

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Beschikbaarheid personeelsinformatie	In de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar informatie over het over te nemen personeel, maar die informatie is niet bij de beschikbare stukken gevoegd. Kunt u het geanonimiseerde overzicht alsnog beschikbaar stellen, inclusief per medewerker de functie, contractomvang, contractvorm, inschaling, relevante toeslagen, verlof- en ziekteverzuimsaldi en overige arbeidsvoorwaardelijke verplichtingen? Als dit niet tijdig lukt, wordt de termijn voor het indienen van de inschrijving dan verlengd?	Conform paragraaf 2.7 van de Aanbestedingsleidraad wordt het geanonimiseerde overzicht van het over te nemen personeel niet standaard bij de aanbestedingsstukken verstrekt. Geïnteresseerde Inschrijvers kunnen dit overzicht opvragen nadat de Geheimhoudingsverklaring (Bijlage 13) volledig ingevuld en ondertekend is ingediend. Na ontvangst van de ondertekende geheimhoudingsverklaring zal het beschikbare overzicht aan de betreffende inschrijver worden verstrekt. Omdat deze informatie via de in de leidraad beschreven procedure beschikbaar kan worden gesteld, ziet GVB op dit moment geen aanleiding om de termijn voor het indienen van inschrijvingen te verlengen. Mocht dit veranderen, dan zal dit tijdig via TenderNed worden gecommuniceerd.
2	Arbeidsvoorwaarden en overgangsinformatie	Kunt u bevestigen welke arbeidsvoorwaarden en personeelsverplichtingen bij een eventuele overgang van personeel op de nieuwe opdrachtnemer overgaan, en of GVB de inschrijvers vrijwaart voor verplichtingen die niet uit de verstrekte personeelsinformatie blijken?	Voor zover sprake is van een overgang van personeel, zijn op de betreffende medewerkers de toepasselijke wet- en regelgeving en de eventueel toepasselijke cao-bepalingen van toepassing. Inschrijvers dienen zelf te beoordelen welke verplichtingen daaruit voortvloeien en dienen hiermee bij hun inschrijving rekening te houden. De door GVB beschikbaar gestelde personeelsinformatie wordt verstrekt op basis van de informatie zoals ontvangen van de huidige opdrachtnemer. Aan deze informatie kunnen geen aanvullende garanties worden ontleend. GVB verstrekt geen vrijwaring voor verplichtingen die voortvloeien uit de overgang van personeel of voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de verstrekte informatie.
3	Personeelsaantallen en informatie	Kunt u per locatie en dienst bevestigen hoeveel medewerkers gelijktijdig moeten worden ingezet, inclusief de vereiste minimale bezetting per dagdeel en de benodigde vervangingscapaciteit voor verlof, ziekte, opleiding en pauzes?	GVB verstrekt geen voorschriften ten aanzien van de door opdrachtnemer aan te houden vervangingscapaciteit voor verlof, ziekte, opleiding, pauzes of andere personele omstandigheden. Het waarborgen van voldoende beschikbare en gekwalificeerde capaciteit behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De vereiste dienstverlening, openingstijden, inzetmomenten en eventuele minimale bezetting zijn opgenomen in de aanbestedingsstukken. GVB ziet geen aanleiding om aanvullende bezettings- of capaciteitsvoorschriften te verstrekken.

4	Locaties en afnamevolume	Kunt u de volledige lijst met locaties en de geraamde jaarlijkse inzeturen per locatie, functie en dagdeel verstrekken? De stukken vermelden dat volumes indicatief zijn en geen afnamegarantie geldt. Kunt u tevens de historische afname over de afgelopen drie jaar delen, voor zover beschikbaar?	GVB verwijst naar de in de aanbestedingsstukken opgenomen informatie omtrent locaties, werkzaamheden en geraamde inzet. Er wordt geen aanvullende uitsplitsing per locatie, functie en dagdeel verstrekt. Ten aanzien van de historische afname geldt dat deze geen onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. GVB verstrekt geen historische afnamegegevens. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de in de aanbestedingsstukken opgenomen informatie. Zoals vermeld zijn de opgenomen volumes indicatief en kunnen hieraan geen rechten of garanties worden ontleend.
5	Centrale meldkamerbezetting	In de dienstverleningsmatrix lijkt voor de meldkamer 24/7 inzet van twee centralisten te zijn opgenomen, terwijl het Programma van Eisen voor bepaalde uren een lagere minimumbezetting lijkt toe te staan. Welke bezetting geldt als eis per tijdvak, en welk document is leidend?	Opdrachtgever begrijpt de verwarring die kan ontstaan door de huidige tekst. Ter verduidelijking geldt voor deze opdracht dat de meldkamer gedurende de volledige dienstverleningstijd zoals opgenomen in de Dienstverleningsmatrix door twee Centralisten gelijktijdig bemand dient te zijn. Inschrijvers dienen voor hun aanbieding uit te gaan van deze bezettingseis.
6	Receptiebezetting hoofdkantoor	Kunt u bevestigen welke receptiebezetting op het hoofdkantoor is vereist? De dienstverleningsmatrix noemt diensten van 07.00–16.00 uur en 10.00–19.00 uur, terwijl de prijzenstaat andere urenblokken lijkt te hanteren.	De in het prijzenblad opgenomen tijdsblokken zijn uitsluitend gebaseerd op de cao-indeling ten behoeve van de prijsopbouw. De dienstverleningsmatrix geeft de huidige inzet weer. Inschrijvers dienen voor de prijsberekening uit te gaan van de in de dienstverleningsmatrix opgenomen inzet en bijbehorende tijdsblokken.
7	Bezetting locatie C en feestdagen	De matrix vermeldt voor locatie C beveiligingsinzet op werkdagen van 08.00–17.00 uur, inclusief feestdagen. Betekent dit dat ook op Nederlandse feestdagen inzet verplicht is? Zo ja, hoeveel dagen per jaar moeten voor de prijsberekening worden gehanteerd?	De dienstverleningsmatrix is gecorrigeerd. Voor locatie C geldt dat op de in paragraaf 2.7 van het PvE genoemde feestdagen geen beveiligingsinzet is vereist. Hoewel de locatie 24/7 toegankelijk is, wordt op deze feestdagen geen beveiligingsdienstverlening afgenomen. Voor de prijsberekening kan worden uitgegaan van circa 250 werkdagen per jaar waarop beveiligingsinzet is vereist.
8	Pauzes, overdrachten en rondes	Zijn pauzes, dienstoverdrachten, open- en sluitrondes en eventuele reistijd tussen locaties inbegrepen in de opgegeven uren, of moeten deze afzonderlijk worden ingepland en geprijsd?	Pauzes, dienstoverdrachten, open- en sluitrondes alsmede eventuele reistijd tussen locaties maken onderdeel uit van de uitvoering van de dienstverlening en dienen te zijn inbegrepen in de door opdrachtnemer aangeboden all-in tarieven. Het is aan opdrachtnemer om de dienstverlening zodanig te organiseren dat de overeengekomen bezetting, bereikbaarheid en dienstverlening gedurende de volledige inzetperiode worden gewaarborgd. Voor de hiervoor genoemde activiteiten wordt geen afzonderlijke vergoeding verstrekt en deze dienen derhalve niet separaat te worden opgenomen in de prijsopgave.

	Schouw en locatie-informatie 9	Kunnen inschrijvers die de aangekondigde schouw niet hebben kunnen bijwonen alsnog de relevante locatie-informatie ontvangen, bijvoorbeeld via een schriftelijke toelichting per locatie?	Nee. GVB schriftelijke toelichting, verslagen of andere locatie-informatie beschikbaar aan inschrijvers die niet aan de schouw hebben deelgenomen. De schouw heeft plaatsgevonden op het in de planning aangekondigde moment. Om het gelijkheids- en transparantiebeginsel te waarborgen, wordt achteraf geen afzonderlijke locatie-informatie verstrekt aan inschrijvers die niet aanwezig waren bij de schouw.
10	Startmoment alarmopvolging	Vanaf welk moment wordt de aanrijtijd voor alarmopvolging gemeten: vanaf ontvangst van de melding door de meldkamer, vanaf het uitzetten van de opdracht of vanaf een ander moment? Hoe wordt de aankomst ter plaatse geregistreerd en vastgesteld?	De aanrijtijd voor alarmopvolging wordt gemeten vanaf het moment van ontvangst van de melding door de meldkamer tot het moment van aankomst ter plaatse door de surveillant. Hieronder valt de tijd die benodigd is voor de beoordeling van de melding, het uitzetten van de alarmopvolging en het leggen van contact met de meldkamer. De aankomst ter plaatse dient door opdrachtnemer te worden geregistreerd in het daarvoor gebruikte rapportage- en registratiesysteem. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer de onderliggende registraties inzichtelijk te maken waaruit de relevante tijdstippen blijken. De KPI wordt beoordeeld op basis van deze registraties.
11	Alarmopvolging: tarieven en inbegrepen werkzaamheden	De prijzenstaat vraagt een tarief voor alarmopvolging inclusief aankomst binnen 30 minuten en vermeldt daarnaast een tarief per extra kwartier. Kunt u aangeven welke werkzaamheden en kosten in het basistarief zijn inbegrepen, waaronder reistijd, reiskosten, de eerste 30 minuten ter plaatse, rapportage en eventuele inzet van meerdere medewerkers?	Het tarief 'alarmopvolging inclusief 30 minuten ter plaatse' is een all-in prijs per alarmopvolging. Daarin zijn reistijd en reiskosten, aankomst en de eerste 30 minuten ter plaatse, registratie en rapportage, arbeidsmiddelen, toeslagen, overhead en de benodigde personele inzet inbegrepen. Hiervoor kan niet afzonderlijk worden gefactureerd. Alleen verblijftijd ná de eerste 30 minuten wordt afgerekend per aanvullend kwartier.
12	Niet-behaalbare aanrijtijden en sancties	De SLA koppelt aan overschrijding van de aanrijtijd het niet betalen van kosten en bij een overschrijding van 60 minuten een boete van €250. Geldt de boete per incident? Welke uitzonderingen gelden wanneer overschrijding aantoonbaar wordt veroorzaakt door omstandigheden buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer, zoals afsluitingen, extreem weer of onjuiste meldingsinformatie?	Ja. De boete van € 250 geldt per afzonderlijke alarmmelding waarbij Opdrachtnemer niet binnen 60 minuten na de melding ter plaatse is; bij overschrijding van 40 minuten worden daarnaast de kosten van die alarmopvolging niet betaald. Een uitzondering geldt uitsluitend wanneer Opdrachtnemer aantoont dat sprake is van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW. Afsluitingen of extreem weer zijn niet automatisch overmacht; reguliere transportproblemen zijn uitdrukkelijk uitgesloten. Bij aantoonbaar onjuiste meldingsinformatie wordt beoordeeld of tijdige opvolging daardoor objectief onmogelijk was. Opdrachtnemer moet dit direct melden en onderbouwen.

13	Alarmopvolging: benodigde volumes	Kunt u de geraamde jaarlijkse aantallen alarmmeldingen en aanvullende inzet per locatie verstrekken, inclusief de historische aantallen indien beschikbaar?	De aanbestedingsstukken bevatten geen geraamde of historische aantallen alarmmeldingen per locatie. De aantallen die zijn opgegeven tonen goed beeld van een totaal inzet van alarmmeldingen.
14	Meldingen en responstijden	De SLA noemt bevestiging van meldingen binnen één werkdag en een inhoudelijke reactie binnen twee werkdagen. Gelden deze termijnen ook voor spoedmeldingen en calamiteiten, of gelden daarvoor afzonderlijke responstijden? Kunt u die termijnen specificeren?	Voor spoedmeldingen en calamiteiten gelden dezelfde responstijden als bij de meldingen: binnen één werkdag en een inhoudelijke reactie binnen twee werkdagen. Voor alarmopvolging gelden de responstijden zoals aangegeven bij de alarmopvolging.
15	Prijsblad: uren en berekeningsbasis	Kunt u per regel in het prijzenblad bevestigen welke aantallen uren, dagen en medewerkers moeten worden ingevuld? In het bijzonder: hoe moeten de genoemde aantallen werkdagen per week en de urenblokken voor locatie A worden geïnterpreteerd?	Zie dienstverleningsmatrix voor actuele inzet voor locatie A.
16	Contractjaar en prijsbasis	De operationele start is voorzien op 1 april 2027, terwijl het prijsblad uitgaat van tarieven voor 2027 en het contractjaar daarna jaarlijks wordt geïndexeerd. Welk tijdvak geldt als het eerste contractjaar en hoe wordt de prijs voor 1 april 2027 tot en met 31 maart 2028 behandeld?	GVB begrijpt de door Inschrijver gesignaleerde discrepantie tussen de operationele startdatum van de overeenkomst en de in de overeenkomst opgenomen indexeringssystematiek. GVB zal de indexeringsregeling aanpassen. De door inschrijver aangeboden tarieven gelden vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, zijnde 1 april 2027. De eerste prijsindexatie vindt plaats per 1 januari 2028. Daarna vindt indexatie jaarlijks plaats per 1 januari overeenkomstig de bepalingen van de overeenkomst. De overeenkomst zal op dit punt worden aangepast.

17	Indexering	<p>Kunt u de exacte bron, reeks en berekeningsformule bevestigen voor de cao-index en de Dienstenprijsindex, inclusief de wijze waarop de 85/15-verdeling wordt toegepast en de behandeling van negatieve indexcijfers?</p>	<p>In geval van een tariefsaanpassing zal 85% van het wijzigingspercentage worden bijgesteld conform CAO-index (Cao-lonen, conform CAO particuliere beveiliging) en 15% van het wijzigingspercentage conform DPI-index (Dienstenprijzen; prijsindex 2021=100). Voor de bepaling van de DPI-index wordt uitgegaan van het definitief vastgestelde indexcijfer van het tweede kwartaal (Q2) van het jaar waarvoor indexatie wordt aangevraagd (E1) ten opzichte van het definitief vastgestelde indexcijfer van het tweede kwartaal (Q2) van het daaraan voorafgaande jaar (E0). De basis voor deze indexering is het voorgaande jaar. De gewijzigde kosten zullen worden berekend volgens de volgende formule: Gewijzigd uurtarief = huidig uurtarief x (Index E1)/(Index E0)</p> <p>E1 Het indexcijfer van het laatst (definitief) vastgestelde jaarcijfer voor de datum van verzoek indexeren. E0 De waarde van dezelfde maand van het voorafgaande jaar.</p> <p>Voorbeeldberekening: Huidig uurtarief: €40 CAO-index: 1,12 = (huidig jaar (E1) 112 / vorig jaar (E0): 100) DPI-index: 1,05 = (huidig jaar (E1) 126 / vorig jaar (E0): 120) Gewogen index: 1,1095 = (CAO-index: 0,85 x 1.12) + (DPI-index: 0,15 x 1,05) Gewijzigd uurtarief: 44,38 = 40 x 1,1095 Opdrachtnemer dient een verzoek tot indexering conform artikel 3.5 van de Overeenkomst schriftelijk in te dienen. De Overeenkomst bevat geen separate regeling voor negatieve indexcijfers.</p>
----	------------	---	--

