

# 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen

Aanbesteding EA Ambulances en Onderhoud

## Mededelingen

**Wegens goede procesgang willen we u vragen om de 2<sup>e</sup> inlichtingenronde, middels het vragenformulier uw vervolgvragen in te dienen, in plaats van de vragenmodule van TenderNed.**

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
1	Wens 2 SLA	Hoe ziet de aanbestedende dienst de verhouding tussen merk dealer en opbouwer ten aanzien van de SLA. Er staan diverse boete bedragen in uw SLA? Wie wordt waarvoor verantwoordelijk gesteld?	Contractant (de merkdealer) is in de lead en verantwoordelijk. De contractant is eindverantwoordelijk voor juiste uitvoering van de SLA.
2	Wens 2 SLA	Er staan verschillende doorlooptijden genoemd ten aanzien van reparaties of onderhoud. De ene geeft na 3 kalenderdagen een boete en een geeft na 15 kalenderdagen een boete? Graag uw verduidelijking.	Zie bijlage 3, SLA onderhoud, pagina 11, onder het kopje: 'service', daar wordt gesproken over doorlooptijden.  Bij wens 2 krijgt Inschrijver de mogelijkheid om de minimale eisen (waaronder het SLA) te optimaliseren en er een SLA+ variant van te maken.
3	Wens 2 SLA	Hoe ziet de aanbestedende dienst uitloop van reparatie/onderhoud door overmacht? Nu staat dat er per definitie een boete volgt op niet tijdig naleven van de SLA op alle onderdelen, dit lijkt niet een reëel en haalbaar uitgangspunt. Huidige levertijden van onderdelen, basisvoertuigen en grondstoffen veroorzaken vertragingen buiten de invloedssfeer van de merkdealer of opbouwer om.	Het is VRNHN niet duidelijk waar u naar verwijst. Wellicht kunt u in de volgende ronde de verwijzing duidelijker specificeren.  Vertragingen buiten de invloedssfeer om is overmacht. Het operationeel proces is leidend aan de kant van VRNHN, VRNHN heeft wel voertuigen nodig voor de uitvoer van de patiëntenzorg. De patiëntenzorg is 24/7 dienstverlening.
4	Wens 2 SLA	De aanbestedende dienst stelt dat alle onderhoud en reparatie via de merkdealer verloopt. Wat is de reden om specifiek hiervoor te kiezen? Doel is maximale inzetbaarheid van de ambulances. Dit kan ook via de opbouwer gerealiseerd worden. Dus opbouwer verzorgt via een one-stop-shop functie de coördinatie en uitvoering van reparatie en onderhoud. Wordt dit specifiek uitgesloten? En zo ja wat is de reden hiervoor?	VRNHN heeft gekozen voor een geografische dekking van dealernetwerken en wil kwalitatief hoogwaardig ontzorgd worden.  VRNHN zoekt een samenwerkingspartner voor het wagenparkbeheer waarop gebouwd en vertrouwd kan worden. Opbouw onderhoud/reparaties vinden plaats bij de lokale dealernetwerken in Noord-Holland Noord. VRNHN

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
			<p>gaat door middel van deze aanbesteding een service level agreement aan met merk dealernetwerk, waarbij zaken als haal- en breng service en werkafspraken (en tarieven) zijn gekaderd. <u>Dit wil zeggen dat VRNHN voor haar onderhoud naar de merkdealer gaat. Deze is in de lead voor het organiseren en oplossen van alle issues aan een ambulance, zowel opbouw, inbouw als basisvoertuig. Inschrijver dient zich hieraan te committeren.</u> Dat kan bijvoorbeeld worden vormgegeven door monteurs van het merk dealernetwerk op te leiden, maar het kan ook meer in de organiserende kant zitten, <b>dit is aan Inschrijver</b>. Het punt is dat VRNHN een ambulance niet eerst bij de dealer wil hebben voor basisvoertuig issues om deze vervolgens in te moeten plannen, en te vervoeren, naar een opbouwer voor onderhoud aan de opbouw en inbouw. Oftewel VRNHN zoekt ontzorging en efficiëntie in deze.</p>
