

Nota van Inlichtingen I

Betreft	Nota van inlichtingen I	Datum	21 mei 2021
Van	Sportbedrijf Rotterdam	Ref.	P7522
Project	Europese Aanbesteding volgens de openbare procedure voor het Onderhoud van Zwembaden t.b.v. Sportbedrijf Rotterdam		

Deze nota van inlichtingen wordt hiermee integraal onderdeel van het beschrijvend document. Dit houdt in dat de antwoorden die in dit document worden gegeven op de gestelde vragen prevaleren boven het gestelde in het beschrijvend document.

Mededeling:

1. Zie aangepaste planning in verband met nog te ontvangen bijlagen.
2. De bijlage gedragscode vervalt: Opdrachtnemer dient zich altijd te conformeren aan de op dat moment geldende huisregels en/of gedragscode.

Nr.	Betreft	Vraag
1.	Scope, algemeen, buitenbaden	Onderhoud en beheer van de buitenbaden; Omvat dit ook de controle in de winterperiode en , indien nodig het vorstvrij houden van de baden? En zo ja dient dit dan in het preventief onderhoud opgenomen te worden? Of dient dit afhankelijk van de weersomstandigheden optioneel aangeboden te worden en blijft het preventief onderhoud beperkt tot de periode van inbedrijfstellen tot uitbedrijfstellen /winterklaar maken
Antwoord	Dit dient optioneel afhankelijk van weersomstandigheden aangeboden te worden en daarnaast een verrekening bij winteropenstelling van de buitenbaden.	

Nr.	Betreft	Vraag
2.	Beschrijvend document 1.2.1	De te leveren Dienstverlening omvat het uitvoeren van het Correctief en Preventief Onderhoud inclusief alle keuringen, inspecties en beheerwerkzaamheden m.b.t werktuigbouwkundige (inclusief zwembadtechniek), E-installaties (inclusief regeltechniek) en bepaalde bouwkundige elementen. Hierbij wordt verderop verwezen naar bijlage 4.4. In deze bijlage komt echter geen bouwkundige preventief onderhoud voor. Onduidelijk is in welke mate preventief onderhoud aan de bouwkundige delen gewenst c.q. verplicht is. Zoals bijvoorbeeld dak onderhoud (schoonmaak en inspectie), onderhoud aan hang en sluitwerk, lockers, et cetera. Vraag: Wordt er ook een lijst inspanningseisen jaarlijks onderhoudswerkzaamheden bouwkundig (en elektrotechnisch)

		opgesteld en wordt de huidige lijst aangevuld met de ontbrekende onderdelen?
Antwoord	Al het interne bouwkundige werk dient hierin ondergebracht te worden, zie voor de exacte verdeling, de nog te ontvangen, elementenlijsten per locatie.	

Nr.	Betreft	Vraag
3.	Beschrijvend document 1.2.3	Het vereiste kwaliteitsniveau (conditieniveau 3 conform NEN2767) en comfort blijft gehandhaafd. Vraag: geldt dit ook voor de locaties Overschie en Afrikaanderbad?
Antwoord	Overschie en Afrikaanderbad dienen Schoon Heel en Veilig onderhouden te worden. Conditie niveau tot 5 is hierbij toegestaan, mits afkeerpunten van o.a. ODMH & VRR welke leiden tot sluiten van de locatie voorkomen worden, afkeerpunten zijn dus niet acceptabel.	

Nr.	Betreft	Vraag
4.	Beschrijvend document 3.2.2 /3.2.3	Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor de inschrijving over een geïmplementeerd milieumanagementsysteem overeenkomstig NEN-ISO:14001 (of EMAS) of een minimaal gelijkwaardig milieumanagementsysteem. De certificeringen of beschrijving dienen concreet van toepassing te zijn. Vraag: Wij zijn niet in het bezit van een ISO 14001 certificaat. Hiervoor hebben wij ons eigen milieumanagementsysteem, kunnen wij hier volstaan met een beschrijving van een eigen milieumanagementsysteem, dat niet gecertificeerd is maar wel gebaseerd is op de ISO 14001.
Antwoord	Ja, dat is een mogelijkheid, echter is dit wel afhankelijk van de beschrijving van het milieumanagementsysteem. Deze zal beoordeeld worden m.b.t. gelijkwaardigheid t.o.v. NEN-ISO: 14001 (of EMAS) of beter.	