18	KPI klachtenafhandeling	In de SLA lijkt de scoretabel voor klachtenafhandeling tegenstrijdig: de tabel vermeldt zowel een maximum van drie klachten als een score van nul punten bij "≤3" klachten. Kunt u de juiste drempels en bijbehorende scores bevestigen?	GVB bevestigt dat de laatste regel in de scoretabel een kennelijke verschrijving bevat. De juiste scoreverdeling per contractjaar is: 0 gegronde klachten = 20 punten, 1 gegronde klacht = 15 punten, 2 gegronde klachten = 10 punten, 3 gegronde klachten = 5 punten en 4 of meer gegronde klachten = 0 punten. De norm is maximaal drie gegronde klachten per contractjaar, waarbij alle klachten conform de SLA-termijnen worden afgehandeld. Bij de vierde gegronde klacht treedt de herstelprocedure uit de SLA in werking.
19	KPI bezetting	De SLA kent de maximale score toe bij 100% continue bezetting en nul punten bij een bezetting onder 100%. Wordt een dienst als bezet beschouwd wanneer een gekwalificeerde vervanger de dienst volledig overneemt? Hoe worden korte onderbrekingen, pauzes en overmachtssituaties meegeteld?	Ja. Een dienst wordt geacht bezet te zijn indien deze door een gekwalificeerde en voor de betreffende werkzaamheden bevoegde vervanger zonder onderbreking wordt overgenomen, waardoor de overeengekomen dienstverlening onverminderd beschikbaar blijft. Iedere periode waarin de vereiste post feitelijk niet is bezet, wordt aangemerkt als een afwijking van de vereiste bezetting. Pauzes dienen derhalve zodanig te worden georganiseerd dat de overeengekomen bezetting op de betreffende post in stand blijft. Kortdurende afwezigheid voor een toiletbezoek wordt daarbij niet als onderbreking van de bezetting aangemerkt. Eventuele overmachtssituaties worden beoordeeld met inachtneming van de toepasselijke contractuele bepalingen en de specifieke omstandigheden van het geval. De KPI is gericht op de feitelijke beschikbaarheid van de overeengekomen dienstverlening en niet op de inzet van specifieke individuele medewerkers.
20	Wijziging KPI's	De SLA beschrijft de KPI's als een dynamisch model dat gedurende de looptijd kan worden gewijzigd. Kunt u bevestigen dat wijzigingen alleen na schriftelijke instemming van beide partijen kunnen worden doorgevoerd en geen materiële gevolgen hebben voor prijs, risicoverdeling of inschrijvingsuitgangspunten?	GVB bevestigt dat wijzigingen in de KPI's niet zullen leiden tot een materiële wijziging van de overeengekomen prestaties, prijs, risicoverdeling of overige wezenlijke uitgangspunten van de Overeenkomst. KPI's kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst in overleg tussen partijen worden geëvalueerd en waar nodig worden verduidelijkt, geconcretiseerd of geoptimaliseerd. Dergelijke wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en dienen te passen binnen de aard, omvang en doelstellingen van de aanbestede opdracht. Wijzigingen die leiden tot een wezenlijke wijziging van de Overeenkomst zijn niet toegestaan, behoudens voor zover deze verenigbaar zijn met de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke kaders.

21	Mystery visits	Kunt u toelichten wie de mystery visits uitvoert, op welke locaties en momenten deze plaatsvinden, welke beoordelingscriteria worden toegepast en hoe de resultaten controleerbaar met de opdrachtnemer worden gedeeld?	<p>De mystery visits worden tweemaal per jaar door derden uitgevoerd. De aanbestedingsstukken schrijven niet voor op welke locaties of momenten dit gebeurt en bevatten naast de KPI-scoregrenzen geen afzonderlijke inhoudelijke beoordelingscriteria. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een controleerbare uitvoering waarmee de klanttevredenheid over de dienstverlening wordt gemeten. Bovenstaande wordt tijdens implementatie periode bepaald.</p> <p>De uitkomst wordt beoordeeld volgens de in de SLA opgenomen staffel: 8 of hoger = 10 punten, 7,5–7,9 = 8 punten, 7,0–7,4 = 5 punten, 6,5–6,9 = 2 punten en 6,4 of lager = 0 punten. De KPI-resultaten en klantbeleving worden aantoonbaar gemaakt in de kwartaalrapportage en besproken in het tactisch overleg. Bij een score van 7,4 of lager geldt de herstelprocedure uit de SLA.</p>
22	KPI-gevolgen en hersteltermijnen	Kunt u bevestigen dat ontbinding wegens KPI-resultaten pas aan de orde is nadat de opdrachtnemer gelegenheid heeft gekregen een herstelplan uit te voeren en de tekortkoming daarna voortduurt, met inachtneming van de contractuele ingebrekestellings- en herstelregels?	<p>Ja. GVB bevestigt dat ontbinding van de overeenkomst op grond van artikel 7.1 sub d niet lichtvaardig zal worden toegepast. Indien sprake is van het niet voldoen aan de afspraken en KPI's zoals opgenomen in de SLA, zal GVB eerst beoordelen of de tekortkoming zich leent voor herstel. Behoudens gevallen waarin nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is of waarin de wet of de overeenkomst anders bepaalt, zal opdrachtnemer in de gelegenheid worden gesteld passende corrigerende maatregelen te treffen en de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. Ontbinding is pas aan de orde indien de tekortkoming na het doorlopen van dit traject blijft voortduren dan wel indien sprake is van een tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt. De wettelijke vereisten voor ontbinding, waaronder artikel 6:265 BW, blijven onverkort van toepassing. De contractvoorwaarden blijven voor het overige ongewijzigd van kracht.</p>

23	Opzegging door GVB	De Algemene Inkoopvoorwaarden geven GVB de mogelijkheid de overeenkomst met een opzegtermijn van 30 dagen te beëindigen. Geldt deze mogelijkheid onverkort voor deze overeenkomst met een initiële looptijd van vier jaar? Zo ja, welke vergoeding ontvangt de opdrachtnemer voor aantoonbare, niet-terugverdiende investeringen en aangegane verplichtingen?	Gelet op de aard en looptijd van de Overeenkomst zal GVB artikel 35 lid 5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden (AIV) clausuleren. Tussentijdse opzegging door GVB zonder dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer of een specifieke contractuele beëindigingsgrond is uitsluitend mogelijk wegens gewichtige redenen, zoals ingrijpende organisatorische wijzigingen, wijzigingen in wet- en regelgeving of wijzigingen in de vervoerconcessie, en met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Deze verduidelijking zal worden opgenomen in de Overeenkomst. GVB acht het opnemen van een aanvullende vergoedingsregeling niet noodzakelijk. De Overeenkomst wordt immers slechts in uitzonderlijke gevallen en op grond van gewichtige redenen tussentijds opzegbaar geacht. Om die reden wordt geen aanvullende vergoedingsregeling opgenomen. Dat laat onverlet dat opdrachtnemer wel recht heeft op een vergoeding - alsdan nader te bepalen - indien GVB de overeenkomst tussentijds opzegt om redenen die buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer liggen.
24	Wachtkamerovereenkomst: looptijd	De concept-wachtkamerovereenkomst verwijst naar een dienstverleningsovereenkomst van één jaar met één verlengingsoptie van één jaar, terwijl de concept-dienstverleningsovereenkomst een looptijd van vier jaar met twee verlengingsopties van twee jaar vermeldt. Kunt u bevestigen dat de wachtkamerovereenkomst ziet op de resterende looptijd van de feitelijk gesloten dienstverleningsovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen?	Ja, dat is correct. In de concept-wachtkamerovereenkomst is ten onrechte verwezen naar een dienstverleningsovereenkomst met een looptijd van één jaar en één verlengingsoptie van één jaar. Dit betreft een omissie. De wachtkamerovereenkomst ziet op de resterende looptijd van de feitelijk gesloten dienstverleningsovereenkomst, inclusief eventuele door GVB uitgeoefende verlengingsopties. De wachtkamerovereenkomst zal op dit punt worden aangepast.
25	Aansprakelijkheid en verzekering	Kunt u bevestigen welke aansprakelijkheidslimieten en verzekeringsbedragen voor deze opdracht gelden, en hoe de aansprakelijkheidsregeling in de Algemene Inkoopvoorwaarden zich verhoudt tot de verzekeringsvereisten uit de aanbestedingsstukken?	De in de aanbestedingsleidraad opgenomen verzekeringsvereisten sluiten aan bij de aansprakelijkheidsregeling zoals opgenomen in de Algemene Inkoopvoorwaarden. Inschrijver dient gedurende de uitvoering van de overeenkomst verzekerd te zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een verzekerde som van minimaal € 1.000.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis en een limiet van minimaal € 2.500.000 per jaar.

26	Wijzigingen in omvang en locaties	Bij wijzigingen in locaties en omvang noemt de overeenkomst tarieven uit het prijzenblad of tarieven die daarvan objectief worden afgeleid. Kunt u aangeven volgens welke methode tarieven voor nieuwe functies, locaties of afwijkende uren worden vastgesteld, en of de opdrachtnemer een wijziging mag weigeren wanneer uitvoering tegen die tarieven aantoonbaar niet kostendekkend is?	<p>Indien sprake is van een wijziging binnen de reikwijdte van de overeenkomst, worden de tarieven vastgesteld op basis van de in het prijzenblad opgenomen tarieven dan wel op basis van een redelijke en objectieve afleiding daarvan. Uitgangspunt daarbij is dat zoveel mogelijk wordt aangesloten bij vergelijkbare functies, werkzaamheden, inzetprofielen en contractuele uitgangspunten als opgenomen in de oorspronkelijke inschrijving.</p> <p>De opdrachtnemer mag een wijziging niet eenzijdig weigeren uitsluitend omdat deze volgens hem niet kostendekkend is. Artikel 8 verplicht tot medewerking tegen overeengekomen of objectief en transparant afgeleide tarieven.</p>
27	Ontbrekende invulvelden en bijlagen	Kunt u bevestigen wanneer de definitieve versies beschikbaar komen van de SLA, dienstverleningsmatrix, contactgegevens, prijzenbijlagen en overige stukken waarin nog invulvelden of conceptgegevens staan, en dat deze definitieve versies geen materiële wijziging van de aanbestedingsvoorwaarden bevatten?	<p>GVB zal, voor zover noodzakelijk, gecorrigeerde en/of aangevulde versies van de betreffende documenten gedurende de aanbestedingsprocedure beschikbaar stellen. Eventuele aanpassingen zullen via een Nota van Inlichtingen en/of aangepaste documenten op TenderNed worden gepubliceerd.</p> <p>GVB bevestigt dat dergelijke aanpassingen uitsluitend bedoeld zijn om omissies, invulvelden, conceptgegevens en andere onvolkomenheden te herstellen en te verduidelijken. Voor zover thans voorzien, zullen deze aanpassingen geen materiële wijziging van de aard, omvang, voorwaarden of uitgangspunten van de opdracht met zich meebrengen. Indien zich alsnog een materiële wijziging zou voordoen, zal GVB handelen overeenkomstig de toepasselijke aanbestedingsrechtelijke regels.</p>
28	Prijzenblad	In het prijzenblad, tabblad 3 'Uurtarieven', is de functie Aspirant beveiligers opgenomen. Kan GVB bevestigen of aspirant-beveiligers binnen de reguliere dienstverlening mogen worden ingezet en, zo ja, voor welke functies en onder welke voorwaarden?	Nee, de opname van 'Aspirant beveiligers' in tabblad 3 is op zichzelf geen toestemming voor inzet in de reguliere bezetting. Iedere medewerker moet aan alle functie-eisen uit het PvE voldoen. Een Security Host heeft minimaal diploma Beveiliging niveau 2 en de voorgeschreven certificaten nodig; een Centralist daarnaast bij aanvang het diploma Basisopleiding Centralist Alarmcentrale. Een aspirant die hieraan niet voldoet, mag deze functies niet zelfstandig invullen.

29	Aanbestedingsleidraad pagina 46	<p>Voor het subgunningscriterium Hospitality verzoekt GVB inschrijvers om in maximaal twee A4-pagina's in te gaan op zes onderwerpen. In het beoordelingskader staat dat voor een maximale score alle relevante elementen benoemd én toegelicht moeten worden, aangevuld met onderscheidende meerwaarde.</p> <p>Om de gevraagde onderwerpen voldoende SMART en inhoudelijk uit te kunnen werken, verzoeken wij GVB het maximale aantal pagina's voor dit criterium te verruimen van twee naar drie A4-pagina's. Kan GVB hiermee instemmen?</p>	Ja. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 57.
30	Bijlage 09 - Concept overeenkomst artikel 4.3	<p>In artikel 3.4 benoemt u de mogelijkheid tot indexeren. Hier zouden wij graag nog het volgende aan toe willen voegen: aanpassingen van de - van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	Nee. GVB gaat niet akkoord met deze voorgestelde wijziging. De in de Overeenkomst opgenomen indexeringsregeling wordt geacht alle reguliere kostenontwikkelingen, waaronder wijzigingen in lonen, premies, belastingen, lasten en andere heffingen, afdoende te adresseren. De contractvoorwaarden blijven derhalve ongewijzigd van kracht.
31	Overzicht overname personeel	<p>Kunt u verklaren waarom medewerkers met dezelfde functie zijn ingedeeld van schaal 2 tot en met schaal 7. Graag specificatie van functie conform CAO toevoegen.</p>	<p>De inschaling van medewerkers is afhankelijk van de individuele functie-inhoud, taken, verantwoordelijkheden, werkervaring, dienstjaren en de wijze waarop de functie door de huidige opdrachtnemer is gewaardeerd binnen de kaders van de toepasselijke cao. Om die reden kunnen medewerkers met ogenschijnlijk dezelfde functiebenaming in verschillende salarisschalen zijn ingedeeld.</p> <p>GVB beschikt niet over de onderliggende functiewaarderingen en personeelsdossiers op individueel niveau en kan derhalve geen nadere toelichting geven op de gehanteerde inschalingen.</p>

32	Overzicht overname personeel	Kunt u bevestigen dat deze opgave alle medewerkers bevat die geheel of gedeeltelijk aan de opdracht zijn toegewezen, inclusief langdurig afwezig en inleenkrachten?	<p>Het overzicht is opgesteld op basis van artikel 20 van de Cao Particuliere Beveiliging en bevat de medewerkers die op grond van de daarin opgenomen criteria voor opname in het overzicht in aanmerking komen.</p> <p>Voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens is GVB afhankelijk van de informatie zoals aangeleverd door de huidige opdrachtnemer. GVB kan derhalve niet zelfstandig bevestigen dat de opgave alle medewerkers bevat die geheel of gedeeltelijk aan de opdracht zijn toegewezen, inclusief eventuele langdurig afwezig en inleenkrachten.</p> <p>Inschrijvers dienen uit te gaan van de verstrekte personeelsinformatie. Aan deze informatie kunnen geen aanvullende garanties worden ontleend.</p>
33	Overzicht overname personeel	Voor zes medewerkers ontbreekt de startdatum op het object. Kunt u deze aanvullen en bevestigen welke datum bepalend is voor eventuele overgangsrechten?	<p>Ja. De ontbrekende startdata zijn opgenomen in het geactualiseerde overzicht.</p> <p>Inschrijvers die het personeelsoverzicht reeds hebben ontvangen, krijgen de geactualiseerde versie rechtstreeks via TenderNed toegestuurd. Voor overige inschrijvers geldt dat het geactualiseerde personeelsoverzicht beschikbaar wordt gesteld na ontvangst van een volledig ingevulde en ondertekende geheimhoudingsverklaring, conform paragraaf 2.7 van de aanbestedingsleidraad.</p> <p>GVB doet geen uitspraken over de vraag welke datum bepalend is voor eventuele overgangsrechten of andere arbeidsrechtelijke aanspraken. De beoordeling daarvan is afhankelijk van de toepasselijke wet- en regelgeving, cao-bepalingen en de feitelijke omstandigheden van het geval.</p>
34	Overzicht overname personeel	Kunt u per medewerkercode aangeven hoeveel contracturen structureel op het betreffende object/perceel worden ingezet, inclusief eventuele inzet op andere opdrachten?	Nee. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 33. Voor de opgenomen medewerkers geldt dat zij voor 51% of meer van hun contracturen werkzaam zijn op de betreffende opdracht. Nadere informatie over de verdeling van contracturen per medewerker over andere opdrachten wordt niet verstrekt. GVB acht de verstrekte informatie voldoende voor het doel waarvoor het overzicht is verstrekt.
35	Bijlage 07 - PvE 7.2	Implementatieplan: Welke systemen, applicaties en processen dienen medewerkers aantoonbaar te beheersen voorafgaand aan de operationele start?	GVB verwijst naar '5.1 Eisen medewerkers' in Bijlage 07 PvE. Het is aan Opdrachtnemer om in het implementatieplan inzichtelijk te maken op welke wijze wordt geborgd dat medewerkers tijdig beschikken over de voor hun functie benodigde kennis, vaardigheden, systemen, applicaties, opleidingen, certificeringen en werkprocessen om de dienstverlening vanaf de operationele start conform de Overeenkomst uit te voeren.

