Ref. Nr.	Fase	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad, 2.8 Planning	Volgens de planning wordt het gunningvoornemen op 3 februari 2027 bekendgemaakt, waarna een wettelijke bezwaartermijn (Alcateltermijn) van 20 kalenderdagen geldt. Deze termijn loopt af op 23 februari 2027. De contractondertekening en start van de implementatie staan echter pas gepland op 3 maart 2027. Om de relatief korte implementatietijd tot de startdatum van 1 april optimaal te benutten, vragen wij of u ermee akkoord gaat dat – indien er geen kort geding aanhangig is gemaakt – de definitieve gunning, contractondertekening en de start van de implementatie direct na afloop van de bezwaartermijn (op of rond 24 februari 2027) plaatsvinden?	Opdrachtgever is niet akkoord. Er is bewust gekozen deze termijn langer te maken omdat er door collega's van informatiebeveiliging en collega's die gaan over AI, verschillende checks gedaan worden of de partij aan wie gegund wordt ook voldoet aan de gestelde eisen. Zie hiervoor ook paragraaf 2.4.6 en 7.2.
2	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad, paragraaf 6.1.1	Uit hoeveel personen bestaat het beoordelingsteam en wat zijn hun functies?	Het beoordelingsteam bestaat uit vier (4) personen en hun functies zijn Gebouwenbeheerder, Security Manager (Fysieke Beveiliging) en 2x Specialist Fysieke Beveiliging.
3	Inschrijffase	Bijlage 7 AWVODI-2018, Artikel 20.6	De Opdrachtgever mag de raamovereenkomst te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van slechts één (1) maand (AWVODI-2018, art 20.6). In verband met capaciteitplanning is een maand erg kort. Gaat opdrachtgever akkoord met een gangbare opzegtermijn van 3 maanden?	Opdrachtgever gaat niet akkoord. Artikel 20.6, AWVODI 2018 blijft gehandhaafd.
4	Inschrijffase	Bijlage 7 AWVODI-2018, Artikel 19.3	In artikel 19.3 van de AWVODI-2018 is de aansprakelijkheid gemaximeerd op driemaal de contractwaarde, met een absoluut maximum van € 1.500.000,- per gebeurtenis. Binnen de branche is het tevens gebruikelijk om de totale aansprakelijkheid per jaar te maximeren, om zo onbeperkte cumulatie van risico's te voorkomen. Gaat u ermee akkoord om de voorwaarden zodanig te wijzigen dat de totale aansprakelijkheid wordt gemaximeerd op € 3.000.000,- per contractjaar?	Op grond van de wet zijn Partijen in beginsel onbeperkt aansprakelijk voor schade die zij veroorzaken. In de AWVODI 2018 is er desalniettemin voor gekozen de aansprakelijkheid van Partijen te beperken. Daartoe is een limitering in de vorm van een staffel opgenomen. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het voorstel.
5	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 9	Kan de opdrachtgever instemmen met een reële maximale aansprakelijkheidsstelling, in plaats van onbeperkte aansprakelijkheid bij schade door onbevoegd of onvoorzichtig gebruik van toegangsmiddelen?	Opdrachtgever stemt hiermee niet in. De bepaling ziet specifiek op schade die ontstaat doordat Opdrachtnemer onvoldoende zorgvuldig omgaat met de aan hem ter beschikking gestelde toegangsmiddelen. Opdrachtgever acht het niet passend om het financiële risico daarvan vooraf te begrenzen.
6	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 10	Zou de eis dat álle kosten (inclusief grootschalige vervanging van sloten of systemen) direct voor onze rekening komen bij verlies of diefstal van passen, kunnen worden genuanceerd tot enkel de direct aanwijsbare vervangingskosten van de middelen zelf?	De kosten worden niet beperkt tot uitsluitend de vervangingskosten van het verloren of gestolen toegangsmiddel. Indien als direct gevolg van verlies, diefstal of misbruik aanvullende beveiligingsmaatregelen redelijkerwijs noodzakelijk zijn, kunnen ook de daarmee samenhangende kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen. Hierbij wordt rekening gehouden met de aard en omstandigheden van het incident en de proportionaliteit van de te nemen maatregelen.
7	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 148	Zou de opdrachtgever ermee in kunnen stemmen dat de omvangrijke, specifieke voertuiguitrusting (waaronder een reddingsvest, AED en gasmeter) alleen verplicht wordt gesteld voor voertuigen die we daadwerkelijk inzetten bij waterbeheerobjecten? Wie draagt de kosten voor een AED. reddingsvest en gastmeter?	Opdrachtgever gaat niet akkoord. Alleen werken kan zich voordoen in het gehele beheersgebied van Opdrachtgever. De kosten voor deze materialen kunnen, indien gebruik wordt gemaakt van deze herzieningsclausule, besproken en belegd worden.

8	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 12	Is er ruimte om de strikte restricties rondom stagiaires (maximaal één per locatie, boventallig en één maand vooraf toestemming vragen) te versoepelen, om zo de instroom en het opleiden van nieuw talent binnen de branche beter te faciliteren?	Ja. Opdrachtgever is bereid de voorwaarden te verruimen om het opleiden en de instroom van nieuwe beveiligers te faciliteren. Maximaal twee stagiaires mogen gelijktijdig per locatie worden ingezet, uitsluitend boventallig en onder adequate begeleiding van Opdrachtnemer. De voorgenomen inzet wordt minimaal twee weken vooraf ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de inzet op een specifieke locatie of voor specifieke werkzaamheden gemotiveerd te weigeren. De aangepaste Bijlage 5 Programma van Eisen-NvI 1 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 toegevoegd.
9	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 7	Wat is de maximaal te verwachten doorlooptijd vanuit de opdrachtgever voor het verlenen van schriftelijke toestemming bij de inzet van onderaannemers, zodat wij onze operatie flexibel en efficiënt kunnen blijven aansturen?	Opdrachtgever streeft om dit binnen zeven (7) werkdagen af te handelen maar is afhankelijk van medewerkerking van Opdrachtnemer. Zoals in 3.2.1 vermeld staat controleerd de Opdrachtnemer of de in de aanbestedingsprocedure toepasselijk verklaarde Uitsluitingsgronden op de Onderaannemer niet van toepassing zijn en kan daarbij bewijsstukken opvragen.
10	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 145	Klopt de interpretatie dat voor de dienst 'alleen-werken' álle ingezette surveillanten verplicht over specifieke aanvullende trainingen, zoals agressieregulatie en kennis van ATEX-omgevingen/gasmeters, moeten beschikken. Zo ja, kunt u dan aangeven wie deze kosten draagt?	Ja, dat klopt, zoals gesteld in eis 145 in het Programma van Eisen. Kosten zijn voor Opdrachtnemer. Vanuit Opdrachtgever kan er wel een toolbox beschikbaar worden gesteld met de benodigde kennis van zuiveringen (inclusief ATEX, besloten ruimten en gasmeter) of bij beperkte groepsgrootte kan er ook (aanvullend) een cursussessie worden gegeven door Opdrachtgever.
11	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 32	Geldt de 24/7 aanwezigheidseis van maximaal 45 minuten voor het openen van locaties uitsluitend voor het hoofdkantoor, of dienen wij hiervoor op termijn een bredere regionale capaciteit in te regelen?	Opdrachtgever voorziet dat dit alleen van toepassing zal zijn voor ons hoofdkantoor en is (met name) in het geval van calamiteiten. Indien deze behoefte ook voor andere locaties nodig is, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover in overleg gaan.
12	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 22 en 149	In eis 22 en eis 149 wordt gesproken over verschillende percentages mbt alarmopvolging. Eis 22: 80% van de meldingen binnen 30 minuten. Eis 149: 90% binnen 30 minuten. Kunt u bevestigen dat 80% binnen 30 minuten (uit eis 22) de juiste is?	Het betreft hier twee verschillende diensten: namelijk in eis 22 de alarmopvolging van het alarmsysteem en in eis 149 de opvolging van een alleen-werkalarm. Bij de laatste zijn de eisen scherper gezet, het gaat hier immers om mensenlevens.