5	Wens 3 Plan van aanpak	<p>In de omschrijving wordt een Proof of Concept omschreven. Uit de tekst blijkt nu niet of dit gezien wordt als 1 van de 20 voertuigen die wordt afgenomen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Is dit het geval?</li> <li>2. Wat is de situatie wanneer de POC niet succesvol wordt afgerond?</li> <li>3. Kunt u het proces van de POC meer specificeren vanuit uw standpunt?</li> <li>4. POC vindt plaats na definitieve gunning of kan nog van gunning afgezien worden?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ja, dat klopt. Het eerste voertuig is één van de 20 voertuigen. De POC is voorwaarde om over te gaan tot het bestellen van de overige voertuigen.</li> <li>2. Afhankelijk van de situatie of en wat er nog bijgesteld kan worden.</li> <li>3. De POC moet voldoen aan het programma van eisen en wensen, aan de Inschrijving, <u>-alle andere onderliggende aanbestedings-</u> documenten en het verificatiegesprek.</li> <li>4. De POC vindt plaats na gunning, echter is de POC wel bepalend voor afname van de overige voertuigen, zie ook eis E266.</li> </ol>
6	Offerteleidraad	<p>U stelt dat er sprake is van één perceel waarop de levering én reparatie en onderhoud wordt gegund. Later wordt genoemd dat ook de merkdealer gecontracteerd wordt. Hoe ziet de aanbestedende dienst dit in verband met het feit dat de gunning maar aan één partij gegund kan worden en de overeenkomst ook met 1 partij wordt aangegaan?</p>	<p>VRNHN contracteert één partij, de merkdealer, deze partij is verantwoordelijk voor levering, reparatie én onderhoud. Hoe de onderlinge verhouding tussen contractant en evt. samenwerkingspartner/derde(n) is geregeld, is aan de contractant. Zie tevens antwoord op vraag 1.</p>

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
			Zie in programma van eisen, E37, in offerteleidraad 'het doel'.
7	Offerteleidraad	Paragraaf Onderhandelingsprocedure zonder aankondiging 8Kunt u de reikwijdte van deze paragraaf toelichten. Welke diensten hebben hier betrekking op en wanneer zou de aanbestedende dienst een nieuwe onderhandeling aan willen gaan? Hoe verhoudt zich dit tot de opdracht bij gunning en de termijn van 5 jaar?	VRNHN spreekt hier over aanvullende diensten die passend zijn bij het wagenpark en het onderhoud ervan. Het gaat over zaken die wellicht mee aanbesteed had moeten worden maar waarop nu geen zicht is. Dit deel mag VNRHN dan met de gegunde partij afstemmen. Dit kan tot drie jaar na de gunning gedaan worden.
8	Offerteleidraad	Paragraaf Kosten: U stelt dat vooraf alle mogelijk voorkomende kosten genoemd dienen te worden en dat wanneer niet genoemd deze kosten later niet in rekening gebracht kunnen worden. Dit lijkt niet reëel en is vooraf onmogelijk om dit uitputtend te laten zijn voorafgaand aan de opdracht. Wat is de verwachting van de dienst bij deze paragraaf en hoe wordt hier mee omgegaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst na gunning?	VRNHN heeft in haar uitvraag gekeken naar de ervaringen van afgelopen jaren. Wellicht zijn er kosten die nu door VRNHN niet benoemd zijn, maar u als Inschrijver met bijbehorende expertise, noodzakelijk acht wél in de TCO op te nemen. Om tot een goed vergelijk van TCO te komen, kunt u in de 2 <sup>e</sup> nota aangeven welke kosten nu over het hoofd gezien worden en hoe dit past binnen het huidige prijzenblad (aangevuld met voorstel voor indicatieve aantallen).