36	Bijlage 07 - PvE 5.3	Verwacht GVB dat medewerkers uit de reservepool volledig locatie-ingewerkt zijn voordat zij voor vervanging worden ingezet?	Ja. Vervangend personeel moet vóór inzet kennis hebben van de werkwijze van GVB, op de hoogte zijn van de toepasselijke procedures en veiligheidseisen en zijn ingewerkt. Het is aan Opdrachtnemer om binnen de reservepool te borgen dat vervangend personeel tijdig beschikbaar, adequaat voorbereid en inzetbaar is. De daarmee samenhangende kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
37	Bijlage 07 - PvE 5.3	Kan GVB nader definiëren wat wordt verstaan onder een "vast team" per locatie? Wordt hierbij een minimaal percentage inzet door vaste medewerkers verlangd?	Onder een vast team verstaat GVB een herkenbare, structureel aan een locatie verbonden groep medewerkers waarmee uniformiteit, continuïteit en kennisbehoud worden geborgd. Voor vervanging wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van de vaste reservepool. GVB schrijft geen algemeen minimumpercentage voor ten aanzien van de inzet van vaste medewerkers. Voor de receptiebezetting geldt echter dat deze uit minimaal één vaste medewerker dient te bestaan. Het is aan opdrachtnemer om aantoonbaar te borgen dat aan deze uitgangspunten en aan de voorgeschreven bezettingseisen wordt voldaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
38	Bijlage 07 - PvE 5.1	Welke competenties beschouwt GVB als het meest kritisch voor succesvolle invulling van de functies Hospitality Host en Security Host?	Voor beide functies zijn professioneel, dienstverlenend en representatief optreden, goede beheersing van het Nederlands, initiatief, eigenaarschap en een proactieve houding essentieel. Voor de Hospitality Host zijn daarnaast vooral gastvrijheid, communicatieve vaardigheid, organisatiesensitiviteit en adequaat omgaan met uiteenlopende bezoekers, leveranciers en medewerkers kritisch. Voor de Security Host zijn met name alertheid, een hoge mate van security awareness, kennis van de aanwezige beveiligingssystemen en het situationeel kunnen afwegen van dienstverlening tegenover veiligheidsbelangen kritisch.
39	Bijlage 07 - PvE 5.1	Hoeveel tijd dient naar verwachting te worden gereserveerd voor het inwerken van medewerkers op locaties, systemen en procedures van GVB?	GVB verwijst naar het antwoord op vraag 36. GVB schrijft geen vaste of minimale inwerkduur voor. Het is aan Opdrachtnemer om te bepalen hoeveel tijd nodig is om medewerkers adequaat voor te bereiden op de uitvoering van de dienstverlening en om in het implementatieplan inzichtelijk te maken hoe wordt geborgd dat medewerkers uiterlijk op de operationele startdatum beschikken over de voor hun functie vereiste kennis van locaties, systemen, procedures en werkwijzen. Alle hiermee samenhangende voorbereidings-, opleidings- en inwerkactiviteiten maken onderdeel uit van de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

40	Bijlage 07 - PvE 4.1	Kan GVB nader toelichten welke concrete invulling van de SROI-verplichting als meest passend wordt beschouwd binnen deze opdracht? Daarbij verzoeken wij GVB aan te geven of er voorkeur bestaat voor specifieke doelgroepen, opleidings- en ontwikkeltrajecten, duurzame plaatsingen of overige maatschappelijke initiatieven, zodat inschrijvers hun SROI-plan hierop kunnen afstemmen.	GVB schrijft geen voorkeursdoelgroep of één specifieke uitvoeringsvorm voor. Inschrijver dient aantoonbaar invulling te geven aan SROI ter waarde van minimaal 5% van de opdrachtwaarde, conform de Bouwblokkenmethode Social Return en het SROI-blokkenchema. Binnen dat kader kan Inschrijver zelf een passende, haalbare en meetbare combinatie van doelgroepen, opleiding en ontwikkeling, duurzame plaatsingen of andere toegestane initiatieven voorstellen. De voorgenomen invulling wordt bij inschrijving aangeboden en tijdens de implementatieperiode in overleg met GVB nader geconcretiseerd en gedurende de looptijd geborgd.
41	Bijlage 07 - PvE 3.1	Kan GVB nader specificeren welke aanwezigheid op locatie wordt verwacht van de operationeel coördinator naast de in het PvE genoemde minimale aanwezigheid van acht uur per werkdag?	<p>Naast de minimale fysieke aanwezigheid van acht uur per dag geldt geen aanvullende vaste aanwezigheidsduur op locatie. De werktijden worden met GVB afgestemd. Tijdens die aanwezigheid verzorgt de operationeel coördinator de dagelijkse organisatie, directe aansturing, kwaliteitsbewaking, controle en afstemming met GVB.</p> <p>Buiten de fysieke aanwezigheid moet te allen tijde een beslissingsbevoegde coördinator telefonisch bereikbaar zijn. Tevens moet een gelijkwaardig bevoegde en deskundige back-up zijn aangewezen en moet afwezigheid adequaat worden vervangen en aan GVB worden gemeld.</p>
42	Bijlage 07 - PvE 3.1	Welke managementinformatie verwacht GVB periodiek te ontvangen van de operationeel coördinator ten aanzien van personeel, kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening?	<p>GVB verwacht maandelijks ten minste inzicht in uitgevoerde werkzaamheden, ingezette uren en bezettingspercentage, alarm- en graffitimeldingen inclusief locatie, aard, oorzaak, vervolgactie en responstijd, klachten en afhandeling, geldigheid van passen, diploma's en certificaten, extra opdrachten en kosten, facturatie en KPI-trends. Mutaties, knelpunten, verbetermaatregelen en continuïteitsrisico's moeten eveneens worden gemeld.</p> <p>De rapportage wordt uiterlijk vijf werkdagen vóór het operationele overleg aangeleverd. Per kwartaal volgen daarnaast KPI-beoordeling, opleidingen en trainingen en de overige in de SLA genoemde managementinformatie.</p>

43	Bijlage 08 – Prijsenblad	<p>De tarieven voor extra werkzaamheden worden opgegeven als vaste uurtarieven. Kunt u toelichten hoe dient te worden omgegaan met aanvragen op korte termijn? Is GVB bereid voor afroepwerkzaamheden onderscheid te maken naar aanvraagtermijn, -Afroep: 28 dagen > X > 7 dagen: ... % over het geldende uurtarief;</p> <p>- Afroep: 7 dagen > X > 2 dagen: ... % over het geldende uurtarief;</p> <p>- Afroep: 2 dagen > X : ... % over het geldende uurtarief;</p> <p>Gaat u akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u aangeven hoe Inschrijver met deze toeslagen om moet gaan?</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met het voorgestelde onderscheid in tarieven op basis van de termijn waarbinnen aanvullende werkzaamheden worden aangevraagd.</p> <p>De in het prijzenblad op te geven tarieven voor extra werkzaamheden dienen te worden beschouwd als vaste all-in uurtarieven. Het is aan Inschrijver om bij het bepalen van deze tarieven rekening te houden met de mogelijkheid dat aanvullende werkzaamheden zowel op korte als op langere termijn kunnen worden aangevraagd.</p> <p>Voor het uitvoeren van extra werkzaamheden kunnen derhalve geen aanvullende toeslagen, staffels of opslagen worden gehanteerd die afhankelijk zijn van de aanvraagtermijn.</p>
44	Algemeen	Kunnen medewerkers kosteloos parkeren op de verschillende locaties?	<p>Ja, voor de locatie B is dit toegestaan, gelet op de 24/7 dienstverlening op deze locatie. Tevens is dit voor locatie C toegestaan, ook indien de inzet op deze locatie beperkt is tot 1 FTE. Voor locatie A is dit niet toegestaan, tenzij sprake is van aanvullende werkzaamheden die buiten de reguliere OV-bedrijfstijden worden uitgevoerd.</p>
45	Bijlage 07 – PVE 5.1.2	Kunt u bevestigen dat de eis van twee trainingen per jaar een combinatie van hospitality-, veiligheid-, e-learning- en/of praktijktrainingen mag omvatten?	<p>Ja. GVB bevestigt dat de in paragraaf 5.1.2 van het Programma van Eisen opgenomen eis van minimaal twee trainingen per jaar kan worden ingevuld door middel van een combinatie van hospitality-, veiligheids-, e-learning- en/of praktijktrainingen, mits deze trainingen aantoonbaar bijdragen aan de professionele uitvoering van de dienstverlening en aansluiten bij de opleidings- en ontwikkelbehoefte van de ingezette medewerkers.</p> <p>De keuze voor de concrete invulling van de trainingen is aan opdrachtnemer. GVB behoudt zich het recht voor om in het kader van het jaarlijkse opleidingsplan en de periodieke overleggen inzicht te vragen in de gevolgde trainingen en de relatie daarvan met de uitvoering van de dienstverlening.</p>
46	Bijlage 07 - PVE 2.1.3	Kunt u bevestigen dat de hospitality host de werkplek tijdens de pauze niet kan verlaten.	<p>Ja, er dient altijd iemand op de werkplek aanwezig te zijn. Kortdurende afwezigheid voor een toiletbezoek wordt hierbij niet aangemerkt als het verlaten van de werkplek. Voor het overige dient de receptiebezetting gedurende de inzeturen ononderbroken beschikbaar te zijn.</p>

47	Bijlage 07.1 Dienstverleningsmatrix locatie B	<p>In de Dienstverleningsmatrix zijn voor locatie B geen Hospitality Hosts of Security Hosts opgenomen, terwijl voor locatie B wel een 24/7-bezetting van twee "Centralisten met hospitality taken" wordt gevraagd. Daarnaast zijn in paragraaf 2.1.2 werkzaamheden beschreven voor locatie B, zoals een dagelijkse controleronde, ondersteuning van de Centralist en het in- en uitschrijven van medewerkers van derden. Kan GVB verduidelijken welke werkzaamheden uit paragraaf 2.1.2 onder de "hospitality taken" van de Centralist vallen en bevestigen dat hiervoor geen aanvullende inzet van Hospitality Hosts of Security Hosts wordt verwacht?</p>	<p>Voor locatie B wordt geen afzonderlijke inzet van Hospitality Hosts of Security Hosts verlangd. De twee 24/7 aanwezige Centralisten voeren daar naast de meldkamerwerkzaamheden de hospitality- en terreinondersteunende taken uit. Daaronder vallen de dagelijkse controleronde, onderlinge ondersteuning en het in- en uitschrijven van medewerkers van derden en leveranciers, inclusief controle van het GVB-veiligheidsboekje. Deze taken worden binnen de bezetting van twee Centralisten uitgevoerd zonder onderbreking van de meldkamer werkzaamheden.</p>
48	Bijlage 07 - PvE 2.1.2	<p>Kunt u bevestigen welke werkzaamheden binnen 2.1.2 door Hospitality Hosts worden uitgevoerd en welke werkzaamheden in de huidige situatie door beveiligingsmedewerkers of Security Hosts worden uitgevoerd (verwijzend naar de aanvullende werkzaamheden voor locatie A en B)</p>	<p>De werkzaamheden in paragraaf 2.1.2 van het PvE zijn indicatief en niet-limitatief en behoren tot de receptiedienstverlening door de Hospitality Host. Dit omvat op locatie A ook de daar genoemde aanvullende werkzaamheden, waaronder de open- en sluitrondes en de afhandeling van het intercomverkeer.</p> <p>Voor locatie B vermeldt de Dienstverleningsmatrix dat geen Hospitality Host in scope is, maar dat 24/7 Centralisten met hospitalitytaken aanwezig zijn. Op locatie B moet de dienstverlening derhalve vanuit die bezetting worden uitgevoerd, waaronder de in paragraaf 2.1.2 genoemde aanvullende werkzaamheden voor die locatie. De matrix voorziet op locaties A en B niet in een Security Host; deze functie is uitsluitend op locatie C in scope. Inschrijvers dienen hun inzet op deze contractuele uitgangspunten te baseren.</p>
49	Overzicht overname personeel	<p>De overnamelijst heeft alleen betrekking op beveiligingsmedewerkers. Kunt u aangeven of er ook receptie/hospitality hosts over te nemen zijn?</p>	<p>Het beschikbaar gestelde overzicht is opgesteld op basis van de toepasselijke bepalingen uit de Cao Particuliere Beveiliging en heeft om die reden uitsluitend betrekking op medewerkers die onder die cao vallen.</p> <p>Voor de receptie-/hospitalitydienstverlening is één medewerker werkzaam. Op deze medewerker is echter een andere cao van toepassing. Om die reden is deze medewerker niet opgenomen in het overzicht.</p> <p>GVB doet geen uitspraken over eventuele verplichtingen tot personeelsovername. De beoordeling daarvan dient plaats te vinden aan de hand van de toepasselijke wet- en regelgeving, de van toepassing zijnde cao-bepalingen en de feitelijke omstandigheden van het geval.</p>

50	Aanbestedingsleidraad 2.3.1	Kunt u aangeven of op dit moment reeds concrete plannen of ontwikkelingen bekend zijn m.b.t. wijzigingen in locaties, openingstijden, bezetting of de omvang van de receptie- en hospitality dienstverlening?	<p>Op het moment van publicatie van deze aanbesteding zijn bij GVB geen concrete en definitief vastgestelde plannen bekend die leiden tot wijzigingen in locaties, openingstijden, bezetting of de omvang van de receptie- en hospitalitydienstverlening anders dan reeds opgenomen in de aanbestedingsstukken.</p> <p>GVB wijst er echter op dat de feitelijke behoefte gedurende de looptijd van de overeenkomst kan wijzigen als gevolg van organisatorische, operationele of bedrijfsmatige ontwikkelingen. Voor dergelijke situaties zijn in de overeenkomst de gebruikelijke wijzigings- en flexibiliteitsbepalingen opgenomen.</p> <p>Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de informatie zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken. Aan eventuele toekomstige ontwikkelingen kunnen geen rechten worden ontleend.</p>
51	Bijlage 07 - PvE 5.1.1	VOG. 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 in te zetten beveiligers en centralisten?	<p>Ja. Voor beveiligers en centralisten die beschikken over een geldige Wpbr-legitimatiepas wordt het kunnen overleggen van deze legitimatiepas geaccepteerd als alternatief voor een afzonderlijke VOG. GVB onderkent dat voor deze functies reeds een screening heeft plaatsgevonden in het kader van de geldende wettelijke vereisten voor de particuliere beveiligingsbranche.</p> <p>Voor overige medewerkers waarvoor geen Wpbr-screening van toepassing is, blijven de in de aanbestedingsstukken opgenomen eisen ten aanzien van de VOG onverkort van kracht.</p>