13	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 19 en 20	Wordt er gebruik gemaakt van SIM-kaarten in de diverse inbraaksystemen? En zo ja, om hoeveel Sim-kaarten gaat het?	Opdrachtgever maakt gebruik van SIM-kaarten ten behoeve van de mobiele back-upverbinding van de inbraaksystemen. Het betreft één SIM-kaart per aangesloten inbraaksysteem, op dit moment circa 33.
14	Inschrijffase	Bijlage 5 Pve Beveiligingdiensten, Eis 19 en 20	Van welk type transmissie maakt opdrachtgever gebruik? Hoe melden de inbraaksystemen door?	Opdrachtgever maakt voor de doormelding van inbraakalarmsystemen naar de PAC gebruik van verschillende typen alarmoverdragers, namelijk DP1, DP2, DP3 en DP4, met LAN en 4G als transmissiewegen. Eén aansluiting maakt gebruik van een 21 IP IRIS SP2-alarmoverdrager. Opdrachtgever streeft naar verdere uniformering. De huidige systemen zijn daarvoor geschikt.
15	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Welk VMS wordt er gebruikt door Opdrachtgever?	Opdrachtgever maakt gebruik van Genetec.
16	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Welk merk camera's wordt er gebruikt? Kan opdrachtgever een lijst beschikbaar stellen met daarop per locatie het aantal camera's i.c.m. het merk en type camera?	Opdrachtgever maakt gebruik van 5 soorten camera's van het merk Axis. Er wordt gebruik gemaakt van camera's met 4 lenzen, 2 lenzen en 1 lens. Gezien de gevoeligheid van de informatie wil Opdrachtgever geen exacte aantallen per locatie geven. Deze informatie wordt verschaft na gunning van de Opdracht.
17	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alleenwerken	Hoe wordt de alarmcentrale bij scenario 4 geïnformeerd over de geldende eindtijden?	Omdat op dit moment de Alleen-werk oplossing nog wordt onderzocht kan hier nog geen uitsluitsel over worden gegeven. Daarom is de Alleen-werk opvolging onderdeel van de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.6 van de inschrijvingsleidraad) en nog niet van de huidige opdracht.

18	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alleenwerken	In Scenario 1 (stap 8) en Scenario 2 (stap 6), wordt geëist dat de meldkamer in specifieke gevallen direct 112 inschakelt. Volgens de landelijke richtlijnen van de Politie mag een particuliere alarmcentrale een melding echter pas doorzetten naar 112 nadat het alarm is geverifieerd. Bent u ermee akkoord dat wij te allen tijde de geldende richtlijnen van de Politie volgen inzake alarmverificatie, en dat de stappenplannen in Bijlage 19 hierop worden aangepast?	Akkoord. Opdrachtnemer zal zich conformeren naar de landelijke richtlijnen. De aangepaste Bijlage 19 Scenario's alarmopvolging Rijnland alleen werken Nvl 2 wordt als bijlage bij Nota van Inlichtingen 2 toegevoegd.
19	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alleenwerken	Via welk platform worden de devices (alarmknoppen) aan de alarmcentrale van opdrachtnemer gekoppeld?	Omdat op dit moment de Alleen-werk oplossing nog wordt onderzocht kan hier nog geen uitsluitsel over worden gegeven. Daarom is de Alleen-werk opvolging onderdeel van de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.6 van de inschrijvingsleidraad) en nog niet van de huidige opdracht.
20	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	In het Tarievenblad vindt geen vermenigvuldiging plaats. Kunt u dit aanpassen?	Gecontroleerd en het tarievenblad werkt naar behoren. Indien de blauwe velden gevuld worden vind er een vermenigvuldiging plaats.
21	Inschrijffase	Bijlage 8. Raamovereenkomst, Artikel 3.3	Indexatie vindt in de beveiligingssector altijd plaats op 1 januari van ieder volgend jaar. Dit ook om onnodige administratieve handelingen en kans op fouten te minimaliseren. Gaat opdrachtgever akkoord met de aangepaste indexatiedatum van 1 januari 2028?	Opdrachtgever gaat akkoord. Artikel 3.3 is als volgt aangepast: 'Jaarlijks kunnen de overeengekomen tarieven ~~telkens na ommekomst van minimaal een periode van twaalf (12) maanden en~~ op een vast jaarlijks indexatiemoment, zijnde 1 januari, worden gewijzigd, voor het eerst op ~~1 april 2028~~ 1 januari 2028, ~~worden gewijzigd~~ met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) laatst gepubliceerde ontwikkeling van de cao-lonen en contractuele loonkosten ten opzichte van een jaar eerder (procentuele mutatie jaarcijfers). Een verzoek tot indexatie van tarieven dient uiterlijk ~~29 februari~~ 1 december via contractmanagementBOD@rijnland.net te zijn ontvangen. Indien er geen verzoek, of een verzoek na ~~29 februari~~ 1 december, is ontvangen vervalt het recht op indexatie voor het betreffende jaar.' De aangepaste Bijlage 8 Raamovereenkomst Beveiligingsdiensten (Concept) Nvl 1 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 gevoegd.
22	Inschrijffase	Bijlage 8. Raamovereenkomst, Artikel 3.3	De indexatiemethode die u voorstelt dekt uitsluitend de nominale cao-uurloonstijging en biedt geen compensatie voor overige cao-afspraken of tussentijdse wettelijke wijzigingen. Wij stellen daarom voor de indexatieclausule uit te breiden naar alle kostenwijzigingen die voortvloeien uit de geldende cao-afspraken en wettelijke premieaanpassingen. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Niet akkoord. Opdrachtgever wil uitgaan van een concrete, vaststaande en vooraf afgesproken, controleerbare indexatiemethode met cijfers die Opdrachtgever kan vinden via Statline.
23	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad, Paragraaf 2.5	Wat is de verwachte geraamde waarde per jaar voor deze opdracht?	Voor het eerste jaar van deze opdracht (waarin we maar vijf (5) locaties cameraverificatie meenemen) valt de raming op ongeveer € 138.000, --. Dit is exclusief de herzieningsclausule.
24	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Op basis van welke tijdsduur moet de brand&sluitronde van het gemeenlandshuis worden berekend? Het is belangrijk dat alle partijen van hetzelfde uitgaan. En van hoe laat tot hoe laat moet deze gelopen worden?	Dit staat vermeld in de opvraagbare bijlage 16 Werkinstructie brand- en sluitronde.
25	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Op basis van welke tijdsduur moet de brand&sluitronde van het HK Leiden worden berekend? Het is belangrijk dat alle partijen van hetzelfde uitgaan. En van hoe laat tot hoe laat moet deze brand&sluitronde gelopen worden?	Dit staat vermeld in de opvraagbare bijlage 16 Werkinstructie brand- en sluitronde.

26	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Wat wordt er bedoeld met een "suppoost"? Is dat een beveiliger die langer dan 3 uur op locatie werkzaamheden moet verrichten? En voor beveiligers (security services) worden onregelmatigheidstoeslagen toegepast in combinatie met afroeptermijnen. Kan hiervoor de mogelijkheid worden geboden in het tarievenblad?	Een suppoost is een gastheer/vrouw met beveiligende taken en heeft kennis van de bediening van de brandmeldinstallatie, ontruimingsinstallatie en Bedrijfshulpverlening (BHV). De suppoost wordt bijvoorbeeld ingezet tijdens Open Monumentendag of een Open Dag bij Opdrachtgever. Niet akkoord.