9	Bijlage Prijzenblad:	In het tabblad kostprijs ambulances staat de totale kostprijs van onderhoud van de voertuigen opgenomen. Deze kostprijs verwijst naar het totaal van de onderhoudskosten per jaar en wordt vervolgens x 5 jaar gerekend. In het tabblad onderhoudskosten wordt jaarlijks de kosten voor alle ambulances gerekend. De nieuw te leveren ambulances worden daar ook in gerekend maar zullen dit onderhoud niet in het eerste jaar nodig zijn. Klopt dit of dienen deze aangepast te worden in het tabblad onderhoudskosten?	In het prijzenblad is rekening gehouden met het onderhoud van het eerste jaar. Het prijzenblad is opgesteld op basis van een onderhoudsmix van nieuwe en oude ambulances, gebaseerd op ervaringen uit het verleden om tot een TCO te komen.
10	Offerteleidraad	Met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid. U heeft drie kerncompetenties opgenomen: Leverbetrouwbaarheid, Flexibiliteit en Klantgerichtheid. De omschrijving van elke kerncompetentie is heel algemeen en stelt geen specifieke eisen die betrekking hebben op onderhavige aanbesteding. Wij verzoeken u meer verduidelijking te geven over de kerncompetenties, welke eisen stelt u aan de referentie (bijvoorbeeld, aantal, omvang, jaartal (hoe oud?), type voertuigen, omzetwaarde, levering, onderhoud, beheer)	Er is een omissie in de leidraad, hieronder staat de verduidelijkte versie:  U dient te beschikken over voldoende kennis, ervaring en organisatievermogen om de Opdracht uit te voeren. In het bijzonder dient u over de volgende (kern)competenties te beschikken:  1. <b>Leverbetrouwbaarheid:</b> Inschrijver is in staat opdracht te vervullen van gelijke omvang. Het leveren en onderhouden van minimaal 12 ambulances, waarvan er

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
			<p>binnen één jaar minimaal 3-4 ambulances werden geleverd en er 12 ambulances werden onderhouden, in de afgelopen 3 jaar.</p> <p>2. <b>Flexibiliteit:</b> Inschrijver heeft in het verleden zich flexibel opgesteld naar opdrachtgevers. Inschrijver toont aan waar de flexibiliteit uit betref naar andere opdrachtgevers met betrekking tot het wagenpark, binnen het dekkings-gebied van een verspreide regio.</p> <p>3. <b>Klantgerichtheid:</b> Inschrijver beschikt over een klantgerichte aanpak en kan aantonen dat het met de opdrachtgever kan meedenken om aan specifieke wensen te kunnen leveren. Te denken valt aan: meedenken met het (geplande) onderhoud aan wagenpark (dan wel specialistische voertuigen).</p>
11	Offerteleidraad	<p>Met betrekking tot de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.</p> <p>Is het toegestaan om één referentie in te dienen die voor alle drie de kerncompetenties geldt?</p>	<p>Per kerncompetentie wordt één referentie gevraagd, dit dus voor elke bekwaamheid dezelfde referent zijn.</p>
12	Bijlage 1 PvE	<p>In de kolom bijzonderheden staat meermaals een opmerking dat u bij onze inschrijving naast alle administratieve documenten en uitwerking wensen, ook een reactie op de eisen wenst.</p> <p>1. Hebben wij dat goed begrepen? Zo ja, heeft u dan ajb een checklist zodat we weten wat u verwacht en wanneer wij volledig zijn?</p> <p>2. Hoe gaat u deze informatie beoordelen als zijnde voldoen of niet voldoen of gaat u daar een waarde aan geven en hoe dan?</p>	<p>1. In het programma van eisen is een kolom bijzonderheden aangemaakt, waar aangegeven wordt, waar de Inschrijver, extra informatie over dient aan te leveren.</p> <p>2. Dit zijn knock out criteria.</p>
