoord. De verplichting dat iedere individuele medewerker een afzonderlijke geheimhoudingsverklaring ondertekent komt te vervallen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de naleving van de geheimhoudingsverplichtingen door haar medewerkers.
11.	Conformiteitenlijst, eis 27	De beveiligers van inschrijver ondergaan een justitiële screening die verder gaat dan de VOG (de zgn. grijze pas/beveiligingspas). Kan inschrijver daarom volstaan met bewijs van deze screening? Een aparte VOG leidt tot onnodige kosten en is bovendien lastig te verkrijgen, nu de gemeente die veelal niet afgeeft omdat de beveiligers al over een grijze pas beschikt.	Akkoord.
12.	Conformiteitenlijst	Eis 41 bepaalt dat een nieuwe medewerker, indien deze naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet en/of niet geschikt is, in overleg dient te worden vervangen. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken of Opdrachtnemer in een dergelijk geval eerst de mogelijkheid krijgt om, waar redelijkerwijs passend, een verbeterplan op te stellen en de medewerker binnen een afgesproken termijn in staat te stellen het functioneren te verbeteren, alvorens tot vervanging wordt overgegaan?	Akkoord.
13.	Aanbestedingsleidraad/Conformiteitenlijst	In de Aanbestedingsleidraad is opgenomen dat receptionisten passend dienen te zijn opgeleid of bereid moeten zijn de benodigde opleiding te volgen. Eis 50 van de Conformiteitenlijst bepaalt daarentegen dat alle receptionisten beschikken over een geldig BHV-certificaat. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke eis geldt bij aanvang van de werkzaamheden? Dienen alle ingezette receptionisten vanaf de eerste inzet over een geldig BHV-certificaat te beschikken, of is het toegestaan dit certificaat na aanvang te behalen?	De Aanbestedende dienst heeft de voorkeur dat receptionisten bij aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldig BHV-certificaat. Indien een receptionist hier bij aanvang nog niet over beschikt, dient deze medewerker de benodigde opleiding zo spoedig mogelijk na aanvang van de dienstverlening te volgen en het certificaat alsnog te behalen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
14.	Prijzenblad/Aanbesteding sleidraad	In paragraaf 2.4.3 is opgenomen dat naast de structurele dienstverlening aanvullende inzet op afroep kan worden gevraagd, bijvoorbeeld bij evenementen, calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden. Het Prijzenblad bevat hiervoor uitsluitend een uurtarief voor aanvullende receptie-inzet en geen tarief voor aanvullende beveiligingsinzet. Kan Aanbestedende dienst bevestigen of aanvullende beveiligingsinzet eveneens onder de op-afroepdienstverlening valt en, zo ja, tegen welk tarief deze dient te worden uitgevoerd en gefactureerd?	Naar verwachting is geen sprake van aanvullende beveiligingsinzet. Indien hier toch behoefte aan is, wordt dergelijke inzet beschouwd als een afzonderlijke nadere opdracht waarvoor Opdrachtnemer vooraf een offerte uitbrengt. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na schriftelijk akkoord van de Aanbestedende dienst.
15.	Prijzenblad/Aanbesteding sleidraad	In het Prijzenblad en paragraaf 2.4.1 van de Aanbestedingsleidraad is opgenomen dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor de personele bezetting en dat deze dient aan te sluiten bij de feitelijke drukte, aanwezigheid en activiteiten op de locatie. Daarbij dient Inschrijver zelf het totale aantal uren per jaar waarop de prijsstelling is gebaseerd op te geven en geldt tevens dat medewerkers wekelijks gedurende minimaal één gezamenlijk dagdeel gelijktijdig aanwezig zijn. Kan Aanbestedende dienst verduidelijken of van Inschrijver wordt verwacht dat eventuele extra inzet als gevolg van drukte, bezoekersstromen, vergaderactiviteiten, evenementen en de verplichte wekelijkse overlap volledig in het geoffreerde jaarlijkse urenaantal wordt opgenomen? Kan tevens worden aangegeven of aanvullende inzet in dergelijke situaties afzonderlijk als inzet op afroep mag worden gefactureerd en hoe wordt omgegaan met aanvullende personele inzet indien de feitelijke drukte of bezetting gedurende de looptijd structureel afwijkt van de bij aanbesteding verstrekte indicaties?	Inschrijver dient bij het bepalen van het jaarlijkse aantal uren rekening te houden met de volledige uitvoering van de in de Aanbestedingsstukken beschreven reguliere receptiedienstverlening, waaronder de personele inrichting die nodig is om aan de gestelde eisen te voldoen, inclusief het verplichte gezamenlijke dagdeel zoals beschreven in paragraaf 2.4.1 van de Aanbestedingsleidraad. Deze inzet dient derhalve in de aangeboden prijs te zijn inbegrepen. Aanvullende inzet op afroep ziet op uitzonderlijke situaties, zoals evenementen, calamiteiten of andere bijzondere omstandigheden. Structurele inzet die noodzakelijk is voor de reguliere uitvoering van de dienstverlening dient te worden opgenomen in de reguliere prijsstelling. De in de Aanbestedingsstukken opgenomen bezettings- en gebruiksgegevens zijn indicatief en bieden geen garantie voor de toekomstige situatie. Indien gedurende de looptijd sprake is van een substantiële en structurele wijziging van de aard of omvang van de dienstverlening, zullen Partijen hierover in overleg treden. Voor zover daartoe aanleiding bestaat, kan toepassing worden gegeven aan de in de Overeenkomst opgenomen bepalingen inzake meerwerk, minderwerk of wijziging van de dienstverlening.