27	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Er wordt gesproken over "Suppoost werkzaamheden starttarief". Kunt u aangeven wat hier mee wordt bedoeld?	Het 'Suppoost werkzaamheden starttarief' is een tarief voor aanvang van de werkzaamheden en komt per inzet éénmaal bovenop het uurtarief.
28	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Er wordt gesproken over "openen & sluiten 20 minuten per keer" Welke locatie betreft dit? En hoe verhoudt zich dit tot de afroeptermijn voor een dergelijke dienstverlening?	Dit betreft alleen het hoofdkantoor. Dit is met name in het geval bij calamiteiten. Zie ook eis 32 in Bijlage 5 Programma van Eisen beveiligingsdiensten.
29	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Er wordt gesproken over "surveillance per 30 minuten". Welke locatie betreft dit? En hoe verhoudt zich dit tot de afroeptermijn voor een dergelijke dienstverlening?	“Surveillance (30 minuten)” betreft geen specifieke locatie, maar een tariefeenheid voor surveillance die op verzoek van Opdrachtgever kan worden ingezet. De locatie wordt bij de betreffende afroep aangegeven. Voor de afroep gelden de in de aanbestedingsstukken opgenomen termijnen voor deze dienstverlening.
30	Inschrijffase	Bijlage 2.	Bij het eventueel overzetten van een medkamerverbinding naar een andere meldkamer, zal dit door een installateur op locatie gedaan moeten worden. Klopt het dat dit buiten de scope valt?	Het klopt dat dit buiten de scope valt. De installateur met wie HHR een overeenkomst heeft zal dit bij elke locatie overzetten. Zij dienen dit wel te kunnen testen met de betreffende meldkamer en dit zal dus in samenwerking gaan.
31	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Er bestaan verschillende meldkamerabonnementen. Kunnen wij er vanuit gaan dat het hier om standaard meldkamerabonnement (inbraakalarm/brandalarm) gaat? Indien er extra zaken dienen te worden gedetecteerd/geregistreerd, welke zijn dat dan?	Ja, voor de prijsstelling kan worden uitgegaan van een standaard meldkamerabonnement voor inbraak- en, waar van toepassing, brandmeldingen. Hieronder vallen ook de gebruikelijke systeem-, sabotage-, schakel-, service- en storingsmeldingen. Alleenwerken is niet standaard en is een optie in de herzieningsclausule. Daarvoor zal indien gewenst een aparte prijsstelling worden opgevraagd als dit aan de orde komt.
32	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Wanneer er gebruik wordt gemaakt van mobiele alarmknoppen, dienen deze aangesloten zijn bij de meldkamer. Deze ontbreekt op het tarievenblad. Zou u deze willen toevoegen?	Het alleen werken is op dit moment nog geen onderdeel van de overeenkomst maar wordt op dit moment nog onderzocht hoe daar invulling aan moet worden gegeven. Daarom is dit onderdeel van de herzieningsclausule (alinea 2.6 van de inschrijvingsleidraad) en daarvoor is nog niks opgenomen in het tarievenblad.
33	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alleenwerken	Wat is het merk en type wat betreft de mobiele alarmknop? En om hoeveel alarmknoppen gaat het in totaal?	Omdat op dit moment de Alleen-werk oplossing nog wordt onderzocht kan hier nog geen uitsluitsel over worden gegeven. Daarom is de alleen-werk opvolging onderdeel van de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.6 van de inschrijvingsleidraad) en nog niet van de huidige opdracht.
34	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alleenwerken	Kunnen wij er bij deze scenario's voor alleenwerkers vanuit gaan dat het om mobiele alarmknoppen gaat, welke al in het bezit zijn van het Hoogheemraadschap van Rijnland?	Ja, daar kan de Inschrijver vanuit gaan zodra een beroep wordt gedaan op deze herzieningsclasule.
35	Inschrijffase	Bijlage 2. Tarievenblad	Om een realistische inschatting te kunnen maken van de benodigde capaciteit en de bijbehorende tarieven scherp te kunnen calculeren, ontvangen wij graag inzicht in historische volumes. Kunt u een overzicht verstrekken van het totaal aantal alarmopvolgingen per object over de afgelopen 3 jaar, waarbij tevens is gespecificeerd of de aanleiding een daadwerkelijk incident of een nodeloos/vals alarm betrof?	Er is een overzicht toegevoegd aan deze nota van inlichtingen 1 met inzicht in het aantal gereden meldingen per locatie over de jaren 2024, 2025 en 2026. Praktisch alle alarmen betrof vals alarm. Opdrachtgever verwacht wel met de komst van cameraverificatie minder onnodige uitrukken voor inbraken en sabotage. Daarnaast werkt Opdrachtgever aan betere instructies om onnodige alarmen te voorkomen. Het overzicht is als Bijlage 21 Aantal gereden meldingen per locatie over de jaren 2024, 2025 en 2026 NvI 1 bij deze Nota van Inlichtingen 1 gevoegd.

36	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alarmopvolging alleen werkenScenario's SOS en mandown	In de scenario's staat dat de meldkamer in bepaalde situaties direct 112 inschakelt. Kunt u verduidelijken wat met “112 inschakelen” wordt bedoeld? En kunt u bevestigen dat de scenario's mogen worden ingericht volgens de geldende PAC-werkwijze: eerst verificatie via een overeengekomen methode en vervolgens, indien noodzakelijk, het informeren van de bevoegde regionale meldkamer?	Akkoord. Opdrachtnemer zal zich conformeren naar de landelijke richtlijnen. Zie ook antwoord op vraag 18. De aangepaste Bijlage 19 Scenario’s alarmopvolging Rijnland alleen werken Nvl 2 wordt als bijlage bij Nota van Inlichtingen 2 toegevoegd.
37	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alarmopvolging alleen werken Scenario's SOS en mandown	Bijlage 19 noemt per processtap specifieke tijden. Kunt u bevestigen of deze tijdspaden indicatieve streeftijden zijn ter beschrijving van het gewenste proces, of afzonderlijke contractuele prestatie-eisen/KPI's waarop de Opdrachtnemer wordt beoordeeld?	De benoemde tijden zijn KPI's waar Opdrachtnemer aan dient te voldoen en waar die op wordt beoordeeld.
38	Inschrijffase	Bijlage 19 Scenario's alarmopvolging alleen werken	Kunt u aangeven of de persoonlijke SOS-/mandownvoorzieningen en het bijbehorende platform door u worden geleverd, of dat deze onderdeel moeten zijn van de aanbieding? Indien apparatuur van uzelf of van derden wordt gebruikt: kunt u bevestigen dat compatibiliteit, integratie, testen, verantwoordelijkheden en eventuele eenmalige integratiekosten vooraf gezamenlijk worden vastgesteld?	Omdat op dit moment de Alleen-werk oplossing nog wordt onderzocht kan hier nog geen uitsluitsel over worden gegeven. Daarom is de alleen-werk opvolging onderdeel van de herzieningsclausule (zie paragraaf 2.6 Inschrijvingsleidraad) en nog niet van de huidige opdracht. Mogelijke kosten worden vooraf met elkaar besproken en via een Nadere overeenkomst met elkaar vastgelegd.