13	Leidraad	<p>Inschrijven met beroep op derde(n)</p> <p>Het beroep op een derde ten behoeve van de technische bekwaamheid en de beroepsbekwaamheid brengt met zich mee dat de Inschrijver deze derde daadwerkelijk inzet bij de uitvoering van de Opdracht.</p>	<p>Zie pagina 14 offerteleidraad.</p> <p>De Inschrijver vult de volgende onderdelen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deel II, onderdelen, A, B en C (bij C dient de Inschrijver in te vullen dat hij een beroep doet op een derde, voor welke</li> </ul>

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
		Graag uw toelichting: indien bovenstaande van toepassing is – dienen wij dan in het UEA alleen sectie beroep op derde in te vullen of ook de sectie onderaannemer?	<p>geschiktheidseis hij een beroep doet op een derde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deel III, onderdelen A, B en C (uitsluitingsgronden).</li> <li>- Deel IV.</li> <li>- Deel VI Ondertekening.</li> </ul> <p>De derde dient de volgende onderdelen in te vullen van het UEA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deel II onderdeel A en B (gegevens derde).</li> <li>- Deel III, onderdeel A, B en C (uitsluitingsgronden).</li> <li>- Deel IV (geschiktheidseisen) voor zover relevant voor het beroep op de middelen van deze derde.</li> <li>- Deel VI Ondertekening.</li> </ul> <p>Let wel: de invulling is afhankelijk van hoe en met wie u uw Inschrijving vormgeeft.</p>
14	Bijlage UEA	U heeft een pdf versie UEA en een xml versie UEA toegevoegd. Beide bestanden zijn niet te bewerken. In TenderNed is geen link gemaakt met de ESPD module. Wij verzoeken u om een bewerkbare UEA toe te voegen.	Er is een nieuw UEA geüpload in TenderNed, die ingevuld mag worden.
15	Bijlage UEA	In de UEA die u heeft toegevoegd is geen sectie onderaannemer/derden opgenomen. Waar dienen wij deze informatie in te vullen?	Er is een nieuw UEA geüpload in TenderNed, die ingevuld mag worden.
16	Bijlage 2 – PvW	Wens 2: Geboden extra's 'SLA+' U vraagt ons om minimaal 13 aspecten uit te werken op slechts 4 A4. Wij verzoeken u om 6 A4 te accepteren voor de uitwerking	Akkoord.
17	Leidraad	Voorschriften aanlevering inschrijving De wensen dienen in Lettertype Arial, puntgrootte 10, en een regelafstand van exact 14pt ingediend te worden.  14pt regelafstand is niet gebruikelijk en wel heel groot. Wij verzoeken u om regelafstand 1,0 te accepteren, zoals ook in dit document geldt. Graag uw akkoord	Akkoord.
18	Leidraad	Voorschriften aanlevering inschrijving De maximaal gestelde pagina's – zijn die exclusief voorblad?	Dat klopt, een voorblad wordt niet beoordeelt.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
19	Bijlage 2 – PvW	Wens 3: Plan van Aanpak/Projectplanning levering ambulances Wij dienen 9 onderdelen uit te werken, waaronder rolverdeling, accountmanagement, risicomangement, voorstel testprotocol op in totaal slechts 2 A4. Wij verzoeken u om 9 A4 te accepteren om fatsoenlijk uw onderdelen te kunnen beantwoorden.	VRNHN wil u tegemoetkomen. U mag totaal maximaal A4 pagina's + 1 A3 voor de planning aanleveren + 1 A3 voor het testprotocol.
20	Bijlage 2 – PvW	Wens 3: Plan van Aanpak/Projectplanning levering ambulances Wij dienen 9 onderdelen uit te werken, begrijpen wij goed dat welk onderdeel maximaal 2 A4 mag zijn?	Zie vraag 19.
21	Leidraad	4. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT Welke bewijsstukken dienen te worden ingeleverd bij voorlopige gunning door onze derde en/of onderaannemer	Zie pagina 14 Offerteleidraad.