16.	Prijzenblad/Conformiteitslijst	Kan Aanbestedende dienst aangeven welke systemen/meldingen naar de PAC moeten worden doorgemeld, welke transmissievoorziening aanwezig en/of vereist is en welke terugkerende kosten in het maandtarief moeten worden opgenomen, zoals PAC-abonnement, transmissie-, data- en licentiekosten?	Nee. De regel '3. All-in tarief per maand voor abonnementen inclusief beheer en onderhoud van de beveiligingssystemen' is in het Prijzenblad komen te vervallen. In de Inschrijving hoeft Inschrijver hiervoor geen prijs op te geven. Tijdens de implementatieperiode voert Opdrachtnemer een nulmeting uit op de bestaande beveiligingssystemen. De kosten voor deze nulmeting kunnen door Inschrijver worden opgenomen in de daarvoor opgenomen post voor de implementatieperiode in het Prijzenblad. Op basis van deze nulmeting stelt Opdrachtnemer vast welke systemen, abonnementen, transmissievoorzieningen, licenties en

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			onderhoudsverplichtingen onderdeel uitmaken van de over te nemen situatie. Opdrachtnemer brengt vervolgens een voorstel uit voor het beheer en onderhoud van deze systemen. Het beheer en onderhoud van de bestaande beveiligingssystemen maakt onderdeel uit van de Opdracht. Eventuele vervangingen, uitbreidingen, modernisering en andere investeringen die buiten regulier beheer en onderhoud vallen, worden beschouwd als afzonderlijke aanvullende opdrachten.
17.	Conformiteitenlijst	Kan Aanbestedende dienst de beschikbare gegevens verstrekken over de bestaande beveiligingssystemen, waaronder merk/type, omvang, leeftijd, onderhoudsstatus, lopende onderhoudscontracten/licenties en huidige onderhoudspartijen? Indien deze informatie niet volledig beschikbaar is, graag uniforme calculatie-uitgangspunten verstrekken.	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
18.	Prijzenblad/Conformiteitenlijst	Kan Aanbestedende dienst verduidelijken welke werkzaamheden en kosten exact binnen het vaste maandtarief voor abonnementen, beheer en onderhoud van de beveiligingssystemen moeten zijn inbegrepen, en welke afzonderlijk mogen worden geoffreerd? Graag specifiek ingaan op preventief/correctief onderhoud, storingsherstel, arbeid, voorrijkosten, onderdelen/materialen, licenties en periodieke inspecties/keuringen.	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
19.	Prijzenblad	Wat is de minimale afnameduur per oproep, en met welke termijn wordt extra inzet aangevraagd? Geldt hetzelfde tarief bij inzet in de avond of het weekend, bijvoorbeeld bij evenementen?	Voor aanvullende inzet geldt een minimale afnameduur van vier uur en een aanvraagtermijn van vijf werkdagen.
20.	Prijzenblad	Het in te vullen uurtarief voor scenario A en B is gelijk (ureninzet totaal verschilt echter). Staat de Aanbestedende dienst ervoor open om het prijzenblad aan te passen en een optie voor een uurtarief voor Scenario A als scenario B separaat in te kunnen vullen voor zover gewenst.	Nee. Het uitgangspunt van de aanbesteding is dat voor de receptiedienstverlening één uurtarief wordt aangeboden. Inschrijvers kunnen verschillen tussen scenario A en scenario B tot uitdrukking brengen in het opgegeven aantal uren waarop de prijsstelling is gebaseerd.
21.	Concept overeenkomst artikel 3.4	In artikel 3.4 is uitsluitend voor opdrachtgever een tussentijds opzeggingsrecht opgenomen. Is de Aanbestedende dienst bereid een wederkerig opzeggingsrecht voor opdrachtnemer op te nemen, eveneens met een opzegtermijn van zes maanden, al dan niet onder nader te bepalen voorwaarden. Als de Aanbestedende dienst hiertoe niet bereid is, kunt u dit toelichten?	Nee. Gelet op de aard van de Opdracht acht de Aanbestedende dienst het van belang dat de continuïteit van de receptie- en beveiligingsdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst is geborgd.
22.	Concept overeenkomst artikel 7.1	Kan de Aanbestedende dienst de maximale omvang van een afname of uitbreiding via de herzieningsclausule objectief begrenzen, bijvoorbeeld in percentage van de oorspronkelijke opdrachtwaarde?	Nee. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om de herzieningsclausule nader te begrenzen door middel van een vast percentage van de oorspronkelijke opdrachtwaarde. De herzieningsclausule biedt geen grondslag voor een onbeperkte afname of uitbreiding van de Opdracht. De

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			reikwijdte daarvan is beperkt tot de in de Aanbestedingsstukken omschreven wijzigingen. Een eventuele wijziging moet binnen deze inhoudelijke reikwijdte blijven en mag de algemene aard van de Opdracht niet wijzigen. Bovendien komt een uitbreiding niet eenzijdig tot stand. Opdrachtnemer brengt hiervoor desgevraagd een nadere offerte uit en een wijziging wordt pas van kracht nadat Opdrachtgever deze schriftelijk heeft aanvaard. Daarbij blijft onverkort gelden dat iedere wijziging moet voldoen aan de toepasselijke bepalingen van de Aanbestedingswet 2012.
23.	Concept overeenkomst artikel 4.3	In artikel 4.3 van de conceptovereenkomst wordt voor alle tarieven uitsluitend de CBS-Dienstenprijsindex voor particuliere beveiligingsdiensten toegepast. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat voor het loonkosten gedreven receptiedeel een afzonderlijke, representatieve index wordt toegepast die aansluit bij de arbeidskostenontwikkeling binnen de toepasselijke cao? Zo nee, kan de Aanbestedende dienst motiveren waarom de index voor particuliere beveiligingsdiensten representatief wordt geacht voor de receptiedienstverlening?	Zie vraag en antwoord 8.