39	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malusInhoudingsrecht, boetes en overige maatregelen	Hier staat dat boetes bovenop inhoudingen kunnen worden toegepast. Daarnaast bieden de aanbestedingsstukken ruimte voor herstelkosten, schadevergoeding en andere contractuele maatregelen. Kunt u toelichten hoe bij een combinatie van deze maatregelen wordt geborgd dat de totale financiële consequentie in verhouding staat tot de aard, omvang en gevolgen van de tekortkoming? Kunt u tevens bevestigen dat bij het vaststellen van een boete rekening wordt gehouden met een eventueel reeds toegepaste inhouding?	Opdrachtgever onderschrijft dat de totale financiële consequenties van een tekortkoming proportioneel dienen te zijn. Bij het bepalen en toepassen van contractuele maatregelen wordt daarom gekeken naar de aard, ernst, omvang en gevolgen van de tekortkoming en naar eventuele reeds toegepaste maatregelen. Een inhouding en een boete hebben daarbij een verschillend karakter. Een inhouding heeft betrekking op het deel van de dienstverlening dat niet, niet volledig of niet conform de Raamovereenkomst is geleverd. Een boete kan daarnaast worden toegepast indien, overeenkomstig het in de aanbestedingsstukken opgenomen sanctieregime, sprake is van een tekortkoming die toepassing van een boete rechtvaardigt. Het enkele feit dat reeds een inhouding heeft plaatsgevonden, betekent daarom niet dat deze inhouding automatisch op de boete in mindering wordt gebracht. Opdrachtgever bevestigt wel dat bij het bepalen van de maatregel en, voor zover van toepassing, de hoogte van de boete rekening wordt gehouden met de concrete omstandigheden en met reeds toegepaste maatregelen. Daarbij wordt voorkomen dat de combinatie van maatregelen leidt tot een onredelijke of disproportionele financiële consequentie in verhouding tot de betreffende tekortkoming. Voor zover daarnaast sprake is van aantoonbare schade of herstelkosten, worden deze overeenkomstig de toepasselijke contractuele bepalingen beoordeeld.
40	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malusHoogte van boetes (maximum)	Hier staat dat maximaal 10% van de jaarlijkse opdrachtsom aan boetes kan worden opgelegd. Het begrip “jaarlijkse opdrachtsom” wordt niet nader gedefinieerd. Kunt u verduidelijken wat hieronder wordt verstaan? Kunt u tevens bevestigen dat het maximum van 10% geldt voor het totaal van alle boetes die in het betreffende contractjaar worden opgelegd?	De jaarlijkse opdrachtsom is het totaal dat de Opdrachtgever voor de dienstverlening in het betreffende contractjaar aan de Opdrachtnemer dient te voldoen, indien geen inhoudingen en/of boetes worden toegepast. Het betreft inderdaad het maximum van boetes dat in het betreffende contractjaar kunnen worden opgelegd.

41	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malusHoogte van boetes	Hier staat dat een boete van € 250 tot € 750 per overtreding kan worden opgelegd. Het begrip “overtreding” wordt niet nader gedefinieerd, terwijl dit van grote invloed kan zijn op de totale financiële gevolgen. Kunt u verduidelijken wat als één overtreding wordt beschouwd? Wordt een boete toegepast per afzonderlijk incident, per melding, per locatie, per rapportage, per KPI of per kwartaal waarin de betreffende norm niet wordt behaald?	Er wordt in bijlage 17 voorbeelden gegeven bij de desbetreffende boete. Dus het niet behalen van de KPI aanrijtijd is een overtreding (niet per locatie, er wordt altijd gekeken naar het geheel) en het niet behalen van de KPI bereikbaarheid is een overtreding, het niet lopen van volledige brand- en sluitronde, op één of beide locaties, is een overtreding etc. Er wordt gekeken per kwartaal hoe de dienstverlening is gelopen.
42	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malusEscalatieladder richting boete	In de escalatieladder wordt gesproken over een tweede of derde tekortkoming van “dezelfde aard”. Dit begrip wordt niet nader gedefinieerd. Kunt u verduidelijken wanneer tekortkomingen als van dezelfde aard worden beschouwd? Worden tekortkomingen per afzonderlijke KPI of contractuele verplichting geregistreerd, of kunnen verschillende soorten tekortkomingen binnen één categorie worden samengevoegd?	Met tekortkomingen van “dezelfde aard” worden tekortkomingen bedoeld die betrekking hebben op dezelfde afzonderlijke KPI of dezelfde contractuele verplichting. Tekortkomingen op verschillende KPI’s of contractuele verplichtingen worden niet samengevoegd voor toepassing van de escalatieladder.
43	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malus; Inschrijvingsleidraad Sancties en escalatieladder; §2.4.9 Bonus/malus	Hier staat enerzijds dat het sanctieregime gaat lopen bij het derde kwartaal waarin niet wordt voldaan, terwijl in de escalatieladder de eerste tekortkoming wordt aangeduid als “vanaf het tweede kwartaal”. Daarnaast is niet duidelijk hoe de telling verloopt wanneer tussen twee tekortkomingen een kwartaal zit waarin wel wordt voldaan. Kunt u verduidelijken vanaf welk kwartaal een tekortkoming wordt geregistreerd, wanneer een inhouding of boete kan worden toegepast en wanneer de telling wordt gereset? Graag ontvangen wij hiervan ook een rekenvoorbeeld over meerdere opeenvolgende en niet-opeenvolgende kwartalen.	In het eerste kwartaal van de samenwerking worden tekortkomingen wel geregistreerd maar gaan we nog ervanuit dat dit problemen van de opstart zijn. In kwartaal twee van de samenwerking waarin tekortkomingen voorkomen zullen we een schriftelijke melding doen. In kwartaal drie, indien tekortkomingen blijven aanhouden, volgt inhouding op de desbetreffende factuur, een officiële waarschuwing maar nog geen boete. Volgt er vervolgens nog een kwartaal waarin tekortkomingen blijven voortdoen dan wordt er overgegaan op boetes en eisen we een concreet verbeterplan. Indien er tussenin een kwartaal zit waarin wel wordt voldaan door Opdrachtnemer start de telling bij een nieuw kwartaal waarin niet wordt voldaan bij de tweede tekortkoming: inhouding op de betreffende factuur en een officiele waarschuwing (maar geen boete). Indien daarna nog een kwartaal volgt waarin niet wordt voldaan wordt er weer overgegaan op een boete.
44	Inschrijffase	Bijlage 8 Raamovereenkomst Artikel 3.3	In artikel 3.3 benoemt u de mogelijkheid tot indexeren. Op basis van dit artikel is het niet volledig mogelijk de jaarlijkse kostprijsverhoging, die buiten de directe invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, recht evenredig door te voeren. Wij stellen daarom voor jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing schriftelijk bij u in te dienen, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) de cao Particuliere Beveiliging en (ii) van overheidswege vastgestelde wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Zie ook antwoord op vraag 22.

45	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 38 t/m 47 (cameraverificatie)	Kunt u per locatie specificeren welk camerasysteem en welk VMS/platform aanwezig zijn, welke functionaliteit beschikbaar is (livebeeld en/of terugkijken), hoe toegang wordt verstrekt en welke werkwijze voor cameraverificatie wordt verwacht?	Opdrachtgever maakt gebruik van Genetec en 5 typen camera's van het merk Axis. Via het platform kan zowel livebeeld als teruggekeken worden. Op hoe toegang wordt verstrekt geeft Opdrachtgever geen nadere informatie. Bij cameraverificatie verwachten we bij gegenereerde alarmen zoals bijvoorbeeld bij inbraak dat de meldkamer meekijkt bij de livebeelden om triage te doen en eventuele vervolgacties te ondernemen. Dit actiepatroon is nog niet beschikbaar maar wordt na gunning gezamelijk opgesteld.