22	Offerteleidraad – Contractduur (pag. 6 en pag. 10)	Inzake de contractduur wordt voor de verlenging periode een tweetal informatie verstrekt. Op pag. 6 staat "twee keer met één jaar te verlengen" en op pag. 10 staat "Twee (2) keer met een periode van twee (2) en één keer een periode van één (1) jaar verlengen". De laatste periode wordt tevens vermeld in bijlage 11 (concept overeenkomst; zie pag. 4). Welke van deze informatie betreft de correcte verlengperiode?	Per abuis is op pagina 6 een onjuiste verlengperiode vermeld. De juiste mogelijke verlengperiode is: Twee (2) keer met een periode van twee (2) en één keer een periode van één (1) jaar verlengen".
23	Offerteleidraad – SLA contractant (pag. 6) en Bijlage 1, PVE Algemeen E2 / SLA E37	In de doelstellingen aanbesteding geeft u aan dat er een SLA gecontracteerd zal worden met de merkdealer. Wij gaan er vanuit dat dit dan de serviceorganisatie betreft van de geautoriseerde merkvertegenwoordiging in Nederland, behorend bij het voertuigmerk van keuze binnen deze aanbesteding? Is dat een correcte aanname?	VRNHN zou graag een verduidelijking op deze vraag ontvangen. Wat houdt de serviceorganisatie in van de geautoriseerde marktvertegenwoordiging?
24	Bijlage 1, PVE E5	Kunt u nader beschrijven welke werkzaamheden worden bedoeld met het derde en vierde echelon onderhoud?	Eis E4 wordt: Alle gebruiksinstructies en onderhoudsinstructies van het complete basisvoertuig, specifiek ambulancecomponenten, alle elektronica-componenten en aansluitpunten : actueel, compleet en in de Nederlandse taal opgesteld. Gebruiksinstructies zijn onderdeel van de levering, en zullen zowel hard-copy als digitaal beschikbaar worden gesteld.  Eis E5 komt te vervallen.
25	Bijlage 1, PVE E39 en E40	In eis E40 stelt u dat de (merk)dealer naast het voertuig/chassis onderhoud tevens verantwoordelijk is voor het onderhoud aan de opbouw en inrichting, terwijl u in eis E39 stelt dat het opbouw/inrichting servicepunt binnen 90 minuten reistijd bereikbaar	Er wordt verwezen in eis E39 naar de reistijd naar de locatie van de merkdealer, zie tevens eis E37.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
		moet zijn. Wij gaan er dan ook vanuit dat de verantwoordelijkheid de planning van de werkzaamheden aan de opbouw/inrichting betreft en niet de uitvoering ervan. Is dat een correcte aanname?	
26	Bijlage 2, Wens 2	In de beschrijving van Wens 2 geeft u als voorbeeld “door monteurs van het merk dealernetwerk op te leiden”. Wij gaan er vanuit dat hiermee de monteurs van de merkdealer worden bedoeld en niet monteurs van VRNHN. Is dat een correcte aanname?	Correct, het gaat om monteurs van de merkdealer.
27	Bijlage 4, Prijzenblad	In het prijzenblad worksheet “Onderhoudskosten” worden diverse onderhoud en reparatiewerkzaamheden uitgevraagd. Daarbij wordt de mate waarin dit zou kunnen optreden middels een aantal geprognoseerde voorvallen weergegeven, waarover ongetwijfeld is nagedacht. Het totaalbedrag wordt gebruikt als referentiewaarde van de inschrijfprijs. VRNHN beoogt middels een TCO een betrouwbare inzage te hebben in de te verwachten kosten, op basis waarvan tevens kostenbudgettering kan plaatsvinden. In de praktijk zou het operationele kostenverloop van de vloot anders kunnen zijn dan de prijzentabel weergeeft. Naar onze mening zou het advies zijn een Onderhoud/Reparatie-tarief uit te vragen voor het voertuig/chassis, waardoor een veel nauwkeurigere TCO op onderhoud en reparaties ontstaat (uitgezonderd kosten als gevolg van (aanrijding)schades, onoordeelkundig gebruik en invloed van buitenaf). Is de aanbestedende dienst genegen om de onderhoudskosten op basis van een Reparatie en Onderhoudscontract-tarief uit te vragen waarin alle R&O kosten zijn opgenomen ongeacht de uitval frequentie per voertuig gedurende de looptijd?	VRNHN heeft gekozen om een prijzenblad op te stellen op basis van een onderhoudsmix van nieuwe en oude ambulances, gebaseerd op ervaringen uit het verleden om tot een ‘gemiddelde’ TCO te komen, om offertes te kunnen vergelijken.