24.	Aanbestedingsleidraad 4.2.3	Er wordt enerzijds gesproken over maandelijkse rapportage en anderzijds over rapportage over het afgelopen kwartaal en, op verzoek, rapportage in een hogere frequentie van iedere maand. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke standaardrapportagefrequentie geldt en op welke periode iedere rapportage betrekking moet hebben?	De standaardrapportagefrequentie is maandelijks. Voor onderdelen die naar hun aard een langere periode bestrijken, zoals trend- en kwaliteitsinformatie, mag worden gerapporteerd over het afgelopen kwartaal. De Aanbestedend dienst behoudt zich het recht voor een hogere rapportagefrequentie te verlangen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Daarbij mag de rapportagefrequentie aansluiten bij de frequentie waarmee de betreffende keuringen, inspecties, onderhoudsactiviteiten of controles plaatsvinden.
25.	Aanbestedingsleidraad 4.2.1	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of een voorblad en inhoudsopgave meetellen voor het maximale aantal A4-pagina's per kwalitatief onderdeel?	Een voorblad en inhoudsopgave zijn toegestaan, mits deze uitsluitend dienen ter herkenbaarheid en structuur van het document en geen inhoudelijke beantwoording van de vragen bevatten. Voorbladen en inhoudsopgaven worden in dat geval niet meegeteld bij het maximaal toegestane aantal pagina's.
26.	Aanbestedingsleidraad 3.4.2	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat voor kerncompetentie 2 een beroep op een beveiligingspartner als Derde is toegestaan, mits deze partner de betreffende beveiligingswerkzaamheden gedurende de overeenkomst daadwerkelijk uitvoert?	Dit kunnen wij bevestigen.
27.	Aanbestedingsleidraad 2.6	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen of de werkzaamheden en uren gedurende de implementatieperiode van 1 januari tot en met 28 februari 2027 afzonderlijk mogen worden gefactureerd? Zo ja, op basis van welk tarief? Zo nee, in welk onderdeel van het Prijzenblad dienen Inschrijvers deze implementatiekosten te verwerken?	Voor de implementatiekosten is een afzonderlijke regel toegevoegd aan het Prijzenblad. Zie hiervoor het gewijzigde Prijzenblad.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
28.	Aanbestedingsleidraad 2.5	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke onderdelen zijn meegenomen in de geraamde jaarlijkse contractwaarde van circa € 110.000 exclusief btw en aangeven of deze raming tevens de verplichte personele overlap, open- en sluitrondes, abonnementen, beheer en onderhoud van beveiligingssystemen, alarmopvolging, aanvullende inzet, regie en implementatie omvat?	Dit kunnen wij bevestigen.
29.	Aanbestedingsleidraad 2.4.3	Kan de Aanbestedende dienst specificeren welke werkzaamheden onder het vaste maandtarief vallen en welke werkzaamheden uitsluitend na afzonderlijke opdracht op nacalculatie worden uitgevoerd?	De werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de structurele dienstverlening vallen onder de in het Prijzenblad opgenomen tarieven en zijn nader beschreven in de Aanbestedingsstukken. Werkzaamheden die volgens de Aanbestedingsstukken als aanvullende werkzaamheden, nadere opdracht, meerwerk of inzet op afroep zijn aangemerkt, vallen niet onder de vaste tarieven en worden uitsluitend uitgevoerd na opdrachtverstrekking door Opdrachtgever.
30.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan Aanbestedende dienst aangeven hoeveel sleutelsets en toegangsmiddelen binnen de opdracht beheerd dienen te worden en welke specifieke eisen gelden voor opslag, registratie en sleutelbeheer?	De beveiligings- en receptiemedewerkers beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht benodigde toegangsrechten binnen het aanwezige toegangscontrolesysteem. Met deze toegangsmiddelen kan het overgrote deel van het gebouw worden betreden. Daarnaast is binnen het pand een centrale sleutelkast aanwezig waarin een beperkt aantal sleutels wordt beheerd voor onder meer specifieke ruimten. De beveiligingsmedewerkers beschikken voor de uitvoering van hun werkzaamheden over de benodigde toegangsmiddelen en sleutels. De receptiemedewerkers maken, indien noodzakelijk, gebruik van de aanwezige sleutelkast voor het tijdelijk uitnemen en uitgeven van sleutels.
31.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan de Aanbestedende dienst verduidelijken vanaf welk moment de responstijd voor alarmopvolging wordt gemeten en hoe wordt vastgesteld of aan de norm is voldaan?	De responstijd is de tussenliggende tijd dat de melding bij de alarmcentrale van Opdrachtnemer binnenkomt en het tijdstip dat de surveillant het ter plaatse zijn aan de alarmcentrale meldt. In de managementrapportages dienen bovengenoemde tijden en de tijd dat het alarm uitgeschakeld is te worden benoemd.
32.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan de Aanbestedende dienst de aantallen alarmmeldingen, alarmopvolgingen, (gemiddelde duur) open- en sluitrondes, surveillancerondes en storingsmeldingen over de afgelopen twaalf maanden verstrekken?	In het afgelopen jaar was sprake van circa twintig alarmmeldingen. Al deze meldingen hebben geleid tot alarmopvolging. Er hebben zich geen storingsmeldingen voorgedaan. De Aanbestedende dienst beschikt niet over gegevens over de gemiddelde tijdsduur van de open- en sluitrondes.
33.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan de Aanbestedende dienst bevestigen welke bestaande onderhoudscontracten voor OMS, inbraak-, brandmeld- en toegangscontrolesystemen bij aanvang worden beëindigd, overgedragen of voortgezet?	Zie ook vraag en antwoord 16.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
34.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan Aanbestedende dienst aangeven of er systemen of onderdelen zijn waarvan bekend is dat deze gedurende de komende contractperiode vervangen, geüpgraded of ingrijpend onderhouden moeten worden?	Op dit moment niet. Het is mogelijk dat uit de nulmeting blijkt dat bepaalde beveiligingssystemen of onderdelen daarvan verouderd zijn en aanpassing of vervanging behoeven.