46	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van Eisen; Bijlage 13 Overzicht locaties, Algemeen; Overzicht locaties	Kunt u per locatie een technische inventarisatie beschikbaar stellen met de bestaande PAC-aansluiting, het type alarmoverdrager, communicatie/protocol, aanwezige brand- en inbraakvoorzieningen, eventuele camerakoppelingen en de partij die verantwoordelijk is voor omprogrammering, migratie en technische oplevering?	Opdrachtgever geeft geen nadere inventarisatie per locatie. Deze informatie wordt na gunning verstrekt aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever maakt voor de doormelding van inbraakalarmsystemen naar de PAC gebruik van verschillende typen alarmoverdragers, namelijk DP1, DP2, DP3 en DP4, met LAN en 4G als transmissiewegen. Eén aansluiting maakt gebruik van een 21 IP IRIS SP2-alarmoverdrager. Opdrachtgever streeft naar verdere uniformering. Op dit moment zijn circa 33 aansluitingen actief. Voor cameraverificatie is momenteel nog geen koppeling met de PAC ingericht. Opdrachtgever maakt gebruik van Genetec voor videomanagement. De cameraverificatiekoppeling met de PAC moet in het kader van deze opdracht worden gerealiseerd. Bavak Beveiligingsgroep BV zal hiervoor gezamenlijk met de ICT-afdeling van Rijnland en de gegunde Opdrachtnemer zorgdragen voor de benodigde technische inrichting, omprogrammering, migratie en oplevering.
47	Inschrijffase	Bijlage 17 Bonus/malus; Bijlage 5 Programma van EisenPunt 1 Inhoudingsrecht; Eis 121 en 127	Bijlage 17 noemt als KPI's de aanrijtijden en de bereikbaarheid. Eis 127 noemt daarnaast het percentage elektrisch gereden. Kunt u bevestigen dat alleen deze KPI's onder de bonus/malus-regeling vallen? En dat overige termijnen in het PvE, zoals in eis 37, 49, 125 en 126, niet als KPI worden getoetst?	Ja. Alleen de KPI’s voor aanrijtijden en bereikbaarheid en de EMVI-belofte ten aanzien van elektrisch rijden alsmede en beloftes die worden gedaan in de inschrijving, worden als KPI onder de bonus/malus-regeling getoetst. Overige in het Programma van Eisen opgenomen termijnen, waaronder die in eisen 37, 49, 125 en 126, gelden als contractuele eisen, maar worden niet als KPI getoetst.
48	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van Eisen; Bijlage 17 Bonus/malusEis 21 en 23; Sancties5;	Omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer kunnen de haalbaarheid van de KPI's beïnvloeden. Denk aan extreme verkeershinder, wegafsluitingen, calamiteiten, politie-inzet, extreme weersomstandigheden (zoals code oranje of rood), regionale stroomstoringen, grootschalige gelijktijdige alarmering, onjuiste locatiegegevens, het niet tijdig kunnen verkrijgen van toegang tot een object, technische omstandigheden bij de Opdrachtgever en veelvuldige gebruikersfouten. Kunt u aangeven welke omstandigheden bij de berekening van de KPI voor alarmopvolging als niet-toerekenbaar aan de Opdrachtnemer worden beschouwd? En kunt u bevestigen dat bij de beoordeling van KPI-afwijkingen en de toepassing van de bonus/malus-regeling aantoonbare bijzondere omstandigheden worden meegewogen, en dat hierover per situatie een redelijkheidstoets plaatsvindt?	Of een omstandigheid niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, wordt per situatie beoordeeld aan de hand van de Raamovereenkomst en de AWVODI 2018. Er wordt geen limitatieve lijst van dergelijke omstandigheden vastgesteld. Opdrachtgever bevestigt dat aantoonbare bijzondere omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer worden meegewogen bij de beoordeling van KPI-afwijkingen en de eventuele toepassing van de bonus/malus-regeling. Daarbij vindt per situatie een beoordeling plaats op basis van de concrete omstandigheden en redelijkheid.
49	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 21 en 22	Eis 22 herhaalt eis 21 in afwijkende bewoordingen. Kunt u bevestigen dat eis 21 leidend is? Kunt u bevestigen dat de KPI per prioriteitscategorie afzonderlijk en per kwartaal wordt berekend over alle in dat kwartaal daadwerkelijk uitgevoerde alarmopvolgingen? Wordt de KPI daarbij gemeten over alle locaties samen, per hoofdgroep of per locatie?	Het zijn wel degelijk twee verschillende eisen waarin het begin van de eis in ongeveer dezelfde bewoording herhaald wordt. Opdrachtgever bevestigd dat per prioriteitscatagorie afzonderlijk en per kwartaal wordt berekend over alle in dat kwartaal uitgevoerde alarmopvolgingen (geannuleerde alarmen waarop niet wordt gereden worden dus niet meegerekend). Daarbij wordt gemeten over alle locaties.

50	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van Eisen; Bijlage 15 Actiepatronen bij alarmen, Eis 21	Kunt u bevestigen dat de responstijd bij directe aansturing van mobiele surveillance start op het moment van ontvangst van de melding? En dat, wanneer het actiepatroon eerst bel- of verificatiehandelingen voorschrijft, de responstijd start op het moment waarop mobiele surveillance daadwerkelijk wordt aangestuurd?	Akkoord, maar alleen indien het actiepatroon eerst een bel- of verificatiehandeling voorschrijft start de response-tijd bij aansturing van de surveillance.
51	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 21	De stukken noemen Prio 1 en Prio 2, maar de classificatie per meldingssoort is niet eenduidig beschreven. Kunt u per meldingssoort aangeven welke meldingen als Prio 1 en welke als Prio 2 gelden? En kunt u bevestigen dat deze indeling betrekking heeft op de alarmopvolging door mobiele surveillance?	Prio 1 betreft urgente beveiligingsmeldingen, waaronder inbraak-, brand- en sabotagemeldingen. Prio 2 betreft niet-urgente meldingen, waaronder storingen, schakelfouten en meldingen 'te laat in'. Deze classificatie heeft betrekking op de alarmopvolging door de mobiele surveillance en bepaalt welke responstijd van toepassing is.
52	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 20 en 21	Kunt u bevestigen dat bij wijzigingen in actiepatronen die invloed hebben op de benodigde meldkamerhandelingen en/of het moment van aansturing van mobiele surveillance, gezamenlijk wordt beoordeeld welke gevolgen dit heeft voor de geldende responstijd en KPI?	Akkoord.
53	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van Eisen; Bijlage 15 Actiepatronen bij alarmen, Eis 20; Actiepatroon brandalarm	Kunt u per locatie aangeven welke typen brandmeldingen worden aangeboden? En kunt u borgen dat het type melder in de ontvangen melding eenduidig herkenbaar is, zodat de overeengekomen verificatie- en vervolgactie correct kan worden uitgevoerd?	Bij aanvang van de Raamovereenkomst is slechts beperkt sprake van branddetectie die wordt doorgemeld binnen de dienstverlening waarop deze aanbesteding betrekking heeft. Opdrachtgever verstrekt daarom geen inventarisatie van typen brandmeldingen per locatie. Voor zover een brandmelding via de inbraaksignalering bij de PAC van Opdrachtnemer wordt aangeboden, dient uit de ontvangen melding eenduidig herkenbaar te zijn dat sprake is van een brandmelding, zodat het daarvoor geldende actiepatroon correct kan worden uitgevoerd.
54	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 19	Kunt u bevestigen dat de eis tot verbindingsbewaking alleen geldt voor aansluitingen die technisch geschikt zijn voor polling en correct door de installateur zijn geconfigureerd? En kunt u aangeven hoe wordt omgegaan met systemen waarbij deze functionaliteit ontbreekt?	Ja. De eis ten aanzien van verbindingsbewaking geldt voor aansluitingen die technisch geschikt zijn voor verbindingsbewaking en hiervoor correct zijn geconfigureerd. De huidige aansluitingen worden tijdens de migratie samen met onze installateur gecontroleerd en waar nodig voor de vereiste verbindingsbewaking ingericht.