52	Aanbestedingsleidraad 5.2.1	De huidige beoordelingsmethodiek kent een relatief beperkte maximale fictieve korting in verhouding tot de verwachte jaaromzet. Hierdoor lijkt het voor inschrijvers lastig om een hogere prijs te compenseren met aantoonbare kwaliteitsmeerwaarde, terwijl de gekozen EMVI-systematiek juist beoogt kwaliteit substantieel mee te wegen. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe zij borgt dat desbetreffende kwaliteitscriteria voldoende onderscheidend vermogen hebben en overweegt zij de fictieve kortingsbedragen te verhogen om een evenwichtiger prijs-kwaliteitafweging te realiseren?	GVB heeft de beoordelingssystematiek, waaronder de verhouding tussen prijs en kwaliteit en de daaraan gekoppelde fictieve kortingsbedragen, zorgvuldig vastgesteld. Daarbij is beoogd een evenwichtige beoordeling mogelijk te maken waarbij zowel prijs als kwaliteit een wezenlijke rol spelen bij de bepaling van de economisch meest voordelige inschrijving. De kwaliteitscriteria zijn zodanig vormgegeven dat inschrijvers zich daadwerkelijk van elkaar kunnen onderscheiden op relevante kwaliteitsaspecten. De mate waarin een hogere kwaliteit zich vertaalt in een beoordelingsvoordeel is bewust begrensd, zodat sprake blijft van een proportionele afweging tussen prijs en kwaliteit. GVB ziet daarom geen aanleiding de fictieve kortingsbedragen aan te passen. De beoordelingsmethodiek blijft ongewijzigd van kracht.
53	Aanbestedingsleidraad 4.2.2	Hier dat GVB binnen een termijn van 7 kalenderdagen een verklaring kan opvragen waarin de juistheid van de ingediende referentieopdrachten wordt bevestigd (tevredenheidsverklaring). Is het correct dat hier geen format voor is voorzien?	Ja, dat is correct. Voor de tevredenheidsverklaring is geen format voorgeschreven. Indien GVB gebruik maakt van de mogelijkheid om een dergelijke verklaring op te vragen, dient uit de verklaring voldoende duidelijk te blijken dat de opgegeven referentieopdracht naar tevredenheid is uitgevoerd en dat de verstrekte referentiegegevens juist zijn. De vorm waarin deze verklaring wordt verstrekt, is aan de referent.
54	Aanbestedingsleidraad 3.5.2	Hier staat dat Bijlage E: Beantwoording gunningcriteria ingevuld moet worden ingediend. Inschrijver treft hier geen format voor aan. Is dit correct en mag Inschrijver hier een eigen document voor gebruiken?	Ja, dat is correct. Voor de beantwoording van de gunningcriteria is geen afzonderlijk format beschikbaar gesteld. Inschrijvers dienen de beantwoording van de gunningcriteria in een eigen document uit te werken, met inachtneming van de eisen, instructies en omvangsbeperkingen zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Het eigen document wordt beschouwd als Bijlage E bij de inschrijving.
55	Bijlage 08 - Prijzenblad	Kunt u het prijzenblad aanpassen zodat de tijdsvakken voor de centralist overeenkomen met de tijdsvakken voor 'Security Hosts' & 'Hospitality Hosts'?	De in het Prijzenblad genoemde tijdsblokken zijn gecorrigeerd.
56	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligingen en receptiesteden	2a. Locatiebezetting De centralist is een beveiligers die ook volgens de CAO-PB wordt verloond. Wilt de dit ook voor de centralist aanpassen in het prijzenblad?	De in het Prijzenblad genoemde tijdsblokken zijn gecorrigeerd.

57	2026-47 Aanbestedingsleidraad Beveiligingen en receptiediensten	Er is een paginalimiet van maximaal 2 pagina's gesteld voor de diverse sub-gunningscriteria. Gezien de uitgebreide uitvraag en de gewenste diepgang van de antwoorden voorzien wij dat deze limiet inschrijvers belemmert om een kwalitatief hoogwaardig, concreet en volledig plan in te dienen. Om te voorkomen dat antwoorden te oppervlakkig worden en om u in staat te stellen de aanbiedingen goed op inhoudelijke kwaliteit te kunnen beoordelen: bent u bereid de paginalimiet te verruimen naar maximaal 3 pagina's per sub-gunningscriteria?	Ja. GVB begrijpt dat inschrijvers voldoende ruimte moeten hebben om de gevraagde onderwerpen zorgvuldig, concreet en onderscheidend uit te werken. Het maximaal toegestane aantal pagina's voor sub-gunningscriteria wordt daarom verruimd van twee (2) naar drie (3) A4-pagina's.
58	Bijlage 11 - SLA concept Beveiligingen en receptiediensten	4.2 Overzicht KPI's KPI Social Return Zou opdrachtgever nog het SROI-blokkensysteem willen delen met inschrijver?	GVB constateert dat Bijlage 14 Bouwblokkenmethode Social Return abusievelijk niet als onderdeel van de aanbestedingsstukken is gepubliceerd. Het betreffende document wordt gelijktijdig met deze Nota van Inlichtingen alsnog beschikbaar gesteld via TenderNed. De aanbestedingsstukken worden hiermee aangevuld. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te houden met de inhoud van de gepubliceerde Bijlage 14.
59	Bijlage 11 - SLA concept Beveiligingen en receptiediensten	4.2 Overzicht KPI's KPI Social Return In de SLA worden eisen gesteld rondom Social Return. Om structureel sociaal ondernemerschap te stimuleren en onnodige administratieve lasten te voorkomen is het in de markt steeds gebruikelijker om gecertificeerde koplopers vrij te stellen van projectspecifieke eisen. Accepteert de opdrachtgever een geldig PSO-certificaat en/of erkend MVO-certificaat (minimaal trede 3) als volledige invulling van dan wel vrijstelling voor deze verplichting?	Een PSO-certificaat biedt geen vrijstelling van deze verplichting. Het staat de leverancier echter vrij om het PSO-certificaat in te zetten als invulling hiervan, mits dit aantoonbaar en specifiek betrekking heeft op de uitvoering van deze opdracht.

60	<p>Bijlage 11 - SLA concept Beveiligings- en receptiediensten</p>	<p>4.2 Overzicht KPI's KPI Alarmopvolging Er wordt een maximale aanrijtijd van 30 minuten geëist. Gezien de complexe en sterk wisselende verkeersdynamiek in Amsterdam (waaronder structurele filevorming, wegafsluitingen, milieuzones en de brede invoering van 30 km/u-zones) is een gegarandeerde aanrijtijd van 30 minuten in de praktijk veelal niet haalbaar door overmacht en omdat wij gebonden zijn aan de geldende verkeersregels en het gebrek aan ontheffing hiervan. Om inschrijvers in staat te stellen een reëel en betrouwbaar aanbod te doen zonder onnodige veiligheidsrisico's in het verkeer te nemen is opdrachtgever bereid deze eis te verruimen naar een realistischere norm van bijvoorbeeld 45 tot 60 minuten?</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met het voorstel. De maximale aanrijtijd van 30 minuten is bewust vastgesteld vanuit de operationele en veiligheidstechnische eisen die aan de dienstverlening worden gesteld. Voor de uitvoering van de alarmopvolging beschikt de in te zetten surveillancedienst over de benodigde ontheffingen voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.</p> <p>GVB is van oordeel dat de gestelde aanrijtijd haalbaar is en ziet daarom geen aanleiding de KPI voor alarmopvolging te verruimen.</p>
61	<p>Bijlage 11 - SLA concept Beveiligings- en receptiediensten</p>	<p>4.2 Overzicht KPI's KPI Alarmopvolging In de SLA is opgenomen dat bij het niet behalen van de KPI Alarmopvolging de sanctie bestaat uit het niet betalen van de factuur. Conform de Gids Proportionaliteit (Voorschrift 3.5D) dienen boetebedingen in een redelijke verhouding te staan tot de aard en de ernst van de tekortkoming. Een volledige inhouding van de factuur bij een (incidentele) overschrijding achten wij disproportioneel, aangezien de dienstverlening wel is uitgevoerd. Is opdrachtgever bereid deze bepaling te laten vervallen? Zo niet, dan aan te passen naar een redelijke bepaling?</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met het voorstel. GVB acht de opgenomen sanctie proportioneel. De sanctie ziet niet op het inhouden van de volledige facturatie onder de overeenkomst, maar uitsluitend op de factuur die betrekking heeft op de betreffende alarmopvolging waarvoor niet is voldaan aan de overeengekomen prestatie-eis.</p> <p>Gelet op het belang van tijdige alarmopvolging voor de veiligheid en bedrijfsvoering van opdrachtgever acht GVB deze regeling passend en in redelijke verhouding staan tot de aard van de prestatie.</p>

62	Bijlage 11 - SLA concept Beveiligings- en receptiediensten	<p>4.2 Overzicht KPI's</p> <p>KPI Bezetting</p> <p>In de aanbestedingsstukken wordt een KPI van 100% bezetting geëist. In de operationele praktijk is een 100% score door onvoorziene omstandigheden redelijkerwijs niet of nauwelijks structureel haalbaar. Is opdrachtgever bereid om deze eis aan te passen naar een meer realistische en marktconforme norm van bijvoorbeeld een leveringsbetrouwbaarheid van 98%?</p>	<p>Nee, GVB handhaaft de KPI voor 100% bezetting. Gezien de aard van de dienstverlening en de kritische rol van de beveiligingsfunctie wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij beschikt over een robuuste personeelsplanning en voldoende capaciteit om de overeengekomen bezetting te allen tijde te waarborgen.</p> <p>Uitsluitend in situaties van aantoonbare overmacht, waarbij opdrachtnemer kan onderbouwen dat sprake was van een uitzonderlijke, onvoorziene en niet-beïnvloedbare gebeurtenis én redelijkerwijs geen alternatieve invulling of vervangende capaciteit beschikbaar was, zal GVB de betreffende situatie afzonderlijk beoordelen. Het voorstel om de KPI generiek aan te passen naar een lagere norm wordt daarom niet overgenomen.</p>
63	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	<p>In het prijzenblad wordt op de tab 2a Locatiebezetting gevraagd om tarieven per functie (Security Host, Hospitality Host en Centralist). Op tab 3 Uurtarieven wordt echter gevraagd om een breakdown per specifieke loonschaal. In de praktijk wordt de inzet op locatie uitgevoerd door een mix van medewerkers in verschillende loonschalen. Hierdoor sluit de breakdown per afzonderlijke schaal (tab 3) cijfermatig niet 1-op-1 aan op het gemiddelde/gewogen tarief op tab 2a Locatiebezetting. Is het de bedoeling dat op tab 3 wordt uitgegaan van een (gewogen) gemiddelde op basis van de verwachte mix, of verwacht de Opdrachtgever hier uitsluitend de afzonderlijke tarieven per schaal?</p>	<p>In tabblad 3 worden de afzonderlijke tariefopbouw per toepasselijke salarisschaal ingevuld; daar wordt geen gewogen gemiddelde over schalen gevraagd. Vermeld bij iedere gebruikte schaal de bijbehorende functie en tariefopbouw.</p> <p>Het tarief in tabblad 2a mag zijn gebaseerd op de verwachte personeelsmix, mits het volledig, bindend en herleidbaar is tot tabblad 3 en alle kosten en toeslagen bevat. De gekozen mix laat de functie- en kwalificatie-eisen onverlet.</p>
64	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	<p>Tab a Locatiebezetting</p> <p>In het prijzenblad komt de minimale bezetting per dienst voor de Hospitality Host in de kolommen C t/m E niet overeen met de getoonde inzet per dag in uren in de kolommen M t/m O.</p> <p>Kunt u aangeven wat de juiste indicatie betreft en het prijzenblad hierop aanpassen?</p>	<p>De in het Prijzenblad genoemde tijdsblokken zijn gecorrigeerd.</p>

65	Bijlage 09 - Concept Overeenkomst Beveiligingen receptiediensten	<p>art. 3.5</p> <p>In dit artikel is bepaald dat de tarieven pas na het eerste jaar geïndexeerd worden (per 1 april 2028). De CAO-loonsverhoging voor beveiligers gaat echter in per de eerste loonperiode van het kalenderjaar (rond 1 januari). Hierdoor ontstaat een verschil van 3 maanden tussen de feitelijke kostenstijging en de tariefindexatie, wat leidt tot onzekerheid en mogelijke risico-opslagen in de inschrijfprijzen.</p> <p>Is Opdrachtgever bereid om de jaarlijkse indexatiedatum aan te passen naar 1 januari (startend op 1 januari 2028), zodat kosten- en tariefstijgingen synchroon lopen?</p>	Ja. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 16.
66	Bijlage 07 - PvE Beveiligingen receptiediensten.pdf	<p>Eis 7.2</p> <p>Moet er voor alle locaties een analyse worden gedaan ten behoeve van risico-, impactanalyse en beheersmaatregelen? Graag ontvangen we een toelichting op de inhoud van deze analyses.</p>	<p>Ja. Het implementatieplan ziet op de implementatie van de volledige opdracht en moet daarom de risico's en effecten voor alle in-scope locaties en dienstverleningsonderdelen afdekken. Waar risico's per locatie verschillen, moeten deze locatiespecifiek worden uitgewerkt; een afzonderlijk document per locatie is niet vereist.</p> <p>De analyse beschrijft ten minste de relevante implementatie- en continuïteitsrisico's, de mogelijke impact op planning, personeel, dienstverlening, informatie en systemen, en de bijbehorende beheersmaatregelen. Daarbij moeten ook verantwoordelijkheden, fasering en mijlpalen aansluiten op de rol- en taakverdeling en overige onderdelen van het implementatieplan. Het definitieve plan wordt uiterlijk vier weken na definitieve gunning opgeleverd en tussentijds ten minste eenmaal met GVB getoetst en besproken.</p>
67	Bijlage 07 - PvE Beveiligingen receptiediensten.pdf	<p>Eis 6.4, 2e punt</p> <p>wordt gesproken over een applicatie. Kan opdrachtgever toelichten welke applicatie zij hiermee bedoelt?</p>	<p>Nee. GVB verstrekt hierover geen nadere informatie. Vanuit informatiebeveiligings- en securityoverwegingen wordt de betreffende applicatie niet nader gespecificeerd.</p> <p>De nadere inrichting van de applicatie en de wijze waarop deze wordt gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedurende de implementatiefase met de geselecteerde opdrachtnemer uitgewerkt</p>