Nr.	Betreft	Vraag
5.	Beschrijvend document 3.2.4	Als inschrijver een deel van de opdracht in onder aanneming wil geven dient de inschrijver dit te beschrijven en bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Vraag: onderhoud aan diverse specialistische onderdelen, zoals WKK, Zoutelectrolyse et cetera wordt door ons, wanneer nodig, ondergebracht bij de leveranciers c.q. fabrikanten. In de begrippenlijst wordt een onderaannemer als volgt gedefinieerd: Een

		<p>ondernemer die in opdracht van een inschrijver of combinatie, zonder voor hen in dienst te zijn, onderdelen van de aanbestede opdracht uitvoert.</p> <p>Vraag: Mogen wij er van uit gaan dat u deze leveranciers niet als onderaannemer beschouwt en dat deze leveranciers geen UEA verklaring hoeven in te vullen?</p>
Antwoord	Ja, dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
6.	Programma van eisen 2.1	<p>Daarnaast dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever te adviseren door inbreng van kennis en expertise voor de uit te voeren werkzaamheden. Onder andere door jaarlijks met SR een jaarplan op te stellen voor Groot Onderhoud, exploitatiegerichte investeringen duurzaamheidsinvesteringen.</p> <p>Vraag: het opstellen van een MJOP en /of conditiemeting zelf maakt dus geen deel uit van de scope, maar slechts het opstellen van een jaarplan, ondersteuning en advisering hierbij?</p>
Antwoord	Ja, dit klopt. De conditiemetingen worden door een derde onafhankelijke partij uitgevoerd ter toetsing van de geleverde kwaliteit etc. en ter beschikking gesteld t.b.v. gevraagde advisering en inbreng van kennis en expertise voor het op te stellen Groot Onderhoud e.d.	

Nr.	Betreft	Vraag
7.	Programma van eisen 2.1	<p>"alleen uren die iemand fysiek op locatie aanwezig is kunnen in rekening gebracht worden"</p> <p>Vraag: Met de huidige techniek en aanwezige gebouwbeheersystemen is het mogelijk diverse verstoringen op afstand te verhelpen. Hiermee wordt onnodige overlast op locatie voorkomen en wordt efficiënter gewerkt. Op welke wijze moet worden omgegaan met deze wijze van correctief onderhoud. Het voorkomen van (onnodige) reisbewegingen draagt bij aan het terugdringen van Co2 uitstoot en daarmee de milieudoelstellingen van het Sportbedrijf.</p>
Antwoord	Voor het verhelpen van een geconstateerde afwijking vanuit GBS kan een vaste vergoeding vastgesteld worden, bijvoorbeeld 0,5 uur e.e.a. aantoonbaar maken vanuit GBS en vanuit noodzaak. Controle hiervan is uiteraard wel mogelijk aan de hand van van log's uit de systemen.	

Nr.	Betreft	Vraag
8.	Programma van eisen 3.2	De opdrachtsom voor Preventief Onderhoud en de tarieven voor het Correctief Onderhoud kunnen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van de BDB index 'Utiliteitsgebouwen Onderhoud', voor het eerst

		<p>één jaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst met een maximum van 3% per jaar. Het indexeringspercentage wordt berekend over de 12 maanden voorafgaand aan het voorgaande contractjaar.</p> <p>Vraag: in artikel 4 van de concept raamovereenkomst staat: De opgenomen tarieven kunnen door Opdrachtnemer eenmaal per jaar, en wel voor het eerst één (1) jaar na datum van gunning, worden aangepast. Een prijsaanpassing geschiedt op basis van het meest actuele CBS prijsindexcijfer HICP (bron CPB; kerngegevens, t=0 2021 macro economische verkenning (MEV). Dit lijkt tegenstrijdig met elkaar. Wat dient aangehouden te worden?</p>
Antwoord	Het meest actuele CBS prijsindexcijfer HICP dient aangehouden te worden zoals vernoemd in de raamovereenkomst.	