55	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 18 t/m 20	Kunt u bevestigen dat de verantwoordelijkheid voor behandeling en opvolging door de meldkamer aanvangt zodra de melding door de alarmcentrale is ontvangen? En dat uitval vóór dit overdrachtspunt niet als tekortkoming van de meldkamer wordt aangemerkt, behoudens schriftelijk overeengekomen bewakingsdiensten?	De verantwoordelijkheid voor behandeling en opvolging van een alarmmelding vangt aan zodra de melding door de PAC is ontvangen. Uitval voor het overdrachtpunt is geen tekortkoming van de meldkamer, echter is de meldkamer wel verantwoordelijk voor het signaleren en melden van een uitval en dit wordt wel gezien als een tekortkoming van de meldkamer indien die hierin verzaakt. Dit laat de in het Programma van Eisen opgenomen verplichting van Opdrachtnemer tot bewaking van de verbinding naar de inbraakalarmsystemen onverlet.
56	Inschrijffase	Bijlage 5 Programma van EisenEis 1 Algemene eisen/bepalingen	Kunt u bevestigen dat bij toevoeging van nieuwe locaties gedurende de looptijd eerst gezamenlijk wordt vastgesteld of de overeengekomen responstijden en KPI's vanuit de bestaande operationele dekking redelijkerwijs haalbaar zijn? En dat, indien hiervoor aanvullende capaciteit of een structurele wijziging van het dekkingsmodel nodig is, partijen hierover vooraf passende operationele en financiële afspraken maken?	Ja. Bij toevoeging van nieuwe locaties wordt vooraf beoordeeld of de overeengekomen responstijden en KPI’s haalbaar blijven. Indien hiervoor structurele aanpassingen noodzakelijk zijn, worden hierover vooraf passende operationele en, indien aan de orde, financiële afspraken gemaakt binnen de kaders van de Raamovereenkomst.
57	Inschrijffase	Bijlage 3 Model referentieopdrachten Onderdeel 5 Gegevens Hoofdaannemer/Onderaannemer/Combinatie	Dienen bij onderdeel 5 de gegevens van de Inschrijver te worden verstrekt? Zo ja, wie bedoelt u specifiek met de contactpersoon?	De gegevens van de Inschrijver dienen bij onderdeel 3 ingevuld te worden. Bij onderdeel 5 geeft de Inschrijver aan in welke hoedanigheid de Inschrijver de referentieopdracht heeft uitgevoerd: Als Hoofdaannemer/Onderaannemer/Combinatie en daarbij de gegevens van deze partij (indien van toepassing). Bij contactpersoon vult u de naam van de contactpersoon van deze partij in die betrokken was bij de opdracht waarnaar de referentie verwijst.

58	Inschrijffase	Bijlage 3 Model referentieopdrachten Minimumeisen	Bijlage 3 bevat op pagina 2 vier minimumeisen die niet van toepassing zijn op deze opdracht. Daarnaast is niet duidelijk welke eisen hier specifiek vermeld dienen te worden. Om een eerlijke en eenduidige vergelijking tussen Inschrijvers mogelijk te maken, verzoeken wij u een document te verstrekken waarin de minimumeisen al zijn opgenomen.	Het aangepaste Model referentieopdrachten is als Bijlage 3 Model referentieopdrachten NvI 1 bij deze Nota van Inlichtingen 1 gevoegd.
59	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 5 Programma van Eisen; Bijlage 17 Bonus/malus§6.1.1 K4 Contractueel; Eis 127; Sancties	Het aangeboden percentage wordt een EMVI-belofte waarop de bonus/malus-regeling van toepassing is. Geldt het percentage vanaf de start op 1 april 2027, of is een ingroeipad toegestaan? Wordt het percentage per maand, per kwartaal of per contractjaar vastgesteld? Hoe wordt bij de beoordeling omgegaan met tijdelijke inzet van vervangende voertuigen wegens onderhoud, schade of uitval, en met een substantiële uitbreiding of wijziging van de locaties gedurende de overeenkomst? Krijgt de Opdrachtnemer bij een tijdelijke afwijking eerst de gelegenheid deze binnen de geldende meetperiode te herstellen, voordat een inhouding, malus of boete wordt toegepast?	Het percentage geldt per 1 april 2027 en een ingroeipad is niet toegestaan. Er wordt verwacht dat er elk kwartaal op wordt gerapporteerd door Opdrachtnemer naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient rekening te houden bij de inzet van tijdelijke voertuigen dat die passen binnen het percentage inzet van duurzame brandstof.In geval van substantiële uitbreiding van het aantal locaties (dus wanneer de herzieningsclausule wordt ingezet) kan in overleg gekeken worden of deze locaties meegenomen worden in het percentage inzet duurzame brandstof. De bonus/malus is zo opgebouwd dat er nooit direct sprake is van een boete. Pas bij structureel (herhaald) niet behalen van de EMVI-belofte zal een boete opgelegd worden.
60	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 K4 Waardering A	Moet bij waardering A de elektriciteit aantoonbaar groen zijn opgewekt, zoals bij waardering B wordt vermeld?	Er staat nergens benoemd dat elektriciteit aantoonbaar groen opgewekt moet zijn. Dit hoeft dan dus ook niet aantoonbaar gemaakt te worden.
61	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 K4 Beoordelingsaspecten	Telt alleen het vervoer dat specifiek voor deze opdracht wordt ingezet? Hoe wordt omgegaan met surveillancevoertuigen die in gecombineerde routes ook andere opdrachtgevers bedienen?	Het betreft alle voertuigen die voor de opdracht worden ingezet dus ook voertuigen in gecombineerde routes.
62	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 5 Programma van Eisen§6.1.1 K4 Waardering en Wijze van beoordelen; Eis 127	Waarop wordt het percentage bij waardering A en C (“% van het totale vervoer”) berekend: gereden kilometers, aantal ritten, inzeturen, aantal ingezette voertuigen of een andere meeteenheid? En bij waardering B en D: brandstofverbruik in liters of in energie-inhoud? Kunt u daarnaast aangeven hoe het percentage elektrisch gereden in de kwartaalrapportage (eis 127) exact moet worden berekend, en welke bewijsmiddelen u accepteert om het percentage aan te tonen?	Voor waardering A en C wordt het percentage berekend op basis van het aantal ingezette elektrische voertuigen voor de uitvoering van de opdracht ten opzichte van het totale aantal voor de uitvoering van de opdracht ingezette voertuigen. Voor waardering B en D wordt uitgegaan van het daadwerkelijk verbruikte volume brandstof in liters. Het in eis 127 te rapporteren percentage 'elektrisch gereden' kan worden berekend door de het aantal ingezette elektrische voertuigen af te zetten tegen het totaal ingezette voertuigen. Als bewijs accepteert Opdrachtgever objectief verifieerbare gegevens, zoals ritten- en/of kilometerregistraties, voertuig-/fleetmanagementgegevens en, waar relevant, brandstof- en laadregistraties. Zoals beschreven in K4 in de inschrijfleidraad geeft Opdrachtnemer aan hoe zij aantonen dat de eis wordt behaald: 'Ter informatie dient inzicht te worden gegeven in de verificatiemethode waarmee vooraf objectief wordt aangetoond dat aan het toegezegde percentage wordt voldaan.'

63	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 4 EMVI invulblad§3.2 Inschrijvingsvoorwaarden; §6.1.1 K4 Wijze van beoordelen	Volgens de leidraad wordt het percentage aangekruist, terwijl de kolom in Bijlage 4 “Keuze Inschrijver (handtekening)” heet. Bijlage 4 moet volgens §3.2 geanonimiseerd worden ingediend. Kunt u bevestigen dat de keuze alleen wordt aangekruist, zonder handtekening of paraaf?	Bijlage 4 mag voorzien worden van een handtekening en hoeft in deze niet geanonimiseerd ingediend te worden. Deze bijlage wordt namelijk apart van K1 t/m K3 verwerkt en wordt dus niet door het beoordelingsteam behandeld. De aangepaste Inschrijvingsleidraad Beveiligingsdiensten DIG-18496-Nvl 1 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 toegevoegd.