28	Bijlage 11, Concept overeenkomst	Ten behoeve van het jaarlijks indexeren van de prijzen wordt verwezen naar CBS Statline – Dienstenprijzen. Met de informatie zoals nu in artikel indexering gesteld is het voor ons niet mogelijk te beoordelen of deze prijsindexering in overeenstemming is met de te leveren diensten, onderhoud, reparaties en schadeherstel. Kunt u hierbij tevens de specifieke productgroep noemen?	De aanbestedende dienst wenst bij de inschrijving dat men uit gaat van een jaarlijkse prijsindexatie op basis van de CBS index, het CBS-prijsindexcijfer (Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100). De opdrachtgever biedt de mogelijkheid aan de opdrachtnemer om hier een meer branchegerichte invulling aan te geven tijdens het verificatiegesprek.  De besteldatum (lees: het betreffende boekjaar) is geldend voor het betreffende prijspeil en niet het productie- of aflevermoment. (Dit wordt tevens opgenomen in de overeenkomst.)

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
29	eisen basisvoertuig + onderhoud E-14	U vraagt hier om o.a. de rijbaanwissel assistent, zijwind assistent en start-stop functie uit te schakelen op eerste verzoek. De start-stop functie is per schakelaar in het dashboard uit te schakelen tussen het starten van het voertuig en het uitzetten. Is dit ook voldoende?	VRNHN eist permanente uitschakeling voor start/stop.
30	eisen basisvoertuig + onderhoud E-104	U vraagt om de uitlaatmond achter het linker- of rechterachterwiel te monteren, met uitstroming naar de zijkant. Is het akkoord dat de uitlaatmond zich voor de achteras bevindt en een uitstroming heeft naar links of rechts?	Uitstroming aan linkerzijde voertuig akkoord, aan rechterzijde dient uitstroming plaats te vinden achter de achteras vanwege zijdeur toegang patiënten compartiment.
31	Alg. eisen basisvoertuig + onderhoud Algemeen	U geeft aan dat de achterportieren met ruit en verwarming geleverd moeten worden. Voor extra veiligheid en zicht naar achteren zijn ruitenwissers op de achterportieren toegestaan? Graag uw akkoord hiervoor.	Geen behoefte aan ruitenwissers op achterportieren.
32	Service Level agreement bijlage 3 blz. 5 1.2	U geeft aan dat de administratieve beheer van de SLA in handen is van VRNHN. Echter stelt u verder in deze SLA als eis dat de Dealer mee moet denken in kostenbesparing en ook rapportages moet verzorgen. Inschrijver weet nu niet hoe hij er mee om moet gaan, kan de VRNHN duidelijk maken wat nu de bedoeling is hiervan hoe dit nu ingevuld moet gaan worden?	VRNHN spreekt hier over de SLA zelf (contractbeheer), wie uiteindelijk wijzigingen hierin door mag voeren. De inhoud (SLA+), wordt gezamenlijk door opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald.