Nr.	Betreft	Vraag
9.	Programma van eisen 3.3	<p>De Opdrachtnemer moet het in dit PvE beschreven Correctief Onderhoud uitvoeren tegen het tijdens de aanbesteding overeengekomen uurtarieven. Het moment van uitvoeren bepaalt het toe te passen tarief.</p> <p>Vraag: het kan noodzakelijk zijn om tijdens het uitvoeren van correctief onderhoud gebruik te maken van diensten van leveranciers of fabrikanten (zoals WKK, zoutelectrolyse) hoe dient verrekening van de kosten hiervan plaats te vinden? Net zoals gebruik van materialen?</p>
Antwoord	Hiervoor dienen dezelfde tarieven te worden gehanteerd als voor opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
10.	Programma van eisen 3.3	<p>Verrekening hiervan vindt plaats tegen de bruto prijzen zoals opgenomen in de database van de Technische Unie verrekend met het bij de aanbesteding overeengekomen kortingspercentage.</p> <p>Vraag: Veel van de toegepaste materialen zijn niet via Technische Unie te bestellen maar komen via andere kanalen. De hierop van toepassing zijnde kortingen kunnen vanwege het specialistische karakter van de materialen sterk afwijken van de kortingen op standaard materiaal van de TU. Hoe wordt hier mee omgegaan?</p>
Antwoord	Doelstelling van SR is om een marktconforme prijs voor de toegepaste materialen te betalen. Indien materialen niet leverbaar zijn door TU is het kortingspercentage niet van toepassing. Voor deze materialen wordt door de opdrachtnemer een netto prijs voorgesteld. Deze prijs wordt door SR (indien nodig) getoetst op marktconformiteit. Indien deze prijs niet marktconform is gaat het SR in overleg met de opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	

Nr.	Betreft	Vraag
11.	Programma van eisen 3.3	De tijdsbesteding moet marktconform zijn, bijvoorbeeld via de Ende norm calculatietabellen of de calculatienormen van Techniek

		Nederland. Op welke wijze wordt hier mee omgegaan (hoe wordt de correctiefactor bepaald)? Moet correctief onderhoud op basis van normbedragen worden afgerekend of op basis van werkelijk gebruikte tijd? Voor veel (zwembad) specialistische werkzaamheden zijn geen normen voorhanden, hoe gaat het sportbedrijf hier mee om?
Antwoord	Het correctief onderhoud wordt afgerekend op basis van werkelijke gebruikte tijd. Wanneer de totale kosten > € 1500 dient vooraf goedkeuring van de opdrachtgever worden verkregen. De onderbouwing van deze opgave dient qua tijdsbesteding marktconform te zijn. Als er geen normen voorhanden zijn, zal de opdrachtnemer een voorstel moeten doen. SR zal dit voorstel toetsen op marktconformiteit en als SR van mening is dat de opgave niet marktconform is zal dit besproken worden met de opdrachtnemer.	

Nr.	Betreft	Vraag
12.	Programma van eisen 3.7	De Opdrachtnemer dient een aantal dagdagelijkse werkzaamheden conform de demarcatielijst in Bijlage 4.7 uit te voeren. De vergoeding voor deze werkzaamheden is een vaste vergoeding per jaar en dient in de kosten voor het Preventief Onderhoud opgenomen te zijn. Vraag: is het correct dat, op basis van bijlage 4.7, gesteld kan worden dat het dagelijks onderhoud aan de waterbehandelingsinstallaties, zoals; spoelen van filters, bijvullen van chemicaliën (dagtanks), reinigen haarvangers, en tal van andere dagelijkse technische werkzaamheden niet tot de scope behoren, maar dat dit beperkt blijft tot de enkele punten die genoemd zijn in deze demarcatielijst?
Antwoord	Nee, dat is niet correct. Alle zwembadwaterbehandeling gerelateerde onderhoud en beheerwerkzaamheden maken deel uit van de werkzaamheden te verrichten door de opdrachtnemer, mits anders verwoord dan in bijlage 4.7.	

Nr.	Betreft	Vraag
13.	Programma van eisen 3.8	De uitvoering en verrekening van het correctief en preventieve werkzaamheden vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Vraag: Hoe wordt dit bedoeld? Preventieve werkzaamheden zijn toch op basis van een vaste prijs vooraf?
Antwoord	Preventieve werkzaamheden zijn op basis van een vaste prijs zoals vooraf afgesproken. Deze paragraaf, 3.8, beschrijft dat de tarieven all-in moeten zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
14.	Programma van eisen 3.8	De uitvoering en verrekening van het correctief en preventieve werkzaamheden vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Deze uurtarieven moeten all-in alles omvattend zijn, onder andere:

		- kosten voor het werken buiten reguliere tijden ('s-avonds, 's-nachts, in het weekend, tijdens feestdagen, etc.) Vraag: hoe wordt dit bedoeld? Er worden immers al 3 verschillende tarieven gevraagd voor deze perioden?
Antwoord	Deze paragraaf beschrijft dat de tarieven all-in moeten zijn. De tekst (kosten voor het werken buiten reguliere tijden ('s-avonds, 's-nachts, in het weekend, tijdens feestdagen, etc.) bij het 4 ^e aanhaalstreepje is niet van toepassing.	