68	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiediensten.pdf	<p>Eis 5.1.1</p> <p>De BoCa opleiding duurt gemiddeld 4 tot 6 maanden. Kan opdrachtgever bevestigen dat nieuwe medewerkers BoCa opgeleid moeten worden bij aanvang en deze periode dus onderdeel uit gaat maken van de implementatieperiode?</p> <p>Heeft opdrachtgever er dan ook rekening mee gehouden dat een dergelijke eis een implementatieperiode van 6 tot 9 maanden gaat opleveren (incl. benodigde screening en opleiding?)</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met deze interpretatie. Conform paragraaf 5.1.1 van het Programma van Eisen dienen medewerkers die worden ingezet als centralist bij aanvang van de werkzaamheden te beschikken over een diploma Basisopleiding Centralist Alarmcentrale (BoCA). Het tijdig beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel, inclusief de vereiste opleidingen, certificeringen en eventuele screenings, behoort tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.</p> <p>GVB ziet daarom geen aanleiding de implementatieperiode aan te passen. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te houden met de gestelde kwalificatie-eisen en de daarvoor benodigde voorbereidingstijd.</p>
69	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiediensten.pdf	<p>Eis 5.1.1</p> <p>Het lijkt er op dat het DVP behaald kan worden zodra de medewerker werkzaam is bij GVB. De bijgevoegde link komt namelijk uit een pagina waarvoor inloggen vereist is. Kan opdrachtgever dit bevestigen of toelichten hoe nieuwe medewerkers dit kunnen behalen?</p>	<p>Overgaande medewerkers dienen bij aanvang van de overeenkomst te beschikken over het vereiste Digitaal Veiligheidspaspoort (DVP) inclusief het vereiste certificaat.</p> <p>Voor nieuwe medewerkers geldt dat de aanvraag voor het DVP uiterlijk tijdens de implementatieperiode dient te zijn ingediend. Opdrachtnemer dient te borgen dat de betreffende medewerkers tijdig beschikken over de voor de uitvoering van de werkzaamheden vereiste toegang en certificeringen.</p> <p>De nadere afstemming hierover vindt plaats gedurende de implementatiefase.</p>
70	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiediensten.pdf	<p>Eis 5.1.1</p> <p>Kan opdrachtgever bevestigen dat de hospitality medewerker niet hoeft te beschikken over een MBO 2 diploma beveiliging?</p>	<p>Ja. GVB bevestigt dat voor de functie Hospitality Host geen diploma Beveiliging niveau 2 is vereist.</p> <p>De eis tot het beschikken over een diploma Beveiliging niveau 2 is uitsluitend van toepassing op Security Hosts, zoals opgenomen in paragraaf 5.1.1 van het Programma van Eisen. Voor Hospitality Hosts gelden uitsluitend de voor die functie opgenomen functie-eisen, opleidingsvereisten en certificeringen.</p>
71	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiediensten.pdf	<p>Eis 5.1.1</p> <p>Volstaat een geldige grijze pas (WPBR screening)? Deze screening gaat namelijk verder en dieper dan de reguliere VOG en toont dus hetzelfde aan.</p>	<p>Ja. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 51.</p>

72	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiedien- sten.pdf	Eis 2.3.2 Kan er een uiteenzetting worden gegeven van alle systemen die worden gebruikt in de meldkamer?	<p>De meldkamer gebruikt de vaste werkplekapparatuur en telefonie van GVB en de relevante systemen uit de Dienstverleningsmatrix. Functioneel gaat het om de interne PAC/meldkameromgeving, camerabewaking en detectiecamera's, inbraak- en overige alarmsystemen, brandmeldinstallaties, gebouwbeheersystemen, toegangscontrole en toegang op afstand, omvalbeveiliging, overval- en noodknoppen, intercom/omroep en het FMIS voor registratie en afhandeling van meldingen. Ook worden technische stoor- en testmeldingen verwerkt.</p> <p>De aanbestedingsstukken bevatten bewust geen volledige technische inventarisatie met merknamen, versies of koppelingen. Na gunning ontvangt Opdrachtnemer nadere informatie over de aanwezige systemen; de overdracht en inrichting worden opgenomen in het IT-plan en afgestemd tijdens de implementatiefase.</p>
73	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiedien- sten.pdf	Eis 2.3.1 Kan opdrachtgever inzichtelijk maken op welke locaties en met welke frequentie er vandalisme en graffiti plaatsvindt?	<p>GVB beschikt binnen de verstrekte aanbestedingsstukken niet over een uitsplitsing per locatie of historische frequentie van vandalisme- en graffiti-incidenten. De enige opgenomen indicatie is dat de meldkamer gemiddeld tien keer per maand handelt naar aanleiding van graffiti-incidenten; deze indicatie is niet per locatie uitgesplitst. Voor vandalisme is geen frequentie vermeld.</p> <p>Inschrijvers dienen hun dienstverlening daarom te baseren op de in het PvE beschreven preventieve signalering, cameramonitoring en alarmopvolging en op de systemen per locatie in de Dienstverleningsmatrix, zonder aan deze indicatie een volumegarantie te ontleen.</p>
74	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiedien- sten	Eis 2.2.4 Hoe ziet de formele dienstoverdracht er nu uit? Waar moet inschrijver aan denken?	<p>De formele dienstoverdracht vindt bij aanvang en beëindiging van iedere dienst plaats tussen de Security Host en de meldkamer, inclusief de aan- en afmelding van medewerkers. Daarbij worden relevante bijzonderheden, lopende meldingen en incidenten, alarmopvolging, storingen aan technische voorzieningen, openstaande acties en verantwoordelijkheden volledig, tijdig en eenduidig overgedragen.</p> <p>Aan het einde van de dienst wordt tevens geborgd dat het hoofdkantoor bereikbaar blijft door de telefoon naar de meldkamer door te schakelen. De overdracht moet zodanig zijn vastgelegd en uitgevoerd dat toezicht, opvolging en continuïteit zonder informatieverlies doorgaan.</p>

75	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiedien- sten	Eis 2.4.1 Er wordt gesproken over de samenwerking met een meldkamer. Echter wordt hieruit niet duidelijk of dit een externe meldkamer betreft of de meldkamer van GVB zelf. Kan opdrachtgever bevestigen dat het hier gaat om de loge die zich bevindt op locatie B? Welk type meldkamer aansluitingen?	Ja. Het betreft de interne meldkamer/PAC van GVB op locatie B, waar volgens de Dienstverleningsmatrix 24/7 centralisten met hospitalitytaken aanwezig zijn. Alle locaties A tot en met G zijn op deze interne PAC aangesloten; voor de overige locaties betreft de dienstverlening uitsluitend opvolging zoals in de matrix vermeld. De aansluitingen verwerken, voor zover per locatie aanwezig, onder meer signalen van inbraak- en brandmeldinstallaties, gebouwbeheer, technische storingen, overval- en noodknoppen en overige alarm-, stoor- en testsignalen. De stukken vermelden geen merken, protocollen of een verdere technische aansluitingsspecificatie. Nadere systeeminformatie wordt na gunning in de implementatiefase verstrekt en afgestemd.
76	Algemeen	Hoe kunnen we innovatieve toepassingen inzichtelijk maken? En hoe kunnen we tarieven hiervan aangeven?	Inschrijvers kunnen innovatieve toepassingen beschrijven voor zover dit past binnen de beantwoording van de gunningscriteria en de overige aanbestedingsstukken. Daarbij dient duidelijk te worden gemaakt welke meerwaarde de voorgestelde toepassing biedt voor de dienstverlening en de doelstellingen van GVB. Indien aan innovatieve toepassingen kosten zijn verbonden die onderdeel uitmaken van de aangeboden dienstverlening, dienen deze kosten te zijn opgenomen in de door inschrijver aangeboden tarieven en prijzen. Er wordt geen afzonderlijk prijsveld of aparte vergoeding voor innovatieve toepassingen voorzien. De beoordeling vindt plaats op basis van de in de aanbestedingsstukken opgenomen gunningscriteria en prijsopgave.
77	Algemeen	Hoe zwaar weegt het advies van VFM in de aanbesteding en wat is exact hun rol hierin?	VFM heeft GVB geadviseerd bij het opstellen van de aanbestedingsstukken. Daarnaast maakt VFM onderdeel uit van het beoordelingsteam. De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats door het beoordelingsteam overeenkomstig de in de aanbestedingsstukken beschreven beoordelingsmethodiek. De uiteindelijke besluitvorming en gunningsbeslissing berusten bij GVB. Het advies van VFM wordt betrokken bij de beoordeling, maar maakt onderdeel uit van de integrale beoordeling door het beoordelingsteam en heeft geen afzonderlijk of doorslaggevend gewicht.
78	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiedien- sten	3. Uurtarieven Welk onderscheid maakt u tussen de verschillende beveiligers. Aan welke classificaties moet iemand voldoen in de categoriën A t/m E? Kan GVB dit toelichten om misverstanden te voorkomen?	De categorieën in tabblad 3 zijn gekoppeld aan salarisschalen. Het prijzenblad is aangepast, zodat inschrijvers de salarisschalen en functietitels kunnen aanpassen aan de voorgestelde personele invulling. Per gebruikte salarisschaal dient de bijbehorende functie conform de toepasselijke cao en de volledige tariefopbouw te worden opgenomen. De cao-functie-indeling is daarbij leidend. Een gewogen gemiddeld tarief over meerdere salarisschalen wordt niet gevraagd en het prijzenblad schrijft geen aanvullende classificatie per categorie voor.

79	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	<p>Tab 2a. Locatiebezetting</p> <p>In de CAO-PB maken we naast de tijdschema's die u aangeeft ook verschil in tarieven tijdens weekenden en feestdagen. Wilt u het prijzenblad aanpassen met deze tijdschema's toegevoegd?</p>	De in het Prijzenblad genoemde tijdsblokken zijn gecorrigeerd.
80	Bijlage 07 - PvE Beveiligings- en receptiediensten	<p>Eis 2.4.1</p> <p>Open-, brand- en sluitrondes worden indien nodig op afroep uitgevoerd.</p> <p>a) Wat is de duur per ronde per locatie? Als u de duur niet aangeeft, ontvangen we graag een richtlijn waarmee alle inschrijvers dezelfde informatie hebben.</p> <p>b) Wilt u deze rondes opnemen in tab 4 Extra werkzaamheden van het prijzenblad zodat inschrijvers de tarieven inzichtelijk kunnen maken?</p>	<p>a) Als richtlijn kan worden uitgegaan van een gemiddelde duur van circa 30 minuten per ronde.</p> <p>b) Nee, deze werkzaamheden maken onderdeel uit van de reguliere dienstverlening en worden uitgevoerd door dezelfde functionaris. Daarom worden deze niet afzonderlijk opgenomen in het prijzenblad.</p>
81	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	<p>2b. Meldkamer en alarmopvolging</p> <p>Het jaarabonnement voor alarmopvolging is niet in prijzenblad opgenomen. Wilt u dit in het prijzenblad toevoegen zodat we de tarieven transparant kunnen weergeven?</p>	Abonnement is geen onderdeel van de scope. GVB heeft een interne PAC en voorziet van doormeldingen richting Opdrachtnemer.
82	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	<p>Tab 2b. Meldkamer en alarmopvolging</p> <p>Bij alarmopvolging is het abonnement keyholding van toepassing. Wilt u dit in het prijzenblad toevoegen zodat we de tarieven transparant kunnen weergeven?</p>	Nee. Het Prijzenblad wordt niet uitgebreid met een afzonderlijk keyholding-abonnement. Sleutelbeheer en de voor alarmopvolging noodzakelijke beschikbaarheid maken deel uit van de dienstverlening. De kosten moeten in de bestaande all-in tarieven worden verwerkt en kunnen niet afzonderlijk worden aangeboden of gefactureerd.
83	Inwerktijden	<p>Kan opdrachtgever aangeven wat de inwerktijden per functie en per locatie zijn? Dit is van belang voor inschrijver, onder andere met betrekking tot de tarifiering.</p>	Er zijn geen vaste inwerktijden per functie en locatie voorgeschreven. Inschrijver dient zelf de benodigde inwerktijd te bepalen en in de tarifiering en het implementatieplan te verwerken, rekening houdend met de specifieke werkzaamheden, systemen, procedures, veiligheidseisen en het ervaringsniveau van de medewerker. Voorafgaand aan zelfstandige inzet moet iedere medewerker voldoende zijn ingewerkt; dit geldt ook voor medewerkers uit de reservepool. Alle kosten van inwerken, opleidingen en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

84	Aanbestedingsleidraad pagina 46	<p>In het subgunningscriterium Innovatie wordt verwezen naar de locatie Amsterdam-Duivendrecht en een fictieve situatie waarbij een Security Host gedurende kantooruren met pensioen gaat en niet wordt vervangen. Kunt u bevestigen of hiermee de GVB-locatie aan de Joan Muyskenweg wordt bedoeld? Daarnaast verzoeken wij u aan te geven met welke locatie uit de Dienstverleningsmatrix (bijlage 7.1) deze fictieve situatie correspondeert, zodat inschrijvers hun voorstel kunnen baseren op de juiste operationele context,</p>	<p>De beschreven situatie betreft een fictieve casus ten behoeve van de beoordeling van het subgunningscriterium Innovatie.</p> <p>De casus correspondeert met locatie C zoals opgenomen in de Dienstverleningsmatrix.</p> <p>Inschrijvers dienen hun beantwoording te baseren op de voor locatie C in de aanbestedingsstukken opgenomen informatie en de uitgangspunten zoals beschreven in de casus. Verdere locatie-specifieke informatie wordt niet verstrekt.</p>
85	Conceptovereenkomst	<p>Indexering Hospitality Hosts: De conceptovereenkomst bepaalt dat 85% van de indexering voor niet-managementfuncties wordt gebaseerd op de cao-index van de Cao Particuliere Beveiliging. Kan opdrachtgever bevestigen welke indexeringsmethodiek van toepassing is op Hospitality Hosts wanneer op deze medewerkers een andere cao of arbeidsvoorwaardenregeling van toepassing is?</p>	<p>De voor deze overeenkomst opgenomen indexeringsmethodiek is van toepassing op alle onder de overeenkomst ingezette niet-managementfuncties, waaronder de Hospitality Host. Voor de indexering wordt aangesloten bij de in de overeenkomst opgenomen indexeringsregeling, ongeacht de cao of arbeidsvoorwaardenregeling die opdrachtnemer op individuele medewerkers toepast. Eventuele verschillen tussen de contractuele indexeringsmethodiek en de door opdrachtnemer gehanteerde cao of arbeidsvoorwaardenregeling behoren tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.</p>
86	Dienstverleningsmatrix	<p>BHV- en VCA-eisen In de Dienstverleningsmatrix staat voor locatie A bij BHV "ploegleider + portofoon verantwoordelijkheid". Daarnaast vraagt het Programma van Eisen een VCA-certificaat voor "overige uitvoerenden", terwijl deze certificeringen niet expliciet zijn opgenomen bij de functie-eisen van de Hospitality Host. Kan opdrachtgever aangeven welke BHV-, ploegleider-BHV-, VCA- en overige veiligheidscertificeringen voor de Hospitality Hosts op locatie A verplicht zijn en hoeveel gecertificeerde medewerkers gelijktijdig aanwezig moeten zijn?</p>	<p>Voor locatie A geldt dat Hospitality Hosts dienen te beschikken over een geldig BHV-certificaat. Een ploegleider-BHV-certificaat is voor deze functie niet vereist. Ook is een VCA-certificaat niet verplicht voor Hospitality Hosts; de in het Programma van Eisen genoemde VCA-eis voor "overige uitvoerenden" is niet van toepassing op deze functie. Er worden geen aanvullende veiligheidscertificeringen gevraagd. Tijdens de dienstverlening dient minimaal één BHV-gecertificeerde Hospitality Host aanwezig te zijn op locatie A.</p>
87	Bijlage 08 Prijzenblad	<p>In Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten zijn afwijkende tijdvakken en 250 werkbare dagen opgenomen. Kan opdrachtgever bevestigen dat voor locatie A moet worden uitgegaan van een totale inzet van 18 uur per werkdag en aangeven of voor de inschrijfprijs met 250 of circa 252 openingsdagen moet worden gerekend?</p>	<p>Ja. Voor locatie A geldt voor de inschrijfprijs 18 persoonsuren Hospitality Host per werkdag: één persoon van 07.00–16.00 en één van 10.00–19.00 uur. In het Prijzenblad is dit verdeeld als 17 uur in 07.00–18.00 en 1 uur in 18.00–24.00 uur.</p> <p>Voor de prijsberekening geldt 50 dagen per weekdag, dus 250 dagen per jaar. 'Circa 252' in de matrix beschrijft de openstelling, maar voor een vergelijkbare inschrijfprijs zijn de aantallen in het Prijzenblad leidend. Er geldt geen afnamegarantie.</p>