64	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 4 EMVI invulblad§6.1.1 K4 Waardering	De leidraad noemt bij waardering A en B “meer dan 90%”, Bijlage 4 noemt “minimaal 90%”. Welke formulering is leidend?	De formulering 'minimaal 90 %' is leidend. De aangepaste Inschrijvingsleidraad Beveiligingsdiensten DIG-18496-Nvl 1 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 toegevoegd.
65	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 K3 Beoordelingsaspecten; §2.6 f Herzieningsclausule	In K3 vraagt u naar proactieve verbetervoorstellen. Kunt u bevestigen dat een verbetervoorstel waaraan kosten verbonden zijn, wordt opgedragen via de herzieningsclausule (§2.6 f) en een Nadere Overeenkomst? En dus niet geacht wordt in de aangeboden tarieven te zijn inbegrepen?	Het doen van proactieve verbetervoorstellen zoals bedoeld onder K3 maakt onderdeel uit van het kwaliteits- en contractmanagement en is in de aangeboden tarieven inbegrepen. Indien voor de uitvoering aanvullende werkzaamheden of investeringen noodzakelijk zijn die niet binnen binnen de overeengekomen dienstverlening vallen, beoordeelt Opdrachtgever afzonderlijk of daartoe opdracht wordt gegeven. Wanneer een voorstel valt onder paragraaf 2.6 onder f, wordt dit opgedragen middels een Nadere Overeenkomst.
66	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 15 Actiepatronen bij alarmen§6.1.1 K3 Beoordelingsaspecten; Groepsstructuur	Bedoelt u met “per hoofdgroep” de groepsstructuur uit Bijlage 15 (Watersystemen/overige, Zuiveren, Kantoorgebouwen)?	Ja, hiermee bedoelen we Watersystemen, Zuiveren en Facilitair (of Kantoorgebouwen)
67	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 K2 Beoordelingsaspecten	Verwacht u gebruikersondersteuning en storingsafhandeling voor de app en het portaal 24/7 of binnen kantoortijden? Gelden hiervoor reactie- en hersteltijden die onder de bonus/malus-regeling vallen?	Dit is onderdeel van uw plan van aanpak en hier kunt u ons een aanbod in doen. Beloftes die gedaan worden in het Plan van aanpak zijn contractafspraken en vallen ook onder de bonus/malus regeling.
68	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 13 en 14§6.1.1 K1 Beoordelingsaspecten (dekkingsplan)	Moet het dekkingsplan uitgaan van de huidige 34 locaties uit Bijlage 13? Of verwacht u ook een onderbouwing van de mogelijke uitbreiding naar 135 locaties uit Bijlage 14?	Graag ziet Opdrachtgever ook een onderbouwing voor de optionele uitbreiding naar de mogelijk 135 locaties. De nadruk ligt voor Opdrachtgever wel op de huidige 34 locaties.
69	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 17 Bonus/malus§6.1.1 Contractueel (K1 t/m K3); Sancties43	Het plan van aanpak wordt integraal onderdeel van de Raamovereenkomst en valt onder de bonus/malus-regeling. Toetst u de naleving alleen op SMART geformuleerde toezeggingen of op de volledige tekst? Geldt hiervoor dezelfde kwartaaltoetsing en escalatieladder als voor de KPI's?	Wij kijken naar concrete toezeggingen die worden gedaan in het plan van aanpak en en deze worden in het startgesprek met Opdrachtnemer vastgelegd in een EMVI-document. Hiervoor geldt dezelfde kwartaaltoetsing en escalatieladder als de KPI's.
70	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 Beoordeling, waardering C (K1 t/m K3)	Bij waardering C staat dat “één of meerdere maatregelen onvoldoende SMART” tot waardering C kan leiden. Kunt u bevestigen dat één onvoldoende SMART beschreven maatregel tot waardering C leidt, ook als alle overige beoordelingsaspecten goed zijn uitgewerkt?	Nee. Eén onvoldoende SMART beschreven maatregel leidt niet automatisch tot waardering C. De inschrijving wordt integraal en in onderlinge samenhang beoordeeld. Waardering C is aan de orde wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) zodanig zijn dat hierdoor slechts in beperkte mate invulling wordt gegeven aan de doelstelling.
71	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 3.2 Inschrijvingsvoorwaarden; §6.1.1 Vormvoorschriften	Mag in het plan van aanpak de product- of merknaam van een aangeboden systeem, app of portaal worden genoemd? Mogen geanonimiseerde schermafbeeldingen van de app en het portaal worden opgenomen?	Nee. Product- of merknamen van het aangeboden systeem, de app of het portaal mogen niet worden vermeld, omdat deze direct of indirect herleidbaar kunnen zijn tot de Inschrijver. Geanonimiseerde schermafbeeldingen zijn toegestaan, mits deze geen kenmerken bevatten waaruit de identiteit van de Inschrijver direct of indirect kan worden afgeleid.

72	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 6.1.1 Vormvoorschriften K1, K2 en K3	Kunt u bevestigen of het maximale aantal pagina's (5, 5 en 4 A4) inclusief of exclusief voorblad en inhoudsopgave is? Mogen tabellen, figuren en procesplaten worden opgenomen, en gelden daarvoor ook lettertype Verdana en puntgrootte 10?	Het maximaal aantal pagina's A4 is exclusief voorblad en inhoudsopgave. Tabellen, figuren en procesplaten mogen worden opgenomen maar moeten wel passen binnen het totaal aantal pagina's, hiervoor geldt ook lettertype Verdana en puntgrootte 10 indien hier tekst in is opgenomen. De aangepaste Inschrijvingsleidraad Beveiligingsdiensten DIG-18496-Nvl 1 is als bijlage bij deze Nota van Inlichtingen 1 toegevoegd.
73	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.6 Beroepsbevoegdheid	Hier staat: “In geval van een ingediende Inschrijving door een hoofd/Onderaannemer constructie, dient hoofdaannemer een bewijs van inschrijving in het beroepshandelsregister van de Onderaannemer te overleggen.” Kunt u bevestigen dat dit alleen van toepassing is wanneer de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van de betreffende onderaannemer?	Nee, zoals beschreven onder 4.2.6 Beroepsbevoegdheid in de Inschrijvingsleidraad dient hoofdaannemer een bewijs van inschrijving in het beroepshandelsregister van de onderaannemer te overleggen zodat HHR kan vaststellen dat de betreffende Onderaannemer rechtsgeldig staat ingeschreven en kan worden geïdentificeerd. Wanneer de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van de betreffende onderaannemer is deze verplicht ook een UEA en uittreksel KvK in te dienen. Zie ook antwoord op vraag 82.
74	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.5 Beroepsbekwaamheid, prestatieverklaring	Hier staat: “Een prestatieverklaring inzake goede uitvoering dient te worden afgegeven door de primaire Opdrachtgever zelf. Uit de verklaring moet kunnen worden afgeleid dat het werk naar tevredenheid van de Opdrachtgever is uitgevoerd.” Kunt u toelichten wat u met deze prestatieverklaring bedoelt en welk format hiervoor moet worden gebruikt? Wat is de toegevoegde waarde, gezien u de referenten zelf kunt verifiëren via de verstrekte contactgegevens? Wij verzoeken u, in verband met de administratieve belasting voor ons en onze opdrachtgevers, de prestatieverklaring te laten vervallen of alleen op te vragen bij de Inschrijver aan wie u voornemens bent te gunnen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u dit toelichten?	Met een prestatieverklaring inzake goede uitvoering wordt een verklaring bedoeld van de primaire opdrachtgever van de opgegeven referentieopdracht, waaruit blijkt dat de betreffende opdracht naar tevredenheid en conform de gemaakte afspraken is uitgevoerd. Hiervoor schrijft Opdrachtgever geen specifiek format voor. Een door de referent/primaire opdrachtgever ondertekende verklaring waaruit het voorgaande voldoende blijkt, volstaat. De prestatieverklaring dient als onderbouwing van de opgegeven referentie. Daarnaast moet uit de te verstrekken verklaring/aanvullende documenten opgemaakt kunnen worden dat aan de kerncompetentie(s)/minimumeis(en) wordt voldaan. Opdrachtgever gaat niet akkoord met het verzoek om de prestatieverklaring te laten vervallen of alleen op te vragen bij de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen. De prestatieverklaring dient als onderbouwing van de opgegeven referentie. De verstrekte contactgegevens dienen voor een eventuele aanvullende verificatie en vervangen dit bewijsstuk niet. Opdrachtgever acht de gevraagde verklaring niet disproportioneel. De eis blijft derhalve ongewijzigd.