Nr.	Betreft	Vraag
15.	Programma van eisen 3.8	De uitvoering en verrekening van het correctief en preventieve werkzaamheden vindt plaats op basis van de overeengekomen uurtarieven. Deze uurtarieven moeten all-in alles omvattend zijn, onder andere: - bereikbaarheidsvoorzieningen tot een hoogte van 6m1 Vraag: het risicodragend afprijzen hiervan in de uurtarieven voor correctief onderhoud zal prijsopdrijvend werken in de uurtarieven. Wij verzoeken u dit onderdeel te maken van de verrekenbare kosten bij correctief onderhoud net als materialen?
Antwoord	Dit is akkoord. In het all-in uurtarief dient u bereikbaarheidsvoorzieningen tot 3m1 op te nemen, bijvoorbeeld een ladder, etc.	

Nr.	Betreft	Vraag
16.	Programma van eisen 3.8	Het moment van uitvoeren bepaalt welk tarief er van toepassing is (3.2 tarief a, b of c) zodat het gewenste eindresultaat en de gewenste doelstelling worden bereikt. Vraag: dit moet waarschijnlijk par 3.3 zijn?
Antwoord	Dit is correct.	

Nr.	Betreft	Vraag
17.	Programma van eisen 3.11	Alle engineering-, voorbereidings-, beheer- en begeleidingswerkzaamheden dienen in de uurtarieven opgenomen te zijn. Hoe wordt dit bedoeld? Preventieve werkzaamheden zijn toch op basis van een vaste prijs vooraf?
Antwoord	Preventieve werkzaamheden zijn op basis van een vaste prijs. In deze prijs en in het uurtarief voor correctief onderhoud dienen deze werkzaamheden opgenomen te zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
18.	Programma van eisen 3.12	De Opdrachtnemer brengt zijn uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van het Preventief Onderhoud per kwartaal achteraf in rekening, na goedkeuring Opdrachtgever. Vraag: in artikel 4.5 van de raamovereenkomst staat: Achteraf per maand. Wat dient aangehouden te worden?
Antwoord	De vast afgesproken prijs voor preventief onderhoud dient per kwartaal achteraf gefactureerd te worden. Correctief onderhoud dient binnen twee weken na realisatie gefactureerd te worden.	

Nr.	Betreft	Vraag
19.	Programma van eisen 5.2	De doelstelling is om per jaar het aantal Storingen te reduceren met 7% ten opzichte van het voorgaande contractjaar. Groot onderhoud moet apart in opdracht gegeven worden, en kan zelfs door derden worden uitgevoerd. Het al dan niet in opdracht geven van groot onderhoud kan van essentieel belang zijn op het kunnen halen van deze doelstelling. Ook kan het (ondeskundig) uitvoeren van onderhoud door derden leiden tot extra storingen. Hoe gaat het sportbedrijf hier mee om?
Antwoord	Opdrachtnemer staat opdrachtgever bij in de advisering, op deze wijze moet uitvoering van ondeskundig werk uitgesloten zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
20.	Programma van eisen 5.2	<p>De eigenaar of gebruiker van een bouwwerk draagt er volgens artikel 1b van de Woningwet zorg voor dat als gevolg van de staat van dat bouwwerk, open erf of terrein geen gevaar voor de gezondheid of veiligheid ontstaat dan wel voortduurt. Dit betekent dat alle wettelijke verplichtingen tijdig moeten zijn uitgevoerd. Opdrachtgever brengt deze zorgplicht onder in de onderhavige Raamovereenkomst. Het onderhoudsbeleid van Opdrachtgever is erop gericht dat de wettelijke keuringen en verplichtingen conform de vigerende wet- & regelgeving tijdig uitgevoerd worden.</p> <p>Vraag: Er wordt gesteld "alle" wettelijke verplichtingen. Er is echter een grijs gebied tussen wettelijke verplichtingen die voor exploitant zijn en welke voor opdrachtnemer. Bijvoorbeeld: Het opstellen van een toezichtplan is een vereiste, het maandelijks laten bemonsteren van de waterkwaliteit door een gecertificeerd laboratorium ook. De interpretatie hiervan kan bij de inschrijving ver uiteenlopen en leiden tot niet vergelijkbare financiële inschrijvingen. Wij verzoeken u de wettelijke verplichtingen welke u van ons verwacht te definiëren.</p>
Antwoord	<p>Wettelijke verplichtingen gerelateerd aan Keurmerk Veilig en Schoon versie 2021, de hoofdstukken: 3 Brandveiligheid, 4 Legionella, 5 Beheer Elektra, 6 Glijbanen, 7 Attractie- en speeltoestellen (alleen de aard- en nagelvaste voorzieningen), 18 Biocidenverordeningen (alleen zwembadwater gerelateerde chemicaliën), 22 Inspectie roestvast- en verzinkt staal 29 Bekenningen en onderwater aanzuigbeveiligingen. Overige activiteiten conform elementenlijsten. Zie tevens beantwoording van vraag 2.</p> <p>NB. Aanpassingen hierop kunnen doorgevoerd worden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst naar aanleiding van veranderende wet- en regelgeving.</p>	