88	Bijlage 07.01 Dienstverleningsmatrix	Inzet, diensttijden en openingsdagen: In Bijlage 07.1 - Dienstverleningsmatrix zijn voor locatie A twee diensten opgenomen, van 07.00 tot 16.00 uur en van 10.00 tot 19.00 uur, met circa 252 openingsdagen per jaar.	<p>Dit is correct. Voor locatie A geldt op werkdagen een openstelling van 07.00 tot 19.00 uur en een bezetting door twee Hospitality Hosts in overlappende diensten: één persoon van 07.00 tot 16.00 uur en één persoon van 10.00 tot 19.00 uur. De openstelling is indicatief circa 252 dagen per jaar.</p> <p>Locatie A is in het weekend en op de in het PvE genoemde landelijke feest- en vrije dagen gesloten. De open- en sluitronde duurt volgens de Dienstverleningsmatrix circa 30 minuten en sluit aan op de openings- respectievelijk sluitingstijd.</p>
89	Programma van Eisen	Rol bij incidenten en ongewenste bezoekers: Kan opdrachtgever verduidelijken wat bij incidenten, agressie, ongewenste bezoekers en parkeergerelateerde escalaties concreet van de Hospitality Host op locatie A wordt verwacht? Kan opdrachtgever bevestigen dat de Hospitality Host hierbij een signalerende, registrerende en doorzettende rol heeft en niet zelfstandig beveiligingshandelingen hoeft uit te voeren of fysiek hoeft in te grijpen?	GVB bevestigt dit gedeeltelijk. De Hospitality Host heeft bij incidenten en calamiteiten een signalerende, registrerende, meldende en ondersteunende rol. Dit omvat onder meer het ontvangen en afhandelen van meldingen, het waarschuwen van de meldkamer en de juiste personen of instanties en het opvolgen van instructies van de ploegleider BHV. Bij parkeer gerelateerde zaken behoren informatieverstrekking, intercomafhandeling en de verwerking van reserveringen tot de hospitality werkzaamheden. Handhaving van parkeerbeleid is in het PvE als taak van de Security Host omschreven. De Hospitality Host houdt vanuit de receptie toezicht op het entreegebied, spreekt bezoekers waar nodig aan en handelt volgens de geldende instructies. De receptiepost wordt bij incidenten, agressie, ongewenste bezoekers of calamiteiten niet op eigen initiatief verlaten. Van de Hospitality Host worden geen beveiligingswerkzaamheden, handhavingstaken, aanhoudingen of fysieke interventies verwacht. Indien nodig wordt vanuit de receptie direct opgeschaald naar de meldkamer, bevoegde beveiligingsfunctionarissen, de ploegleider BHV en/of hulpdiensten.
90	Programma van Eisen	In het Programma van Eisen behoren naast receptie- en hospitalitywerkzaamheden ook het bewaken van toegangen via camerabeelden, open- en sluitrondes, het in- en uitschakelen van de elektronische beveiliging en het handelend optreden bij ongewenste bezoekers tot het takenpakket van de Hospitality Host. Kan opdrachtgever bevestigen dat de functie van Hospitality Host op locatie A volledig mag worden uitgevoerd door receptie- en hospitalitymedewerkers zonder diploma Beveiligers niveau	<p>Ja. GVB bevestigt dat voor de functie Hospitality Host geen diploma Beveiligers niveau 2 en geen Wpbr-legitimatiebewijs (grijze pas) is vereist.</p> <p>De werkzaamheden die door de Hospitality Host worden uitgevoerd dienen te worden verricht binnen de grenzen van de voor deze functie geldende bevoegdheden en functieomschrijving, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Voor werkzaamheden waarvoor op grond van wet- en regelgeving, vergunningen of de aard van de werkzaamheden een beveiliging met de vereiste kwalificaties en bevoegdheden noodzakelijk is, dient opdrachtnemer hiervoor gekwalificeerd beveiligingspersoneel in te zetten.</p>

91	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	Tabblad 3 uurtarieven – uw vraagt 1 security profiel uit voor zowel de security host als de coördinator echter in tabblad 3 uurtarieven - wenst u 5 verschillenden functies uitgewerkt te hebben. Kunt u aangeven wat hiervan de toegevoegde waarde is en welke informatie u hier wens op te halen?	<p>Tabblad 3 is bedoeld om de kostprijsopbouw en het reguliere uurtarief per relevante cao-salarisschaal inzichtelijk te maken. De categorieën in dit tabblad zijn gekoppeld aan salarisschalen en betreffen geen functies die verplicht moeten worden ingezet. Het prijzenblad is aangepast, zodat inschrijvers de salarisschalen en functietitels kunnen aanpassen aan de voorgestelde personele invulling. Per gebruikte salarisschaal dient de bijbehorende functie conform de toepasselijke cao en de volledige tariefopbouw te worden opgenomen. De cao-functie-indeling is daarbij leidend.</p> <p>GVB gebruikt de informatie uit tabblad 3 voor de toetsing van de marktconformiteit en herleidbaarheid van de tarieven in tabbladen 2a en 2b, alsmede voor verrekeningen van extra werkzaamheden en indexeringen. De operationele inzet volgt uit het PvE en de Dienstverleningsmatrix.</p>
92	Bijlage 08 - Prijzenblad Beveiligings- en receptiediensten	In uw prijzenblad op tabblad 2A locatiebezetting dienen wij uurtarieven voor de centralist in te vullen, echter u hanteert hier andere tijdsblokken t.o.v. de CAO en t.o.v. de functie security host. Kunt dezelfde tijdsblokken hanteren voor beide functies zodat de tijdsblokken ook volgens de CAO gehanteerd worden?	De genoemde tijdsblokken in tabblad 2a zijn gecorrigeerd.
93	Programma van Eisen refnr. 2026-47, paragraaf 2 (Dienstverlening)	Kunt u aangeven wat de functie is van het handboek. Staan hier alle taken, verantwoordelijkheden en instructies in uitgeschreven?	<p>Het handboek is het actuele operationele werkdocument voor de Hospitality Host, Security Host en Centralist. De opdrachtnemer stelt dit op, houdt het actueel en legt wijzigingen ter goedkeuring aan GVB voor. Het handboek bevat de voor de uitvoering benodigde werkwijzen en instructies, waaronder locatiespecifieke instructies voor open-, brand- en sluitrondes.</p> <p>Het handboek maakt geen onderdeel uit van de aanbestedingsstukken en wordt gedurende de implementatiefase beschikbaar gesteld aan de geselecteerde opdrachtnemer.</p>

94	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4.2 t/m 5.4.5	<p>U wenst de beantwoording van Sub-gunningscriterium 5.4.2 t/m 5.4.5 op maximaal 2 A4 per Sub0-gunningscriterium te zien. Om zoals gevraagd zo concreet mogelijk te kunnen zijn en de verschillende benoemde onderwerpen terug te kunnen laten komen verzoeken wij u dit te verruimen naar 3 A4 per Sub-gunningscriterium.</p> <p>Gaat u hiermee akkoord? Daarnaast wenst inschrijver enkele bijlagen (maximaal 2 A3), als bewijsvoeringsdocumenten, toe te voegen. Gaat u ermee akkoord dat deze aanvullend op het minimale aantal A4 mag worden bijgevoegd?</p>	<p>Nee. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 57. GVB ziet echter geen aanleiding om aanvullende bijlagen, bewijsstukken of A3-bijlagen buiten de toegestane omvang toe te staan. Eventueel meegezonden bijlagen die buiten de toegestane omvang vallen, worden niet betrokken bij de beoordeling.</p>
95	Aanbestedingsleidraad refnr 2026-47, paragraaf 5.4.1 (Generieke scoretabel)	<p>Kunt u toelichten welke functies er in het beoordelingsteam zitten?</p>	<p>Het beoordelingsteam bestaat uit medewerkers van GVB met inhoudelijke kennis van de opdracht en expertise op de relevante vakgebieden. Daarnaast maakt VFM onderdeel uit van het beoordelingsteam. De exacte samenstelling van het beoordelingsteam wordt niet nader bekendgemaakt. De beoordeling vindt plaats conform de in de aanbestedingsstukken beschreven beoordelingsmethodiek, waarbij de geldende beginselen van objectiviteit, gelijke behandeling en transparantie worden gewaarborgd. De uiteindelijke besluitvorming en gunningsbeslissing berusten bij GVB</p>
96	Aanbestedingsleidraad refnr 2026-47, paragraaf 3.8.1 (Gestanddoenings-termijn Inschrijving)	<p>Hoe bevestigt Inschrijver dat zijn Inschrijving gestand is gedurende een termijn van 90 kalenderdagen na de uiterste datum voor ontvangst van Inschrijvingen?</p>	<p>Door het indienen van een inschrijving verklaart Inschrijver akkoord te gaan met de voorwaarden van de aanbesteding, waaronder de gestanddoeningstermijn van 90 kalenderdagen na de uiterste datum voor ontvangst van inschrijvingen. Een separate verklaring is hiervoor niet vereist. Indiening van de inschrijving geldt als bevestiging van de gestanddoeningstermijn.</p>

97	<p>Aanbestedingsleidraad refnr 2026-47, paragraaf 2.3.2 (Samenvoegen van (deel)opdrachten)</p>	<p>U beschrijft bij onderdeel 1 - Integrale veiligheidsketen over incidenten, calamiteiten of acute opschaling. Inschrijver is benieuwd of u hier meer context en informatie over kunt geven?</p>	<p>Met de integrale veiligheidsketen bedoelt GVB dat receptie, beveiliging op locatie en meldkamer één operationeel geheel vormen. Bij incidenten, calamiteiten of acute opschaling moeten meldingen zonder overdrachtsverlies worden gedeeld, verantwoordelijkheden direct duidelijk zijn en opvolging snel en eenduidig worden gecoördineerd. Eén Opdrachtnemer draagt de integrale verantwoordelijkheid voor communicatie, continuïteit, aansturing en resultaat.</p> <p>Dit omvat onder meer afstemming tussen receptie, Security Hosts en meldkamer, alarmopvolging, inzet van OV Zorg of hulpdiensten, 24/7 bereikbaarheid van een beslissingsbevoegde coördinator en directe melding aan GVB bij calamiteiten.</p>
98	<p>PvE Beveiligings- en receptiediensten, paragraaf 2.3.4 Preventie graffiti, pagina 11</p>	<p>Kunt u nader toelichten welke rol en verwachtingen GVB gedurende de contractperiode ziet voor opdrachtnemer ten aanzien van de in paragraaf 2.3.4 beschreven graffiti-preventie en opvolging?</p> <p>Kunt u daarbij aangeven welke aspecten van de dienstverlening volgens GVB van belang zijn voor een effectieve uitvoering van deze werkzaamheden?</p>	<p>Opdrachtnemer heeft gedurende de contractperiode een actieve preventieve, signalerende en opvolgende rol. De centralisten monitoren de camerabeelden van de locaties binnen scope, signaleren tijdig onbevoegden en beoordelen bij een dreigend graffiti-incident de beelden. Indien nodig schakelen zij OV Zorg en/of de politie in en stellen zij relevante camerabeelden veilig voor incidentonderzoek, dossiervorming en eventuele aangifte. De meldkamer coördineert de inzet op locatie en borgt tijdige en eenduidige informatie-uitwisseling.</p> <p>Voor een effectieve uitvoering zijn met name alerte 24/7 monitoring, snelle beoordeling en opvolging, goede samenwerking met OV Zorg, adequate vastlegging en rapportage en analyse van patronen van belang. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks per locatie over graffiti-meldingen, oorzaken, vervolgacties en responstijden en adviseert proactief over preventieve maatregelen.</p>

99	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 2.3.5 Samenwerki- ng beveiliging en OV Zorg, pagina 11</p>	<p>Kunt u nader toelichten hoe de samenwerking tussen de meldkamer en OV Zorg in de praktijk is ingericht, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Taakverdeling; •Verantwoordelijkheden; •Escalatielijnen; •Informatie-uitwisseling; •Afbakening van verantwoordelijkheden? 	<p>De meldkamer beoordeelt meldingen, incidenten en verdachte situaties, coördineert opvolging en stuurt OV Zorg aan wanneer inzet binnen het openbaarvervoernetwerk nodig is. OV Zorg is verantwoordelijk voor die operationele opvolging. De meldkamer stelt relevante camerabeelden beschikbaar voor onderzoek, dossiervorming en eventuele aangifte. Contact met externe handhavingspartijen zoals Stadstoezicht valt hierbuiten.</p> <p>Informatie-uitwisseling en overdracht zijn volledig, tijdig en eenduidig. Operationele afwijkingen escaleren zo nodig van operationeel overleg naar contractmanagement en vervolgens directieniveau; escalaties worden schriftelijk vastgelegd.</p>
100	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 2.6 Materialen en systemen, pagina 13</p>	<p>Kunt u een geanonimiseerd overzicht verstrekken van de binnen scope gebruikte systemen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Toegangscontrole; •Cameratoezicht; •Brandmeldinstallaties; •Gebouwbeheersystemen; •FMIS; •Telefonie? <p>Dit zodat de benodigde opleidings- en implementatie-inspanning beter kan worden bepaald.</p>	<p>GVB verstrekt in de aanbestedingsfase geen aanvullend overzicht met merknamen, typen of configuraties van de gebruikte systemen, vanwege veiligheids- en informatiebeveiligingsbelangen. De functionele scope is wel kenbaar: toegang wordt met toegangspassen beheerd; op locaties A en B is camerabewaking aanwezig en op B tevens detectiecamera's; de matrix vermeldt voor A inbraak-, brandmeld- en gebouwbeheervoorzieningen en voor B en C inbraakvoorzieningen. Daarnaast omvatten de werkzaamheden registratie in een FMIS, telefonie en het behandelen van signalen uit onder meer brandmeld-, gebouwbeheer-, alarm- en toegangscontrolesystemen. Cameratoezicht op metrostations en Tickets & Info-locaties valt buiten scope.</p> <p>De voor de uitvoering noodzakelijke nadere systeem-, beveiligings- en procedure-informatie wordt na gunning tijdens de implementatiefase beschikbaar gesteld. Inschrijver dient de benodigde opleidings- en implementatie-inspanning op basis van deze functionele informatie en de eisen uit het PvE te ramen.</p>

101	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 2.4.1 Open-, brand- en sluitrondes, pagina 12</p>	<p>Gelden er voor mobiele alarmopvolging, openrondes, sluitrondes of andere opvolgingsdiensten vaste responstijden? Zo ja, welke responstijden dienen door opdrachtnemer te worden gegarandeerd?</p>	<p>Voor alarmopvolging geldt de SLA-norm dat Opdrachtnemer bij minimaal 80% van de meldingen binnen 30 minuten ter plaatse is en bij maximaal 20% binnen 40 minuten. Bij aankomst later dan 40 minuten worden de gemaakte kosten niet door GVB betaald; bij aankomst later dan 60 minuten geldt daarnaast een boete van € 250.</p> <p>Voor open-, brand- en sluitrondes is geen afzonderlijke responstijd vastgelegd. Op locatie A worden deze rondes op de in de Dienstverleningsmatrix aangegeven tijden uitgevoerd, circa 30 minuten aansluitend op de openings- en sluitingstijd. Voor overige locaties vinden rondes indien nodig op afroep plaats; GVB meldt een dergelijk verzoek uiterlijk twee werkdagen vooraf. Voor andere opvolgingsdiensten zijn in de verstrekte stukken geen aanvullende vaste responstijden opgenomen.</p>
102	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 3.1.2 Operationeel Coördinator, pagina's 14- 15</p>	<p>Dient de operationeel coördinator conform paragraaf 3.1.2 gedurende minimaal acht uur per werkdag fysiek aanwezig te zijn op locatie? Indien ja, dient deze functionaris volledig vrijgesteld te zijn voor coördinerende werkzaamheden of mogen deze werkzaamheden gecombineerd worden met operationele inzet?</p>	<p>Ja. Gedurende minimaal acht uur per dag moet een operationeel coördinator met beslissingsbevoegdheid fysiek op locatie aanwezig zijn; de werktijden worden met GVB afgestemd. De functie is uitdrukkelijk ingericht als die van een meewerkend coördinator en hoeft dus niet volledig van operationele inzet te zijn vrijgesteld.</p> <p>Opdrachtnemer moet wel voldoende vrijgestelde uren waarborgen voor de coördinerende taken, waaronder directe aansturing, kwaliteitsbewaking en afstemming met GVB. Combinatie met operationele werkzaamheden is alleen toegestaan voor zover deze taken en de vereiste beschikbaarheid volledig geborgd blijven. Daarnaast moet steeds een beslissingsbevoegde coördinator telefonisch bereikbaar zijn.</p>