35.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Kan de Aanbestedende dienst per beveiligingssysteem het merk, type, bouwjaar, onderhoudsstatus, storingshistorie (afgelopen 12 maanden) en de huidige onderhouds- en keuringsrapportages en licentieafspraken verstrekken?	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
36.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2	Aanbestedende dienst vraagt een all-in maandtarief voor Beheer en Onderhoud. Mag op basis van de nulmeting tijdens implementatieperiode deze all-in prijs (op basis van noodzakelijk onderhoud, gebreken, noodzakelijke aanpassing of vervanging) worden aangepast? Zo niet kunt u dit onderbouwen.	Zie vraag en antwoord 16.
37.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Kan de Aanbestedende dienst aangeven wie de kosten draagt voor de initiële BHV-opleiding, herhalingstrainingen en agressietrainingen van receptiemedewerkers?	Enkel de kosten van de jaarlijkse herhalingstrainingen Bedrijfshulpverlening (BHV) worden door Opdrachtgever vergoed. De kosten van de inzeturen van medewerkers voor het volgen van deze trainingen komen voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten van de initiële BHV-opleiding, agressietrainingen en overige opleidingen, trainingen en certificeringen komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
38.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Kan de Aanbestedende dienst het gemiddelde en maximale aantal bezoekers, telefoongesprekken, reserveringen, poststukken en uitgegeven toegangspassen per werkdag verstrekken?	De Aanbestedende dienst beschikt niet over gegevens ten aanzien van maximale aantallen. Op basis van de huidige situatie gelden de volgende indicatieve gemiddelden per werkdag: Bezoekers: circa 25 Telefoongesprekken: circa 30 Reserveringen: circa 5 Poststukken: circa 5 Uitgegeven toegangspassen: circa 3 Deze aantallen zijn uitsluitend bedoeld om Inschrijvers een beeld te geven van de huidige situatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend en de feitelijke aantallen kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst afwijken.
39.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Er is bepaald dat Opdrachtgever de receptie- en beveiligingsdiensttijden gedurende de looptijd anders kan inrichten. Kan de Aanbestedende dienst bevestigen dat voor de receptiedienstverlening uitsluitend kan worden gewisseld tussen scenario A en scenario B? Indien ook andere wijzigingen in	Nee. De Aanbestedende dienst bevestigt niet dat de receptiedienstverlening gedurende de looptijd uitsluitend kan worden uitgevoerd volgens scenario A of scenario B. De in het Prijzenblad opgenomen scenario's zijn opgesteld ten

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		diensttijden mogelijk zijn, kan worden bevestigd dat deze pas worden doorgevoerd nadat schriftelijke overeenstemming is bereikt over de personele en financiële gevolgen?	behoefte van de prijsvorming en beoordeling van de inschrijvingen en vormen geen limitatieve beschrijving van alle toekomstige situaties. De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de Aanbestedingsstukken het recht voor de receptie- en beveiligingsdiensttijden gedurende de looptijd anders in te richten. Daarbij geldt onverkort dat wijzigingen dienen te passen binnen de aard en reikwijdte van de Opdracht en de toepasselijke contractuele en aanbestedingsrechtelijke kaders. Indien een voorgenomen wijziging leidt tot een wijziging van de omvang van de overeengekomen dienstverlening of anderszins gevolgen heeft die niet reeds in de overeengekomen prijsstelling zijn verdisconteerd, zal toepassing worden gegeven aan de daarvoor geldende contractuele bepalingen, waaronder de bepalingen inzake meerwerk, minderwerk en wijziging van de dienstverlening. De Aanbestedende dienst ziet geen aanleiding om vooraf te bevestigen dat voor iedere wijziging van diensttijden afzonderlijke schriftelijke overeenstemming over de personele en financiële gevolgen vereist is.
40.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Kan de Aanbestedende dienst aangeven op welk moment de keuze tussen scenario A en scenario B wordt gemaakt? Indien gedurende de looptijd tussen de scenario's kan worden gewisseld, welke aankondigingstermijn geldt daarbij?	Bij aanvang van de Overeenkomst wordt uitgegaan van scenario A. De Aanbestedende dienst behoudt zich de mogelijkheid voor om over te gaan naar scenario B. Een dergelijke wijziging vindt tijdig en in goed overleg met Opdrachtnemer plaats. Er is geen sprake van wisselende toepassing van beide scenario's. Zie ook vraag en antwoord 39.
41.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Kan de Aanbestedende dienst aangeven hoeveel uren onder het verplichte gezamenlijke dagdeel wordt verstaan en bevestigen dat Inschrijver de uren van beide gelijktijdig aanwezige medewerkers in het totale jaarlijkse aantal receptie-uren op het Prijzenblad dient op te nemen?	Onder een gezamenlijk dagdeel verstaat de Aanbestedende dienst een aaneengesloten dagdeel van minimaal vier uur. De uren van beide gelijktijdig aanwezige medewerkers dienen door Inschrijver te worden meegenomen in het totale aantal receptie-uren waarop de prijsstelling is gebaseerd.
42.	Aanbestedingsleidraad 2.4.1	Kan de Aanbestedende dienst aangeven of bij aanvang van de Overeenkomst naar haar oordeel sprake kan zijn van overgang van onderneming, contract wisseling of een andere verplichting ten aanzien van het huidige personeel? Zo ja, ontvangen wij graag tijdig de voor de Inschrijving noodzakelijke geanonimiseerde personeelsgegevens en toepasselijke voorwaarden.	Naar verwachting is bij deze Opdracht geen sprake van een verplichte personeelsovergang. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao-bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Opdrachtnemer dient hiervoor zelf contact op te nemen met de huidige leverancier. De huidige leverancier zijn: Facility Portal Nederland (beveiliging) en HFC Integrated Facility Management (receptie). Indien definitief geen sprake blijkt te zijn van de overname van personeel, staat de Aanbestedende dienst er wel voor open dat de huidige medewerkers van de receptiedienstverlening, indien gewenst en mogelijk, worden overgenomen door Opdrachtnemer en wederom worden ingezet bij

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
			opdrachtgever. Dit is echter geen verplichting. De Aanbestedende dienst hecht vooral waarde aan continuïteit, een vast gezicht, vaste achtervang en een zorgvuldige implementatie.