75	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.5 Beroepsbekwaamheid, kerncompetentie 2	Bij kerncompetentie 2 (integrale beveiligingsdiensten) vraagt u om een “geografisch groot en verspreid beheersgebied”. Deze eis is niet concreet. Wat verstaat u hieronder?	Met een “geografisch groot en verspreid beheersgebied” wordt bedoeld dat de beveiligingsdiensten gelijktijdig zijn uitgevoerd op meerdere, geografisch van elkaar gescheiden locaties binnen één opdracht, waarbij sprake was van centrale aansturing en coördinatie van de beveiligingsdienstverlening. Het vereiste ziet daarmee niet op een specifiek minimaal aantal kilometers of een bepaalde oppervlakte, maar op de aantoonbare ervaring met het integraal organiseren en uitvoeren van beveiligingsdiensten over meerdere verspreid gelegen locaties.

76	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.3 WAM-verzekering	U stelt dat het eigen risico van de WAM-verzekering ten hoogste € 5.000 mag bedragen. Dit maximum ligt aanzienlijk lager dan het eigen risico binnen gebruikelijke verzekeringsdekkingen en kan ertoe leiden dat ondernemingen met een anders ingerichte verzekeringsconstructie niet aan de eis voldoen, terwijl zij wel over de vereiste dekking en financiële draagkracht beschikken om een hoger eigen risico zelf te dragen. Kunt u toelichten waarom een maximum van € 5.000 voor deze opdracht noodzakelijk is? Bent u bereid deze eis te verruimen, zodat ook een hoger eigen risico is toegestaan, mits de Inschrijver kan aantonen dat de vereiste dekking onverkort van kracht is en het eigen risico voor rekening en risico van de Opdrachtnemer komt? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever gaat alleen akkoord met verruiming tot maximaal € 15.000 euro.
77	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.3 WAM-verzekering	U stelt dat de dekking van de WAM-verzekering minimaal € 5.000.000 per gebeurtenis en € 10.000.000 per verzekeringsjaar dient te bedragen. Volgens onze verzekeraar kent de WAM geen maximumdekking per verzekeringsjaar; iedere gebeurtenis is afzonderlijk verzekerd. De genoemde € 10.000.000 per verzekeringsjaar is daarom niet van toepassing op de WAM-verzekering. Wij verzoeken u deze eis hierop aan te passen.	De verzekeringstekst in de leidraad is leidend hierin staat dat dit alleen geldt bij uitvoering als de 'krachtens de WAM voorgeschreven minimumdekking niet van toepassing is'.
78	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.2 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	U vraagt om een beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze is naar onze mening niet relevant voor deze opdracht. Beroepsaansprakelijkheid is relevant voor ondernemers met een beroep waarbij het gaat om denken, berekenen en adviseren, zoals adviseurs, advocaten, makelaars, architecten, ingenieurs, accountants en boekhouders, die vermogensschade kunnen veroorzaken door een beroepsfout. Daarvan is hier geen sprake. Schade die ontstaat door fouten in de uitvoering van de werkzaamheden is gedekt door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bent u bereid de geschiktheidseis ten aanzien van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering te laten vervallen? Zo nee, kunt u dit gemotiveerd toelichten?	Volgens de opdrachtomschrijving is er (mogelijk) sprake van meldkamerbeoordeling, cameraverificatie, alarmopvolging en beveiligingsadvies. Hieruit kan zuivere vermogensschade voortvloeien, hetgeen niet standaard gedekt is onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Hierom wordt een beroepsaansprakelijkheidsverzekering uitgevraagd. Opdrachtgever is niet akkoord om de eis met betrekking tot de beroepsaansprakelijkheid te laten vervallen. Wel volstaat een dekking voor zuivere vermogensschade binnen de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering welke een passende dekking biedt voor de onderhavige opdracht.
79	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Hier staat: “Het eigen risico mag ten hoogste € 5.000 bedragen.” Aansprakelijkheidsverzekeringen worden in de praktijk veelal doorlopend en concernbreed afgesloten, waarbij het eigen risico niet per afzonderlijke opdracht kan worden aangepast. Bent u bereid te bevestigen dat het maximale eigen risico van € 5.000 niet geldt voor reeds lopende aansprakelijkheidsverzekeringen, mits de Inschrijver voldoet aan de overige financiële en verzekeringstechnische eisen en/of op andere wijze aantoont te voldoen aan de achterliggende gedachte van het eigen risico? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever gaat akkoord mits het eigen risico van de lopende verzekering maximaal € 15.000 euro is.
80	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Hier staat: “Het eigen risico mag ten hoogste € 5.000 bedragen.” Deze verzekeringseis is een beperking vanuit het oogpunt van concurrentie en level playing field. Een hoger eigen risico betekent niet dat schades niet worden vergoed; tot het bedrag van het eigen risico komen deze voor rekening van de Inschrijver. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen, dan wel te vervangen door een toets op financiële draagkracht. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, kunt u motiveren waarom niet?	Opdrachtgever gaat alleen akkoord met verruiming tot maximaal € 15.000 euro.
81	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.2.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	Hier staat: “Het eigen risico mag ten hoogste € 5.000 bedragen.” Kunt u toelichten welk aanvullend doel wordt gediend met een absoluut maximum eigen risico van € 5.000, en hoe deze eis zich verhoudt tot het proportionaliteitsbeginsel?	Opdrachtgever gaat alleen akkoord met verruiming tot maximaal € 15.000 euro.

82	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad§ 4.1 Uitsluitingsgronden	Hier staat: “In geval van Inschrijving door een hoofd/Onderaannemer constructie, dient zowel de hoofdaannemer als de Onderaannemer(s) ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument “UEA” ondertekend in.” Kunt u bevestigen dat dit alleen geldt voor een Derde waarop een Inschrijver een beroep doet, en niet voor een gewone onderaannemer?	Ja, dit geldt alleen voor (een) Derde(n) waarop een Inschrijver een beroep doet. Zie ook antwoord op vraag 73. Zie tekst in de Inschrijvingsleidraad 4.1 Uitsluitingsgronden: *'In geval van Inschrijving door een hoofd/Onderaannemer constructie, dient zowel de hoofdaannemer als de Onderaannemer(s) ieder afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument “UEA” ondertekend in. Het dashboard-UEA kan alleen door de hoofdaannemer ingevuld worden,* ***voor de Derde(n) waarop hij een beroep doet*** *dient gebruik gemaakt te worden van de UEA-tool voor aanbestedende diensten.'*
83	Inschrijffase	Inschrijvingsleidraad; Bijlage 6 Leverancierskaart AI-systemen§2.4.6 Toepassing van AI en/of AI-systemen	Hier staat: “maakt u geen gebruik van AI bij de uitvoering van de Opdracht, dan vult u niet van toepassing in op de Leverancierskaart AI-systemen”. Waar dient in dat geval precies “niet van toepassing” op Bijlage 6 Leverancierskaart AI-systemen te worden ingevuld?	Opdrachtnemer dient in Bijlage 6 Leverancierstkaart bij niet van toepassing bij iedere vraag "N.V.T." aan te kruisen.