33	Service Level Agreement bijlage 3 Blz. 5 1.4	Hier stelt de VRNHN zich het recht voorbehouden t.a.v. de Dienstverlening overeenkomsten af te sluiten met andere Dealers dan de Dealer (waarmee een SLA is afgesloten). Immers stelt u in de PvE E-2 dat alle onderhoud en werkzaamheden aan de opbouw bij de merkdealer worden verricht. Inschrijver vindt dit onrechtvaardig en éézijdig. Er wordt geen argumenten aangegeven waarom zij dit zouden doen. Graag deze eis laten vervallen.	Dit heeft betrekking op externe partijen die materialen leveren ten behoeve van de ambulances, bijvoorbeeld (na Europese Aanbesteding) van brancardsystemen. Daarnaast voorziet dit artikel, bij het niet nakomen van de verplichting door merkdealer dat VRNHN wel kan uitwijken naar een andere partij, gezien de aard van de dienstverlening en de noodzaak voor VRNHN om te voldoen aan de opkomsttijden.
34	Service Level Agreement Bijlage 3 Blz. 6 2.1	U geeft in soorten dienstverlening aan dat ook het eventueel inzetten van vervangend vervoer en optie moet zijn. Wat voor vervangend vervoer wenst de VRNHN?	Het onderdeel vervangend vervoer komt te vervallen, met betrekking tot de ambulancevoertuigen.
35	Service Level Agreement Bijlage 3 Blz. 10	U schrijft hier dat als de onderdelen niet tijdig leverbaar zijn..... Na drie dagen de kosten voor een vervangende ambulance de kosten voor Dealer zijn. Mag inschrijver erop wijzen dat gezien de situatie met bijv. oorlog in Oekraïne bepaalde onderdelen soms later binnen kunnen zijn. De Dealer beroept zich dan op overmacht. Hoe staat de VRNHN hier tegenover en verzoekt ook om deze eis te laten vervallen. Elke dealer streeft naar zo snel mogelijke reparatie en klanten tevredenheid.	Gezien de aard van de dienstverlening (spoedeisend ambulancevervoer) is het noodzakelijk dat de voertuigen maximaal inzetbaar zijn, we verwachten van merkdealer dat deze voldoende onderdelen in voorraad heeft, of beschikking over heeft om aan vraag te voldoen, overmacht daargelaten.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
			VRNHN verwacht een professionele en actieve meedenkende houding van de merkdealer.
36	Service Level Agreement Bijlage 3 Blz. 11	Service. De VRNHN stelt hier dat de werkplaats 24uur reparatie door Dealer beschikbaar is. Dit is door Dealer niet haalbaar. Uiteraard gaat Dealer z.s.m. aan het werk ermee maar is ook afhankelijk van onderdelen die bijv. door analyse gesteld zijn. Is het voor de VRNHN voldoende om alleen pechhulp te bieden?	In principe wel, VRNHN bedoelt inderdaad pechhulp. Zie wens 2, onderdeel 4 en 13, daar bent u in de gelegenheid om extra's aan te geven met betrekking tot de invulling van de pechhulp.
37	Service Level Agreement Bijlage 3 Blz. 11	VRNHN stelt ook dat zaterdagdienst tot 9-12uur voor spoedeisende reparaties mogelijk zijn. Ook hier vraagt inschrijver of het afdoende is met de mobiliteitsdienst of alarmcentrale, zodat voertuig naar garage gebracht kan worden?	Niet akkoord.
38	Service Level Agreement Bijlage 3 Blz. 11	Procedure afhandeling opdracht en facturatie. VRNHN eist dat Dealer gegevens en planning etc. in een systeem onder te brengen. De VRNHN heeft een eigen beheeromgeving. Zowel afspraken, inplannen, uitnodigingen tot reparatie en het bijhouden van de status van de dienstverlening en gereedmelden via het online systeem. Kan VRNHN aangeven om welk systeem dit gaat?	VRNHN maakt gebruik van Topdesk (wagenparkbeheer, meldingen). Welk systeem gebruikt gaat worden (van VRNHN of van merkdealer), wordt afgestemd tijdens het verificatiegesprek, met inachtneming van NEN7510.