103	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 2.3.3 Bezetting, pagina 11 + Dienstverlen- ingsmatrix, onderdeel Meldkamerd- iensten en alarmopvolg- ing</p>	<p>Tijdens de schouw hebben wij de meldkamer bezocht. Op basis van de verstrekte aanbestedingsstukken en de schouw is voor ons nog onvoldoende inzichtelijk welke locaties en camerabeelden binnen de meldkamer worden gemonitord.</p> <p>Kunt u een geanonimiseerd overzicht verstrekken van:</p> <ul style="list-style-type: none"> •De locaties die binnen de scope van deze opdracht door de meldkamer worden gemonitord; •De locaties waarvoor cameratoezicht wordt uitgevoerd; •Het aantal camerastromen dan wel het aantal locaties waarop cameratoezicht plaatsvindt; •De locaties waarvoor alarmmeldingen via de meldkamer worden afgehandeld. <p>Daarnaast constateren wij een mogelijk verschil tussen de aanbestedingsstukken. In het PvE wordt gesproken over een minimale bezetting van één centralist buiten dagdiensten, terwijl in de Dienstverleningsmatrix voor locatie B wordt uitgegaan van twee centralisten per dienst. Kunt u daarom de minimaal vereiste bezetting van de meldkamer bevestigen voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Werkdagen overdag; •Avonden; •Nachten; •Weekenden? 	<p>Geanonimiseerd bestaat de scope uit locaties A tot en met G. Alle zijn aangesloten op de interne PAC en alarmopvolging is voor alle zeven in scope. De matrix vermeldt camerabewaking voor A en B en detectiecamera's voor B; voor C tot en met G niet. Het aantal camerastromen staat niet in de stukken en wordt daarom niet verstrekt; nadere systeeminformatie volgt na gunning voor zover nodig.</p> <p>De minimale meldkamerbezetting is twee Centralisten, 24/7: overdag, 's avonds, 's nachts en in weekenden, in diensten 07.00–15.00, 15.00–23.00 en 23.00–07.00 uur. De andersluidende onvolledige passage in PvE §2.3.3 wordt hiermee verduidelijkt.</p>
-----	--	--	---

104	<p>PvE Beveiligings- en receptiedien- sten, hoofdstuk 2 Dienstverlen- ing en hoofdstuk 3 Samenwerki- ng</p>	<p>Kunt u inzicht geven in de huidige bezetting van de opdracht, uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hospitality Hosts; •Security Hosts; •Centralisten; •Operationeel Coördinatoren; •Overige functies binnen scope? <p>Graag ontvangen wij tevens het gemiddeld aantal ingezette uren per functiecategorie over de afgelopen 12 maanden.</p>	<p>De dienstverleningsmatrix en het prijzenblad geven een reeël beeld van huidige en gewenste bezetting. Aan deze gegevens kunnen geen afnamegaranties of rechten worden ontleend.</p>
105	<p>Aanbestedin- gsleidraad Beveiligings- en receptiedien- sten, paragraaf 2.7 Overname personeel, pagina's 14- 15</p>	<p>Wij verzoeken u het personeelsoverzicht zo spoedig mogelijk beschikbaar te stellen conform de in paragraaf 2.7 beschreven procedure. Kunt bevestigen dat het overzicht inzicht geeft in ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Functietype; •Contracturen; •Objecttoewijzing; •Dienstjaren; •ORT-componenten; •Reiskosten; •Opgebouwd verlof; •Tijdelijk of vast dienstverband? <p>Dit zodat de financiële impact van de werkgelegenheidsverplichting adequaat kan worden beoordeeld.</p>	<p>Het overzicht wordt beschikbaar gesteld conform de procedure zoals beschreven in paragraaf 2.7 van de aanbestedingsleidraad.</p> <p>De inhoud van het overzicht is gebaseerd op de informatie die door de huidige opdrachtnemer ter beschikking is gesteld. GVB bevestigt niet dat het overzicht alle door inschrijver genoemde gegevens bevat. Inschrijvers kunnen na ontvangst van het overzicht zelf kennisnemen van de daarin opgenomen informatie.</p> <p>GVB acht de verstrekte personeelsinformatie voldoende voor het doel waarvoor deze wordt verstrekt. Aan de inhoud, volledigheid en juistheid van het overzicht kunnen geen aanvullende garanties of rechten worden ontleend.</p>

106	<p>Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptiediensten, paragraaf 2.3.1 Geen volumegarantie, pagina 12</p>	<p>Kunt u de historische afnamevolumes over de afgelopen 12 maanden verstrekken, uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Hospitality Hosts; •Security Hosts; •Centralisten; •Alarmopvolgingen; •Mobiele surveillance; •Open-, brand- en sluitrondes; •Extra afroepdiensten? <p>Dit ten behoeve van een realistische en marktconforme prijsstelling.</p>	<p>GVB verwijst naar het antwoord op vraag 13. GVB verstrekt geen aanvullende historische afnamegegevens of nadere uitsplitsingen van alarmmeldingen en aanvullende inzet per locatie. Inschrijvers dienen hun inschrijving te baseren op de informatie en indicatieve volumes zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.</p> <p>GVB acht de verstrekte informatie voldoende voor het opstellen van een inschrijving. Aan de opgenomen volumes kunnen geen rechten of afnamegaranties worden ontleend.</p>
107	<p>Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptiediensten, paragraaf 2.3.1 Opties/herzieningsclausules, pagina 12</p>	<p>Kunt u aangeven welke locatie-, huisvestings- of organisatiewijzigingen gedurende de contractperiode reeds bekend of voorzien zijn? Ook vernemen wij graag welke aankondigingstermijnen GVB normaliter hanteert bij wijzigingen in locaties en/of omvang van de dienstverlening.</p>	<p>In de aanbestedingsstukken zijn geen concrete, reeds bekende locatie-, huisvestings- of organisatiewijzigingen aangekondigd. Wel is contractueel voorzien dat tijdens de looptijd locaties kunnen worden toegevoegd, vervallen, verhuisd, tijdelijk of permanent gesloten of gewijzigd door renovatie, verbouwing of nieuwbouw. Ook kunnen openingstijden, gebruiksfuncties, risicoprofielen en de omvang van de dienstverlening wijzigen.</p> <p>De stukken bevatten geen vaste algemene aankondigingstermijn voor dergelijke wijzigingen. Wijzigingen worden binnen de contractuele kaders afgestemd; opdrachtnemer moet flexibel en proactief meewerken aan een passende, kostenefficiënte invulling. Aan de vermelde locaties en volumes kunnen geen rechten worden ontleend en er geldt geen volumegarantie.</p>
108	<p>Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptiediensten, paragraaf 2.3 Scope van de opdracht, pagina 12</p>	<p>Kunt u nader toelichten welke ondersteuning van opdrachtnemer wordt verwacht bij incidentafhandeling binnen de facilitaire context? Kunt u daarnaast voorbeelden geven van incidenten waarbij deze ondersteuning gedurende de huidige contractperiode daadwerkelijk is ingezet?</p>	<p>Onder incidentafhandeling binnen de facilitaire context worden onder meer brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, alarmmeldingen, BHV-gerelateerde meldingen en ongewenste bezoekers verstaan. Hieronder vallen bijvoorbeeld zwervers, vandalisme en onbevoegde media- of televisieploegen die zich op locatie melden. Reizigersveiligheid en operationele veiligheidsdiensten binnen het OV-domein vallen buiten scope.</p>

109	Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptiediensten, paragraaf 2.3 Scope van de opdracht, pagina 12	Kunt u nader toelichten welke concrete werkzaamheden GVB verstaat onder preventieve en signalerende beveiligingstaken? Kunt u daarnaast één of meerdere praktijkvoorbeelden geven van werkzaamheden die hieronder vallen?	Onder preventieve en signalerende beveiligingstaken verstaat GVB onder meer toezicht houden, cameratoezicht, surveillances, controle-, open-, brand- en sluitrondes, toegangscontrole en het signaleren en rapporteren van afwijkingen, risico's en onveilige situaties. Hieronder vallen ook incidenten in de directe omgeving die invloed kunnen hebben op de bedrijfsvoering van GVB. Voor locatie A geldt bijvoorbeeld dat het pand wordt gedeeld met het ziekenhuis, waardoor incidenten of ontruiming bij het ziekenhuis kunnen vragen om alertheid en passende opvolging door de hospitality host.
110	Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.2.2 D	Hier geeft opdrachtgever aan dat een OHSAS18001 certificaat als gelijkwaardig veiligheidscertificaat wordt beschouwd. Echter is de OHSAS18001 vervangen door de ISO45001. Kan opdrachtgever akkoord gaan met het aanleveren van de ISO45001?	Ja. GVB bevestigt dat een geldig ISO 45001-certificaat wordt geaccepteerd. Waar in de aanbestedingsstukken wordt verwezen naar OHSAS 18001, dient tevens ISO 45001 te worden gelezen. GVB zal een geldig ISO 45001-certificaat als gelijkwaardig, dan wel opvolgend, veiligheidscertificaat aanmerken.
111	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.5.2 en TenderNed	In de aanbestedingsleidraad staat dat wij Bijlage E: Beantwoording gunningscriteria moeten aanleveren. In de Tab Gunningscriterium in TenderNed staat daar dat inschrijver daar het prijs criterium moet indienen. Klopt het dat inschrijver Bijlage E bij Overige documenten moet uploaden in TenderNed?	Ja, dat is correct. De beantwoording van de gunningscriteria (Bijlage E) dient als afzonderlijk document te worden ingediend via de rubriek 'Overige documenten' in TenderNed.

112	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 35, lid 5; pagina 16	<p>Dit artikel geeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst zonder reden op te zeggen met inachtneming van één maand opzegtermijn. Dit acht inschrijver onredelijk. Inschrijver baseert haar offerte op de uitgangspunten van de aanbesteding, inclusief de beoogde looptijd; een tussentijdse opzegging zonder reden doet daaraan afbreuk. Bovendien heeft inschrijver de tijd nodig om haar (operationele) processen hierop aan te passen. Stemt opdrachtgever ermee in om deze bepaling wederkerig te maken, waarbij voor beide partijen een opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden geldt? Indien met de wederkerigheid niet wordt ingestemd dan stelt inschrijver alsnog de langere opzegtermijn van tenminste drie (3) maanden voor.</p>	<p>GVB verwijst naar het antwoord op vraag 23. GVB ziet geen aanleiding om het opzeggingsrecht wederkerig te maken. Gelet op de aard van de opdracht en het belang van de continuïteit van de dienstverlening blijft het opzeggingsrecht uitsluitend aan GVB toekomen. Voor het overige blijven de contractvoorwaarden ongewijzigd.</p>
113	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 20; pagina 10	<p>Dit is een zeer ruime en eenzijdige IE-bepaling. Inschrijver is van mening dat bij het verrichten van de diensten geen IE-rechten worden gecreëerd die aan de opdrachtgever kunnen worden overgedragen. Is de opdrachtgever dat met inschrijver eens? Inschrijver zou om deze reden graag dit artikel willen verwijderen.</p> <p>Als de opdrachtgever hiermee niet akkoord gaat kan opdrachtgever dan akkoord gaan met een evenwichtigere bepaling die erop neerkomt dat iedere partij de intellectuele eigendomsrechten behoudt die zij vóór of buiten de overeenkomst heeft verkregen of ontwikkeld; dat intellectuele eigendomsrechten die partijen gezamenlijk ontwikkelen, hen gezamenlijk toekomen en dat intellectuele eigendomsrechten op resultaten die specifiek voor opdrachtgever worden ontwikkeld aan opdrachtgever worden overgedragen?</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met het verwijderen van artikel 20 noch met de voorgestelde aanpassing.</p> <p>GVB onderkent dat de uitvoering van de dienstverlening naar verwachting slechts in beperkte mate zal leiden tot het ontstaan van nieuwe intellectuele eigendomsrechten. Dit laat echter onverlet dat tijdens de uitvoering van de overeenkomst resultaten kunnen worden opgeleverd waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, zoals rapportages, analyses, werkinstructies, procedures, plannen van aanpak, registraties, documentatie, dashboards of andere specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde of opgestelde resultaten.</p> <p>Artikel 20 heeft tot doel te waarborgen dat opdrachtgever deze resultaten zonder beperkingen kan gebruiken voor de bedrijfsvoering en continuïteit van de dienstverlening. Daarbij is in artikel 20 lid 4 reeds bepaald dat intellectuele eigendomsrechten die reeds vóór de overeenkomst bestonden of die niet aan opdrachtgever toebehoren, bij opdrachtnemer blijven berusten. Voor dergelijke bestaande intellectuele eigendomsrechten wordt aan opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht verleend voor zover dat nodig is voor het beoogde gebruik van de prestaties.</p> <p>GVB acht de opgenomen regeling daarom passend voor de aard van de opdracht en ziet geen aanleiding deze te wijzigen.</p>

114	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 18, lid 10; pagina 10	Uitzonderingen op de cap: voor de genoemde omstandigheden wenst inschrijver dat ook hier de aansprakelijkheid wordt beperkt, maar dan met een hogere limiet: € 5.000.000,- per gebeurtenis en € 10.000.000,- per jaar. Gelet op de aard van de dienstverlening (geen risicovolle productie of constructie) is hogere schade onwaarschijnlijk, zodat dit ruimschoots comfort biedt. Een absolute bovengrens blijft noodzakelijk om de aansprakelijkheid verzekeraar en beheersbaar te houden. Kan de opdrachtgever hiermee instemmen?	Nee. GVB gaat niet akkoord met het voorstel om de in artikel 18 lid 10 van de Algemene Inkoopvoorwaarden opgenomen uitzonderingen op de aansprakelijkheidsbeperking alsnog aan een maximumbedrag te onderwerpen. De betreffende uitzonderingen zien op situaties die naar hun aard een afwijkende behandeling rechtvaardigen, waaronder onder meer opzet, bewuste roekeloosheid, fraude, schending van intellectuele eigendomsrechten en schending van geheimhoudingsverplichtingen. Voor dergelijke situaties acht GVB het niet passend de aansprakelijkheid contractueel te beperken. GVB onderkent dat de aard van de onderhavige dienstverlening verschilt van bijvoorbeeld productie- of constructieactiviteiten. Dit neemt echter niet weg dat de gevolgen van de in artikel 18 lid 10 genoemde gedragingen aanzienlijk kunnen zijn. Om die reden blijft voor deze uitzonderingen de in de Algemene Inkoopvoorwaarden opgenomen regeling onverkort van toepassing.
115	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 18, lid 1; pagina 9	Inschrijver levert beveiligingsdienstverlening. Ondanks alle inspanningen kan het voorkomen dat een beveiligers niet of te laat op een dienst verschijnt; dit valt niet volledig uit te sluiten. Inschrijver wil daarom de kans hebben een dergelijke tekortkoming te herstellen (bijvoorbeeld door bij herhaling een verbeterplan op te stellen) alvorens meteen in verzuim te zijn. Gaat de opdrachtgever hiermee akkoord?	GVB gaat niet akkoord met een generieke afwijking van de overeengekomen verzuim- en tekortkomingsregeling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continue bezetting en moet met een vaste reservepool adequate vervanging borgen bij ziekte, absentie of iedere andere oorzaak. Niet- of te late opkomst moet daarom direct worden gemeld en zo spoedig mogelijk worden hersteld.
116	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 11, lid 3; pagina 7	Beveiligers ondergaan een wpbr-screening die verder gaat dan een VOG. 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.	Ja. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 51.