Nr.	Betreft	Vraag
21.	Programma van eisen 5.2	Luchttemperaturen (in relatie tot bassintemperatuur) worden door de Opdrachtgever per zwemzaal opgegeven en vastgelegd. De voorgeschreven temperatuur mag incidenteel maximaal met 0,5 graad afwijken (binnen de ontwerpcondities).

		Vraag: Hoe moet dit opgevat worden? Ruimtes die niet gekoeld worden, kunnen in de zomer wellicht niet op 0.5°C boven de voorgeschreven temperatuur blijven. Wij stellen voor dit als volgt te wijzigen: "binnen de technische mogelijkheden die op locatie aanwezig zijn"?
Antwoord	Akkoord.	

Nr.	Betreft	Vraag
22.	Programma van eisen 6.2	<p>Het Preventief Onderhoud omvat het leveren en aanbrengen van alle benodigde en alle door de fabrikant/leverancier van de betreffende onderdelen voorgeschreven of geadviseerde materialen, middelen en onderdelen en indien van toepassing voldoen aan betreffende BRL en voorzien van KIWA keurmerk o.g., waaronder maar niet uitsluitend: Hoe wordt de demarcatie tussen materialen voor preventief onderhoud en groot onderhoud goed vastgelegd. Voorbeeld: in de lijst staat accu's. Vallen accu's voor noodverlichting onder het 4 jaarlijks groot onderhoud of onder het preventief onderhoud en is dus inclusief?</p> <p>Het vervangen van een afsluiter kan op verschillende momenten noodzakelijk zijn. Preventief op basis van groot onderhoud, (dan wordt hij betaald doordat hij is opgenomen in de projectprijs), tijdens een storing: (dan wordt hij betaald als materiaal tijdens de storing) ; n.a.v. preventief onderhoud: dan zou hij op basis van bovenstaande niet betaald worden, maar in de prijs moeten zitten. Dit zou kunnen leiden tot "creatieve oplossingen" van opdrachtnemers die uiteindelijk alleen maar kostenverhogend werken. Wij verzoeken u de toe te passen materialen voor het preventief onderhoud in een duidelijke en limitatieve lijst op te nemen?</p>
Antwoord	Accu's staan in 6.2 preventief onderhoud en zitten in de prijs inbegrepen. Intentie is dat door preventief onderhoud correctieve kosten te reduceren waardoor een bonus gescoord kan worden, dus maken deel uit van deze raamovereenkomst. De toe te passen materialen voor het preventief onderhoud in een duidelijke en limitatieve lijst op nemen dient in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever te gebeuren tijdens uitvoering van de raamovereenkomst indien benodigd.	

Nr.	Betreft	Vraag
23.	Programma van eisen 6.2	Indien niet nader omschreven, past de Opdrachtnemer materialen van origineel fabricaat, type en uitvoering toe of materialen van minimaal gelijkwaardige kwaliteit. Veel van de locaties zijn al ouder. Het is zeer aannemelijk dat veel onderdelen al niet meer "van origineel fabricaat" zijn. Hoe hier mee om te gaan?
Antwoord	Minimaal gelijkwaardigheid aantonen blijft van kracht bij het niet beschikbaar zijn van origineel.	