43.	12. Conformiteitenlijst, Eis 27	Graag uw bevestiging dat de Verklaring Omtrent het Gedrag alleen van toepassing is op de receptiemedewerkers. Alle beveiligingsmedewerkers zijn gescreend volgens de Wet op de particuliere beveiligingsbranche en particuliere recherchebureaus. Derhalve zijn zij allen in het bezit van het aan de screening gerelateerde legitimatiebewijs. Deze screening gaat verder dan het onderzoek door de gemeente inzake de Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en vindt om de drie jaar plaats. Volstaat het kunnen overleggen van dit legitimatiebewijs als alternatief voor de VOG ten aanzien van de beveiligingsmedewerkers?	Ja.
44.	2. Checklist Verificatiedocumenten	Na gunning dient Inschrijver de polis inzake de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering aan te leveren. Graag uw bevestiging dat het is toegestaan een kopie van het verzekeringscertificaat aan te leveren waarop staat dat Inschrijver conform uw eis verzekerd is. Dit omdat het niet toegestaan derden inzage te geven in de polisvoorwaarden.	Akkoord.
45.	Aanbestedingsleidraad, 4.2.6 Onderdeel 4: Interview	Dient de aangeboden sleutelfunctionaris de receptiefunctie op locatie uit te voeren of mag dit de voor de opdracht verantwoordelijke accountmanager zijn?	De aangeboden sleutelfunctionaris hoeft niet zelf de receptiefunctie op locatie uit te voeren. De sleutelfunctionaris dient wel de persoon te zijn die namens Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de coördinatie van de dienstverlening en als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever optreedt. Deze persoon dient overeenkomstig de Aanbestedingsstukken te beschikken over relevante receptie-ervaring en wordt geacht daadwerkelijk betrokken te zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Het is derhalve toegestaan om als sleutelfunctionaris de voor de Opdracht verantwoordelijke accountmanager voor te dragen, mits deze gedurende de uitvoering daadwerkelijk invulling geeft aan de rol van vast aanspreekpunt en voldoet aan de gestelde eisen.
46.	Aanbestedingsleidraad, 4.1 Beoordelingsmethodiek en procedure	Kunt u aangeven welke functies er zitting hebben in de beoordelingscommissie?	De beoordelingscommissie bestaat uit een manager financiën, facilitair coördinator en OR-lid. De intentie van de Aanbestedende dienst is om gedurende de procedure de samenstelling van de beoordelingscommissie niet te wijzigen. De samenstelling kan echter wijzigen door omstandigheden die zich voordoen gedurende de aanbestedingsprocedure.
47.	Aanbestedingsleidraad 2.4.2 Beveiligingsdienstverlening	Open- en sluitrondes. U geeft aan dat de openingsronde tussen 05:30 uur en 07:00 uur uitgevoerd moet worden. De receptiedienst start om 08.15 uur. Indien de openingsronde om 05.30 uur wordt uitgevoerd, dan is de receptie ca. 1,5 uur onbemand.	Ja. Opdrachtnemer dient het pand voorafgaand aan de start van de receptiedienst van het alarm te halen, de benodigde verlichting in te schakelen en het gebouw gebruiksklaar te maken. De receptie is gedurende deze periode nog niet bemand. Medewerkers kunnen het gebouw met hun

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Bedoelt u hiermee ook dat de receptie mogelijk onbewaakt is tussen 05.30 - 8.15 uur? Zo ja, is dit uw bedoeling? Graag ontvangen wij hierop een toelichting.	persoonlijke toegangspas betreden. De gebouwtoegang voor bezoekers blijft gesloten totdat de receptiedienst aanvangt.
48.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2 Beveiligingsdienstverlening	Systemen. Hier staat dat de Opdracht tevens het beheer en onderhoud van de bestaande beveiligingssystemen omvat. In de volgende alinea staat echter dat eventueel noodzakelijk onderhoud ook door een andere partij uitgevoerd kan worden. Dit lijkt tegenstrijdig aan elkaar. Kunt u dit toelichten?	Indien bepaalde systemen niet door Opdrachtnemer in beheer kunnen worden genomen, blijft het onderhoud van deze systemen bij een derde.
49.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1 Receptiedienstverlening	Hier staat: "Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een adequate inrichting van de dienstverlening die aansluit bij de actuele situatie op de locatie. Opdrachtnemer houdt bij het bepalen van de benodigde inzet tevens rekening met bezoekersstromen, vergaderactiviteiten, evenementen en overige factoren die van invloed zijn op de belasting van de receptie." Kunt u een indicatie geven van het type evenementen dat op de locatie plaatsvindt en hoe vaak er het afgelopen jaar evenementen hebben plaatsgevonden?	In het afgelopen jaar hebben op de locatie circa drie evenementen plaatsgevonden, waaronder een barbecue en personeelsfeesten.
50.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1 Receptiedienstverlening	Hier staat: "Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een adequate inrichting van de dienstverlening die aansluit bij de actuele situatie op de locatie. Opdrachtnemer houdt bij het bepalen van de benodigde inzet tevens rekening met bezoekersstromen, vergaderactiviteiten, evenementen en overige factoren die van invloed zijn op de belasting van de receptie." Bedoelt u hiermee dat Inschrijver aan de hand van de van toepassing zijnde bezetting per dag, de inzet van het aantal medewerkers bepaalt, zolang er minimaal bezetting is van één medewerker tussen 08:15 uur en 17:15 uur?	Ja.