117	Algemene Inkoopvoorwaarden GVB 2018 - artikel 9; pagina 6	<p>Inschrijver behoort tot een concern waarin o.a. IT-systemen worden verzorgd door andere entiteiten binnen dit concern. In dat kader moet inschrijver gegevens kunnen delen binnen haar concern, ook met het oog op de continue verbetering van haar dienstverlening. Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat inschrijver de gegevens mag delen binnen de groep waartoe zij behoort?</p>	<p>GVB begrijpt dat inschrijver voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik kan maken van ondersteunende diensten die binnen een concern worden geleverd. Het delen van gegevens binnen de groep waartoe inschrijver behoort is uitsluitend toegestaan voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en met inachtneming van de geldende geheimhoudingsverplichtingen, privacywetgeving en informatiebeveiligingseisen. Inschrijver blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de naleving van de geheimhoudingsverplichtingen door de betreffende groepsmaatschappijen. Artikel 9 lid 2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden is hierop onverkort van toepassing. Verstrekking van gegevens aan groepsmaatschappijen voor andere doeleinden, waaronder commerciële doeleinden of algemene bedrijfsvoering, is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van GVB. GVB ziet geen aanleiding om artikel 9 van de Algemene Inkoopvoorwaarden aan te passen. De contractvoorwaarden blijven ongewijzigd van kracht</p>
118	Dienstverlenings-overeenkomst – artikel 2.2; pagina 5	<p>Gaat opdrachtgever ermee akkoord dat de verlenging in onderling overleg wordt overeengekomen? Uitgangspunt is natuurlijk dat verlengd wordt, echter er kunnen zich omstandigheden voordoen (bijvoorbeeld excessief gestegen kosten) waardoor het voor inschrijver mogelijk niet langer rendabel is om de overeenkomst te laten voortduren. Na de eerste 4 jaar zouden beide partijen in de gelegenheid moeten zijn om de samenwerking te evalueren, waarbij verlenging natuurlijk het uitgangspunt is.</p>	<p>Nee. GVB gaat niet akkoord met het voorstel om de verlengingsopties afhankelijk te maken van instemming van beide partijen. De verlengingsopties maken onderdeel uit van de opdracht zoals deze is aanbesteed en zijn opgenomen om opdrachtgever zekerheid te bieden over de continuïteit van de dienstverlening gedurende de volledige contractperiode. Inschrijvers dienen bij het opstellen van hun inschrijving rekening te houden met de volledige potentiële looptijd van de overeenkomst, zijnde vier (4) jaar met tweemaal een verlengingsoptie van twee (2) jaar. De bevoegdheid tot verlenging blijft daarom uitsluitend aan GVB voorbehouden.</p>
119	Dienstverlenings-overeenkomst – overweging 1; pagina 3	<p>Het woord “receptiediensten” lijkt te zijn weggevallen. Kunt u dit aanpassen?</p>	<p>Ja. GVB constateert dat het woord “receptiediensten” abusievelijk ontbreekt in de betreffende bepaling van de Overeenkomst. De Overeenkomst wordt hierop aangepast.</p>

120	Artikel 35,5	<p>Artikel 35.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat GVB de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk kan opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. Hierdoor ontstaat een verschil in de opzeggingsmogelijkheden van partijen en heeft Opdrachtnemer minder zekerheid over de continuïteit van de overeenkomst.</p> <p>Is opdrachtgever bereid de opzeggingsregeling wederkerig te maken, zodat zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever de Overeenkomst kunnen opzeggen met een gelijke en voor beide partijen redelijke opzegtermijn, bijvoorbeeld drie maanden?</p>	GVB verwijst naar het antwoord op vraag 112.
121	Artikel 5	<p>Artikel 5 Algemene inkoopvoorwaarden stelt dat medewerkers niet zonder toestemming van GVB vervangen mogen worden. Voor beveiliging is verloop, ziekte en contractwisseling echter dagelijkse praktijk. Kan GVB bevestigen dat vervanging bij ziekte, calamiteiten of spoedinzet direct mag plaatsvinden mits de vervangende medewerker minimaal gelijkwaardig gekwalificeerd is en GVB achteraf wordt geïnformeerd? alvast een extra vraag</p>	<p>Ja. GVB onderkent dat binnen de beveiligingsbranche vervanging van medewerkers als gevolg van ziekte, calamiteiten, verlof, uitdiensttreding of andere onvoorziene omstandigheden onderdeel uitmaakt van de reguliere bedrijfsvoering.</p> <p>Artikel 5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden dient in dat licht redelijk te worden uitgelegd. In gevallen waarin directe vervanging noodzakelijk is voor de continuïteit van de dienstverlening, mag opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van GVB een vervangende medewerker inzetten, mits deze medewerker ten minste gelijkwaardig is qua opleiding, ervaring, vakbekwaamheid en eventuele voor de functie vereiste certificeringen en bevoegdheden. Opdrachtnemer dient GVB hiervan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen. De overige bepalingen van artikel 5 blijven onverkort van toepassing.</p>

122	Indexering	<p>Indien opdrachtgever instemt met jaarlijkse prijsindexatie per 1 januari, is opdrachtgever dan tevens bereid de in artikel 3.5 opgenomen termijn voor het indienen van een indexeringsverzoek hierop aan te passen?</p> <p>Op grond van de huidige regeling dient een indexeringsverzoek minimaal drie maanden vóór de ingangsdatum te worden ingediend. Bij een indexatiedatum van 1 januari betekent dit dat het verzoek uiterlijk op 30 september dient te worden ingediend. Het CPI-cijfer van september, dat medebepalend is voor de jaarlijkse indexatie van de CAO Particuliere Beveiliging, wordt echter pas in oktober gepubliceerd. Hierdoor verstrijkt de indieningstermijn voordat de relevante indexgegevens beschikbaar zijn.</p>	Ja. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 16.
123	Indexering	<p>Kunt u bevestigen dat, indien de overeenkomst op 1 april 2027 aanvangt, de eerste prijsindexatie op grond van artikel 3.5 van de Concept Overeenkomst Beveiligings- en receptiediensten eerst per 1 april 2028 kan worden toegepast?</p> <p>Hierdoor kan een verschil ontstaan tussen het moment waarop kostenstijgingen, waaronder wijzigingen voortvloeiend uit de CAO Particuliere Beveiliging, van kracht worden en het moment waarop deze in de contractprijzen kunnen worden verwerkt.</p> <p>Is opdrachtgever bereid de indexeringsregeling zodanig aan te passen dat prijsindexatie jaarlijks per 1 januari kan plaatsvinden, zodat deze aansluit bij het moment waarop cao-gerelateerde loonontwikkelingen van kracht worden?</p>	GVB verwijst naar het antwoord op vraag 16.

124	Onbegrensde uitbreiding/inkrimping scope	Is er een maximale procentuele uitbreiding of vermindering van het jaarlijkse volume waarbinnen de aangeboden tarieven ongewijzigd blijven? Vanaf welke wijziging ontstaat de mogelijkheid tarieven en/of operationele inrichting opnieuw overeen te komen?	Nee. Er geldt geen maximale procentuele bandbreedte voor uitbreiding of vermindering. Locaties, uren, inzetvolumes en afnamehoeveelheden zijn indicatief en GVB garandeert geen locatieaantal, uren of omzet. Er ontstaat dus niet vanaf een bepaald percentage automatisch een recht op heronderhandeling. Binnen de herzieningsclausule werkt de opdrachtnemer mee tegen overeengekomen of objectief en transparant afgeleide tarieven, zolang de algemene aard van de opdracht niet wijzigt.
125	Inzet alarmopvolging	Hoe dient Inschrijver een kostendekkende prijs en operationele organisatie voor alarmopvolging en mobiele inzet vast te stellen wanneer de exacte adressen van de 60 locaties pas na gunning worden verstrekt? Kan GVB per postcodegebied het aantal locaties en de verwachte inzet/frequentie verstrekken?	<p>Inschrijver gaat uit van 90 beveiligingslocaties binnen postcodegebieden 1021, 1032, 1043, 1061, 1075, 1079, 1112 en 1114 en van de SLA-responstijden. Om veiligheidsredenen verstrekt GVB vóór gunning geen exacte adressen. Ook wordt geen verdeling per postcodegebied of aanvullende historische of verwachte frequentie verstrekt.</p> <p>Voor de prijsvergelijking gelden de fictieve aantallen in tabblad 2b: 100 alarmopvolgingen inclusief 30 minuten ter plaatse en 5 aanvullende kwartieren per jaar. Voor mobiele surveillance geldt geen volume; daarvoor wordt een bindend eenheidstarief aangeboden. Exacte adressen volgen na gunning.</p>
126	Profiel uitvoerend personeel	Is een VOG voor de beveiligingsmedewerker ook gewenst daar deze al "zwaarder" gescreend wordt ivm het beveiligings legitimatiebewijs	Nee. GVB verwijst naar het antwoord op vraag 51.
127	Profiel uitvoerend personeel	Voor een Hospitality Host is geen BHV-verplichting?	GVB constateert dat in het Programma van Eisen de eis ten aanzien van het beschikken over een geldig BHV- en EHBO-diploma niet expliciet is opgenomen bij de functie Hospitality Host. Dit betreft een omissie. Ook voor de functie Hospitality Host geldt dat de ingezette medewerker gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dient te beschikken over een geldig BHV-diploma en een geldig EHBO-diploma.

128	Bijlage 10 - Algemene inkoopvoorwaarden voor diensten en zaken GVB	Art. 18.12 Bij pandemieën of buitengewone, structurele krapte op de landelijke arbeidsmarkt moet een personeelstekort als overmacht kunnen gelden. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. GVB gaat niet akkoord met dit voorstel. De beschikbaarheid van voldoende en gekwalificeerd personeel behoort tot de normale bedrijfsvoering en risicosfeer van opdrachtnemer. Dit geldt tevens voor krapte op de arbeidsmarkt, ziekteverzuim en andere personele uitdagingen, ook indien deze zich op bredere schaal binnen de branche voordoen. GVB onderkent dat uitzonderlijke omstandigheden, zoals een pandemie, invloed kunnen hebben op de personele inzetbaarheid. Dit leidt echter niet zonder meer tot een beroep op overmacht. Of sprake is van overmacht dient steeds te worden beoordeeld aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval en de criteria van artikel 6:75 BW. GVB ziet daarom geen aanleiding om personeelstekorten, arbeidsmarktkrapte of pandemieën als afzonderlijke categorieën van overmacht in de overeenkomst op te nemen.
129	Overname personeel	De achterlatende partij (of GVB) dient verantwoordelijk te blijven voor historische (transitievergoeding) claims van vóór de contractdatum. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, wat is uw visie hierop?	GVB is geen partij bij de arbeidsrechtelijke verhouding tussen de huidige opdrachtnemer, een eventuele opvolgende opdrachtnemer en de betrokken werknemers. De vraag welke partij verantwoordelijk is voor eventuele historische arbeidsrechtelijke verplichtingen, waaronder eventuele verplichtingen met betrekking tot transitievergoedingen, dient te worden beoordeeld aan de hand van de toepasselijke wet- en regelgeving, cao-bepalingen en de omstandigheden van het concrete geval. GVB verstrekt hierover geen garanties en neemt geen standpunt in ten aanzien van de verdeling van dergelijke verplichtingen tussen de huidige en een eventuele opvolgende opdrachtnemer.
130	2026-47 Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptiediensten	2.3.1 Opties/herzieningsclausules U geeft aan dat volumes geen garanties zijn. Om personeel zekerheid te bieden (en vaste kosten te dekken) moet een afnamegarantie van bijvoorbeeld 80% van de voorspelde uren worden afgesproken. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, wat is uw visie hierop?	Nee. GVB gaat niet akkoord met het opnemen van een afnamegarantie. De in de aanbestedingsstukken opgenomen volumes zijn gebaseerd op de op het moment van publicatie beschikbare inzichten en dienen uitsluitend ter indicatie van de verwachte omvang van de dienstverlening. De feitelijke behoefte aan beveiligings- en receptiediensten is afhankelijk van operationele omstandigheden, bedrijfsvoering, projecten, evenementen, veiligheidsontwikkelingen en andere factoren die gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen wijzigen. Om die reden kan en wil GVB geen garanties afgeven ten aanzien van minimale afnamevolumes of een minimumaantal af te nemen uren. Het risico van fluctuaties binnen de in de aanbestedingsstukken beschreven opdrachtomvang behoort tot de aard van de opdracht en dient door inschrijvers bij het opstellen van hun inschrijving te worden betrokken. GVB streeft ernaar de behoefte aan dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk te ramen en relevante ontwikkelingen tijdig met opdrachtnemer te bespreken, maar ziet geen aanleiding een afnamegarantie op te nemen.

131	2026-47 Aanbestedingsleidraad Beveiligings- en receptie diensten	U voorziet in boetes en opzegging, maar regelt niet de operationele betaling rond de transitie-uitstroom aan het eind van het contract, noch vergoeding voor het inwerken van nieuw personeel bij wijzigende locaties. Graag zien we dat we hierover een concrete bepaling over kunnen vastleggen. Gaat u hiermee akkoord?	<p>GVB begrijpt de zorgen van inschrijver ten aanzien van de operationele en financiële aspecten van een contractovergang, waaronder de inzet van personeel, kennisoverdracht, inwerkactiviteiten en eventuele gevolgen van wijzigingen in locaties of dienstverlening.</p> <p>GVB ziet op dit moment geen aanleiding om reeds een specifieke vergoedingsregeling of aanvullende contractuele bepaling op te nemen. De door inschrijver benoemde situaties kunnen sterk afhankelijk zijn van de concrete omstandigheden ten tijde van de contractovergang.</p> <p>GVB onderkent echter het belang van een zorgvuldige en werkbare transitie voor zowel de zittende als de opvolgende opdrachtnemer. GVB zal de door inschrijver gesignaleerde aandachtspunten daarom nader beoordelen en hier, indien daartoe aanleiding bestaat, in een volgende versie van de contractdocumenten of tijdens de verdere procedure op terugkomen.</p> <p>Voor zover bij beëindiging of overgang van de overeenkomst verplichtingen bestaan op grond van wet- en regelgeving, cao-bepalingen of andere toepasselijke voorschriften, dienen partijen deze vanzelfsprekend na te leven.</p>
132	Bijlage 10 - Algemene Inkoopvoorwaarden GVB	<p>In artikel 35 lid 5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden GVB is opgenomen dat GVB de overeenkomst te allen tijde schriftelijk kan opzeggen met een opzegtermijn van 30 dagen. Gezien de aard en omvang van de dienstverlening, de personele verplichtingen en de continuïteitsverantwoordelijkheid van opdrachtnemer, achten wij een opzegtermijn van 30 dagen onvoldoende om de dienstverlening zorgvuldig af te bouwen en personele gevolgen goed te organiseren.</p> <p>Is GVB bereid de opzegtermijn voor tussentijdse opzegging door opdrachtgever te verruimen naar drie (3) maanden?</p>	<p>GVB verwijst naar het antwoord op vraag 23.</p>