Nr.	Betreft	Vraag
-----	---------	-------

24.	Programma van eisen 6.2	De Opdrachtnemer moet op verzoek van de Opdrachtgever meewerken aan het integraal testen van samenhangende elementen. Wat wordt hiermee bedoeld, en hoe moet dit qua tijd en inspanning ingeschat worden?
Antwoord	Deze verantwoordelijk ligt bij opdrachtnemer. Vanuit professionaliteit moet opdrachtnemer een inschatting maken welke testen nodig zijn, denk aan integrale test van E-installatie in samenhang met de NSA of noodstroomvoorzieningen, dit kan incidenteel voorkomen, wanneer dit structureel voor gaat komen volgen nadere afspraken.	

Nr.	Betreft	Vraag
25.	Programma van eisen 6.2 en 6.3	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor legionellabeheer werkzaamheden en voert deze uit. Het legionellabeheersplan is in Bijlage 4.9 toegevoegd. Deze werkzaamheden moeten opgenomen zijn in de aanneemsom van het Preventief Onderhoud per locatie. Ook staat genoemd: De Opdrachtnemer moet alle voor de eigenaar van de elementen geldende wettelijke verplichtingen ((her)keuringen en/of certificeringen) uitvoeren</p> <p>Vraag: Oudere baden hebben regelmatig te kampen met moeilijk beheersbare legionella uitbraken ondanks het goed uitvoeren van de beheers protocollen. Dit als gevolg van verouderd leidingwerk, minder goed geïsoleerde panden et cetera. Dit kan soms enkel voorkomen worden door ingrijpende maatregelen, waarbij opdrachtnemer afhankelijk is van de wil en mogelijkheden van opdrachtgever om te investeren. De kosten voor reiniging bij een grote uitbraak kunnen echter snel oplopen. Dit risico opnemen in het preventief onderhoud werkt sterk kostenverhogend. In veel onderhoudsconstructies wordt het legionellabeheer opgenomen in het risicodragend preventief onderhoud en beheer. Gevolgen van een uitbraak (her bemonstering, tijdelijke en definitieve maatregelen, chemische reiniging et cetera) worden hiervan uitgesloten en op regie afgehandeld, mits opdrachtnemer kan aantonen het legionellabeheer correct te hebben uitgevoerd. Wij verzoeken u een dergelijke demarcatie aan te brengen?</p>
Antwoord	Indien opdrachtnemer aantoonbaar kan maken een goed legionellabeheer uit te hebben gevoerd, bijvoorbeeld door middel van werkstaten, kunnen overschrijdingen verrekenbaar zijn.	

Nr.	Betreft	Vraag
26.	Programma van eisen 6.2	<p>Responstijd voor niet urgente meldingen is 24 uur, functioneel gereed na 32 uur. In de demarcatie van storingen wordt alleen onderscheid gemaakt tussen Urgent en Niet Urgent.</p> <p>Het moeten oplossen van simpele niet urgente storingen met een deadline van 32 uur zal er toe leiden dat een melding van een defecte lamp in een sporthal die op zondagochtend gedaan wordt, en die geen enkele belemmering of overlast bezorgd, dezelfde dag nog (tegen een hoog weekendtarief) opgelost moet worden, en</p>

		<p>mogelijk zelfs i.v.m. bezetting van de sporthal in de avond of nachtelijke uren, met gebruik van hoogwerker of steigers en dus meerdere storingsmonteurs. Dit enkel om aan de eis en het vooruitzicht van een bonus te kunnen voldoen. Een en ander werkt sterk kosten opdrijvend. Is het mogelijk een derde storingsniveau toe te voegen voor dit type meldingen waarbij herstel uitgesteld kan worden tot "normale bedrijfsuren" en waarbij in overleg dit type storingen geclusterd kan worden om zo efficiënt en kostenbesparend te handelen.</p>
Antwoord	Response tijd binnen 24h, 1 ^e werkdag, functioneel 32h na melding technisch gereed 72h na melding.	

Nr.	Betreft	Vraag
27.	Programma van eisen 7.5	Hoogspanningsverantwoordelijke conform NEN 3840. Hoogspanning is toch in eigendom van energiebedrijf en niet binnen de scope van het onderhoud?
Antwoord	Dit is correct.	