51.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1 Receptiedienstverlening	Hier staat: "Daarbij geldt dat ingezette medewerkers wekelijks gedurende ten minste één gezamenlijk dagdeel gelijktijdig aanwezig zijn." Doelt u met gelijktijdig aanwezig zijn op de gelijktijdige aanwezigheid van alle in te zetten receptiemedewerkers eenmaal per week?	Zie vraag en antwoord 41
52.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1 Receptiedienstverlening	Hier staat: "Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de bezetting aansluit bij de feitelijke drukte, aanwezigheid en activiteiten op de locatie". U geeft ook aan dat de receptie in beginsel bemand dient te zijn op werkdagen tussen 08:15 uur en 17:15 uur. a. Betekent dit dat Inschrijver in geval van drukte -in overleg- meer	a. Ja. Opdrachtnemer kan, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, in overleg met Opdrachtgever aanvullende inzet verzorgen. b. Wijzigingen worden tijdig kenbaar gemaakt en in goed overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		medewerkers mag inzetten bij de receptie? Of wat verstaat u anders onder het aansluiten bij de feitelijke drukte, aanwezigheid en activiteiten op de locatie? b. Kunt u aangeven op welke termijn een dergelijke wijziging van de openingstijden wordt aangekondigd en bevestigd?	
53.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1 Receptiedienstverlening	De Aanbestedende dienst onderzoekt de mogelijkheid om de openingstijden gedurende de contractperiode te verruimen naar 08:00 uur tot 17:30 uur. Kunt u aangeven wat uw overweging is om deze verruiming wel of niet door te voeren?	Een eventuele verruiming van de openingstijden hangt af van de toekomstige behoefte aan receptiedienstverlening. Indien bijvoorbeeld meer gebruik wordt gemaakt van de vergaderfaciliteiten en het aantal reserveringen toeneemt, kan dit aanleiding zijn om de receptiebezetting uit te breiden en de openingstijden te verruimen. Op dit moment is hierover nog geen definitief besluit genomen.
54.	8. Prijzenblad	Kunt u aangeven hoeveel alarmmeldingen in de afgelopen drie kalenderjaren jaarlijks tot daadwerkelijke alarmopvolging hebben geleid?	Alle alarmmeldingen hebben tot alarmopvolging geleid.
55.	8. Prijzenblad	a. In het prijzenblad is geen afzonderlijke tariefstructuur voor alarmopvolging opgenomen. Kunt u bevestigen dat hiervoor een abonnementsbedrag mag worden gehanteerd, aangevuld met een tarief per alarmmelding voor de eerste 30 minuten of een gedeelte daarvan en vervolgens een tarief per 15 minuten of een gedeelte daarvan? b. Bent u bereid deze onderdelen afzonderlijk in het prijzenblad op te nemen, zodat alle inschrijvers vanuit dezelfde uitgangspunten kunnen calculeren en een gelijk speelveld wordt gewaarborgd?	Nee. Zie onderdeel 4 van het Prijzenblad. Er dient bij dit onderdeel één all-in tarief per alarmopvolging te worden aangeboden, ongeacht het tijdstip waarop de alarmopvolging plaatsvindt. Het Prijzenblad zal niet worden aangepast.
56.	8. Prijzenblad	Kunt u aangeven welke typen aansluitingen momenteel voor de diverse beveiligingssystemen worden gebruikt en of daarbij nog gebruik wordt gemaakt van ondersteunende modules, zoals CLS-kiezers en/of Emizon-kiezers? Wij verzoeken u deze informatie per systeem te specificeren, zodat alle inschrijvers vanuit dezelfde uitgangspunten kunnen calculeren en een gelijk speelveld wordt gewaarborgd.	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
57.	8. Prijzenblad	In punt 3 van het prijzenblad wordt één gecombineerd all-in maandtarief gevraagd voor abonnementen, beheer en onderhoud van alle beveiligingssystemen. De aanbestedingsleidraad noemt daarbij onder andere het openbaar meldsysteem, het inbraakalarmsysteem, de ontruimingsinstallatie/brandmeldinstallatie, het bedieningspaneel, het toegangscontrolesysteem en het meldkamerabonnement. Is de Aanbestedende dienst bereid punt 3 van het prijzenblad te splitsen in afzonderlijke prijsregels voor: 1. Abonnementen en doormeldingsdiensten;	Zie vraag en antwoord 16.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		2. Beheer van de beveiligingssystemen; en 3. Preventief en correctief onderhoud van de beveiligingssystemen?	
58.	8. Prijzenblad	In punt 2 van het prijzenblad wordt gevraagd om één all-in maandtarief voor de openings- en sluitronde. Kan de aanbestedende dienst deze kostenpost uitsplitsen in een afzonderlijk all-in tarief voor de openingsronde en een afzonderlijk all-in tarief voor de sluitronde? Tevens verzoeken wij u de te hanteren tijdsduur per ronde aan te geven, zodat alle inschrijvers vanuit dezelfde uitgangspunten kunnen calculeren en een gelijk speelveld wordt gewaarborgd.	Nee. De Aanbestedende dienst heeft bewust gekozen voor één all-in maandtarief voor de open- en sluitrondes. Inschrijvers dienen in hun prijsstelling rekening te houden met alle werkzaamheden die overeenkomstig de Aanbestedingsstukken onderdeel uitmaken van deze dienstverlening. De Aanbestedende dienst schrijft geen vaste tijdsduur voor de open- en sluitrondes voor. Het is aan Inschrijver om de werkzaamheden zodanig te organiseren en te bemensen dat wordt voldaan aan de eisen uit de Aanbestedingsstukken, waaronder de voorgeschreven tijdvensters voor de open- en sluitrondes en de daarbij behorende werkzaamheden.
59.	8. Prijzenblad	In het prijzenblad is geen ondertekeningsveld opgenomen. Is het correct dat het prijzenblad niet ondertekend hoeft te worden bij indiening?	Dit is correct.
60.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	a. Kan opdrachtgever bevestigen dat wij bij mogelijk oudere te vervangen installaties een advies mogen geven over vervangingstrajecten? b. Zo ja, zijn wij ten aanzien van de technische installaties vrij om merken aan te geven voor de Unie van Waterschappen of zijn er voorkeursmerken die gehanteerd dienen te worden?	a. Dit kunnen wij bevestigen. b. Ja, Opdrachtgever heeft geen voorkeur.
61.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Moeten de consultancy uren van de uitgevoerde nulmeting als aparte opdracht in rekening gebracht worden aan opdrachtgever?	Inschrijver dient deze kosten op te geven bij de post implementatiekosten in het Prijzenblad. Zie ook vraag en antwoord 16.
62.	8. Prijzenblad	Welke kosten moeten all-in in het prijzenblad worden opgenomen voor het beheer en onderhoud, in het bijzonder abonnementen, voorrijkosten, rapportages, onderhoud en software/licenties?	Zie vraag en antwoord 16.
63.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Kan de contractuele afbakening tussen beheer/onderhoud, advies en nadere technische opdrachten verder worden verduidelijkt?	Beheer en onderhoud van de beveiligingssystemen maken onderdeel uit van de reguliere Opdracht. Advieswerkzaamheden maken hiervan geen onderdeel uit en worden uitsluitend op verzoek van de Aanbestedende dienst en na afzonderlijke opdrachtverstrekking uitgevoerd. Indien de Aanbestedende dienst naar aanleiding van een advies besluit om technische werkzaamheden, aanpassingen, vervangingen of andere maatregelen uit te laten voeren, worden deze eveneens beschouwd als afzonderlijke nadere opdrachten.
64.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Is een locatiebezoek of technische opname na gunning mogelijk vóór definitieve vaststelling van de onderhoudsaanpak?	Ja, dit is onderdeel van de implementatieperiode.
65.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Kan opdrachtgever bevestigen dat herstel, modificatie en vervanging naar aanleiding van de nulmeting uitsluitend na een geaccordeerde nadere offerte worden uitgevoerd?	Dit kunnen wij bevestigen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
66.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Wie draagt het financiële risico voor gebreken die tijdens de nulmeting worden vastgesteld en al vóór contractaanvang aanwezig waren?	Gebreken, achterstallig onderhoud, noodzakelijke aanpassingen of vervangingen die tijdens de nulmeting worden geconstateerd en reeds vóór de ingangsdatum van de Overeenkomst aanwezig waren, komen niet voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
67.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Welke onderhoudswerkzaamheden moeten binnen de vaste prijs vallen en welke werkzaamheden gelden als nadere opdracht?	Zie vraag en antwoord 16.
68.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Zijn de installaties en softwarelicenties eigendom van opdrachtgever, of is sprake van huur, lease, abonnement of leveranciersgebonden beheer?	Unie De Aanbestedende dienst kan hierover geen nadere informatie verstrekken. De bestaande situatie ten aanzien van eigendom, licenties, abonnementen en leveranciersafspraken dient door Opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode in kaart te worden gebracht als onderdeel van de nulmeting. Zie verder vraag en antwoord 16.
69.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Welke partijen onderhouden en beheren de systemen momenteel, en welke lopende contracten, licenties of garanties moeten worden overgenomen of afgestemd?	Zie vraag en antwoord 16 en 68.
70.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Zijn er bekende storingen, afwijkingen, afkeurpunten, tijdelijke maatregelen of achterstallig onderhoud? Of moet dit blijken uit de nulmeting?	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
71.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Wat is de actuele certificerings- en inspectiestatus van de BMI, ontruimingsinstallatie, OMS, inbraakinstallatie en eventuele PAC-koppelingen?	Zie vraag en antwoord 16.
72.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Kan opdrachtgever de onderhouds-, storings- en/of inspectierapporten van de afgelopen drie jaar beschikbaar stellen?	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
73.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.2	Kan opdrachtgever een actuele installbase verstrekken met per systeem minimaal merk, type, aantallen, locatie, bouwjaar en datum van ingebruikname?	Nee. Zie vraag en antwoord 16.
74.	Conceptovereenkomst Artikel 3.4 en 3.5 4	De artikelen 3.4 en 3.5 kennen zowel het recht op tussentijdse beëindiging als de beslissing over verlenging exclusief toe aan Opdrachtgever. Is Opdrachtgever bereid deze bepalingen wederkerig te maken, zodat beide partijen hierover op gelijke wijze kunnen besluiten?	Nee. Gelet op de aard van de Opdracht acht de Aanbestedende dienst het van belang dat de continuïteit van de receptie- en beveiligingsdienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst is geborgd.
75.	12. Conformiteitenlijst, Eis 72	Onderdeel 3. Hier staat: "Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer binnen maximaal 30 minuten na melding ter plaatse aanwezig te zijn dan wel de benodigde opvolgingsmaatregelen te hebben gestart. Indien Opdrachtnemer niet binnen 40 minuten na melding ter plekke is, worden de gemaakte kosten niet betaald."	a. Onder calamiteiten wordt verstaan situaties waarbij sprake is van een incident of noodsituatie die directe opvolging of aanwezigheid van Opdrachtnemer vereist, zoals brand, inbraak, wateroverlast of andere veiligheidsgerelateerde incidenten. b. In het afgelopen jaar heeft zich één dergelijke situatie voorgedaan. Dit is indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		a. Kunt 'calamiteiten' specificeren? b. Kunt u aangeven hoe vaak het afgelopen jaar dergelijke calamiteiten zijn voorgekomen?	In het afgelopen jaar hebben circa twintig alarmopvolgingen plaatsgevonden. Deze betroffen voornamelijk storingen en technische meldingen. De genoemde aantallen zijn indicatief en hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
76.	12. Conformiteitenlijst, Eis 48	Hebben er zich in het afgelopen jaar calamiteiten op de locatie voorgedaan en aan welke type calamiteiten moet Inschrijver hier denken?	Zie vraag en antwoord 75.
77.	Prijzenblad	U geeft aan dat er naast de reguliere dienstverlening ook op afroep extra diensten kan worden gevraagd. Kunt u de volgende tijdsvakken in het prijzenblad opnemen: - Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief; - Afroep: 2 dagen > X : ... % over het geldende uurtarief; - Annulering: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % van het geldende uurtarief; - Annulering: 2 dagen > X : ... % van het geldende uurtarief; Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?	Nee. Inschrijvers dienen voor aanvullende inzet op afroep uit te gaan van het in het Prijzenblad opgenomen tarief. De Aanbestedende dienst hanteert geen afzonderlijke toeslagen voor verschillende afroeptermijnen of annuleringsregelingen. Eventuele kosten of risico's die verband houden met de beschikbaarheid van personeel voor aanvullende inzet dienen door Inschrijver in de aangeboden tarieven te zijn verdisconteerd. Het Prijzenblad wordt niet aangepast.
78.	Algemeen	Kan de receptionist(e) tijdens de lunchpauze de receptie verlaten?	De receptie dient gedurende de openingstijden te allen tijde bemand te zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een passende inrichting van de bezetting.
79.	Algemeen	Kunt u aangeven of ten aanzien van de huidige receptie- en beveiligingsdienstverlening sprake is van overname van medewerkers? Zo ja, welke functies betreffen dit en om hoeveel medewerkers gaat het?	Zie vraag en antwoord 42.
80.	Algemeen	Kunnen medewerkers kosteloos parkeren op locatie?	Ja, medewerkers kunnen kosteloos gebruikmaken van de parkeervoorzieningen op locatie, voor zover er beschikbare capaciteit is. De Aanbestedende dienst kan geen garantie geven op beschikbaarheid van parkeerplaatsen.
81.	Aanbestedingsleidraad, 4.2.2	Het interview wordt uitgevoerd door de sleutelfunctionaris. Kunt u bevestigen of uitsluitend deze persoon aan het interview mag deelnemen, of dat een beveiligingspecialist mag aansluiten voor het beveiligingscomponent alarmopvolging en open- en sluitrondes?	Het interview wordt gevoerd met de aangeboden sleutelfunctionaris. De sleutelfunctionaris dient zelfstandig deel te nemen aan het interview. Het is niet toegestaan dat andere personen aan het interview deelnemen of onderdelen daarvan voor hun rekening nemen.
82.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.3	U geeft aan bij coördinatie dat het vaste aanspreekpunt de afstemming met eventuele Onderaannemers en Derden beheert. Kunt u nader toelichten welke partijen hieronder worden verstaan en welke concrete coördinerende taken en verantwoordelijkheden van de opdrachtnemer worden verwacht?	Met de coördinatierol wordt bedoeld dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor de afstemming tussen de receptiedienstverlening, beveiligingsdienstverlening en het beheer en onderhoud van de beveiligingssystemen. Hieronder valt onder meer de afstemming met eventuele onderaannemers, onderhoudspartijen, meldkamers en andere bij de dienstverlening betrokken partijen.

Nr.	Verwijzing	Vraag	Antwoord
		Daarnaast dient Opdrachtnemer te coördineren tussen de partijen die de beveiligingshardware leveren en in beheer hebben. Kunt u nader toelichten wat wordt verstaan onder de coördinatie tussen partijen die de beveiligingshardware leveren en beheren, en concrete coördinerende werkzaamheden en verantwoordelijkheden hierbij van de opdrachtnemer worden verwacht?	De coördinatiewerkzaamheden bestaan bijvoorbeeld uit het bewaken van de uitvoering van afgesproken werkzaamheden en het signaleren en oplossen van operationele knelpunten, het organiseren van open- en sluitrondes, alarmopvolging en informeren van betrokken partijen over onderhouds- en testwerkzaamheden aan beveiligingssystemen. Daarnaast treedt Opdrachtnemer op als centraal aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst voor alle zaken die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Hieronder vallen onder meer personele bezetting, planning, continuïteit van de dienstverlening, onderhouds- en controlewerkzaamheden, operationele afstemming, facturatievraagstukken en het adviseren over mogelijkheden om de dienstverlening verder te optimaliseren. Opdrachtnemer treedt hierbij op als centraal aanspreekpunt richting de Aanbestedende dienst.
83.	Aanbestedingsleidraad, 2.4.1	De omschrijving van de receptiedienstverlening omvat naast hospitality- en ontvangttaken tevens een breed pakket aan facilitaire en administratieve werkzaamheden. Kunt u nader toelichten hoe deze werkzaamheden zich in de huidige situatie verhouden qua tijdsbesteding tussen frontoffice-activiteiten en facilitaire/backoffice ondersteuning, zodat een passende personele invulling van de dienstverlening kan worden bepaald?	Op basis van de huidige situatie wordt indicatief uitgegaan van een verdeling van circa 80% frontofficewerkzaamheden en 20% facilitaire en administratieve ondersteuning. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.
84.	Conceptovereenkomst, Artikel 7.5	In de herzieningsclausule is opgenomen dat de omvang van de receptie- en beveiligingsdienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden uitgebreid, verminderd of gedeeltelijk beëindigd. Kunt u aangeven binnen welke bandbreedte deze wijzigingen kunnen plaatsvinden en op welke wijze rekening wordt gehouden met reeds aangegane personele verplichtingen indien de dienstverlening substantieel wordt verminderd of gedeeltelijk wordt beëindigd?	Zie vraag en antwoord 22.
85.	Conceptovereenkomst, Artikel 4.4	U benoemt mogelijkheid tot indexeren. Wij willen graag iets toevoegen aan dit artikel. Naast de kostprijsverhogende ontwikkeling voortkomend uit de CBS index willen wij graag de clausule 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?	Niet akkoord. Voor zover sprake is van wijzigingen in wet- en regelgeving die de uitvoering van de Overeenkomst wezenlijk beïnvloeden, geldt reeds het bepaalde in artikel 9.5 van de Concept-Overeenkomst. De Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding een aanvullende regeling op te nemen voor wijzigingen in wettelijke premies, belastingen, lasten of andere heffingen.