39	Service Level agreement Algemeen	Staat de VRNHN open voor een gesprek over wagenpark beheer via inschrijver. Juist veel voorkomende zaken voor onderhoud en dienstverlening en rapportages kunnen zij verzorgen. Staat de VRNHN hier voor open?	Hier staat VRNHN voor open, echter gezien specifieke taakstelling (spoedeisend ambulancevervoer) is dit geen regulier wagenparkbeheer en is expertise wagenparkbeheerders VRNHN bepalend om paraatheid te garanderen.
40	Service Level agreement Algemeen	Hoe heeft de VRNHN de schade aan de voertuigen geregeld? Inschrijver wil voorstellen om dit ook via de merkdealer te laten verlopen. Dit om productaansprakelijkheid en garantie te garanderen en discussie te voorkomen.	Schadeherstel valt binnen de rolverdeling (afhankelijk van de soort schade), merkdealer is 'in de lead'. De administratieve afhandeling verloopt via VRNHN.
41	Programma van eisen Blz. 1 E-4 / E-5	Er wordt hier gesproken over echelon chassis. Kan VRNHN aangeven wat zij hiermee bedoelen?	Zie antwoord vraag 24.
42	Programma van Eisen Blz. 2 E-39	VRNHN heeft twee ambulances op Texel. De reistijd van 90 min naar het servicepunt, is vanaf Texel niet haalbaar. Hoe gaat VRNHN hiermee om?	Texel vervalt, mede vanwege uitval reguliere vaartijden in nacht. Uitgangpunt is 90 minuten vanaf Wognum en Den Helder.
43	Programma van Eisen E-281	VRNHN stelt hier dat na het eerste contractjaar de indexering conform CBS norm. Gezien de huidige markt is de gestelde CBS norm niet meer te hanteren, fabrikanten voeren regelmatig ? prijswijzigingen door welke doorbelast zullen worden aan dealer. Dealer zal dit door moeten belasten minus gestelde korting. Gaat u akkoord met deze	Zie antwoord op vraag 28.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
44	Programma van Eisen E-271	Hierin stelt de VRNHN een eis inzake de levertijd, dat bij te late oplevering een boete of korting van € 200,00 per dag in rekening moet worden gebracht. Mag inschrijver zich beroepen op het feit dat de situatie als chip tekort, oorlog situatie in Oekraïne sterk van invloed zijn op de onderdelenvoorziening bij de fabrikanten en hierdoor vaak onzekerheid is over de levertijd. Inschrijver streeft naar zo snel mogelijke aflevering en zal ook alles in het werk stellen om dit te realiseren. Graag deze eis laten vervallen.	Niet akkoord, gezien de urgentie van de werkzaamheden VRNHN (spoedeisend ambulancevervoer) en het feit dat VRNHN zeer tijdig én jaarlijks bestellingen plaats blijft eis gehandhaafd. We spreken hier niet over overmacht, VRNHN vraagt Inschrijver met deze eis ook om vooruit te denken, gezien de dienstverlening die vervuld moet gaan worden.
45	Programma van Wensen Blz. 4 Wens 3	VRNHN wenst een levering van 20 ambulances gedurende de 5 initiële contractjaren, uitgaande van 4 ambulances per jaar. Alvorens opdracht te geven voor het leveren van 20 ambulances wil VRNHN een proof of concept (POC) uitvoeren op een demo voertuig welke cf. specificaties en wensen (en op basis van de gegunde inschrijving) is gebouwd. De proof of concept dient dus ter validatie en verificatie van de praktische werking van de aangeboden en definitief te leveren ambulances. Moet inschrijver hieruit opmaken dat er eerste een ambulance besteld wordt, klaar maakt volgens PvE en aflevert? Komt deze ambulance boven op de 20 te bestellen ambulances of maakt deze (demo) deel uit van de 20 stuks die totaal besteld worden?	Zie antwoord vraag 5.
46	Plafond bedrag Eis E 26	VR NHN hanteert een plafondbedrag van maximaal Euro 155,000,00 inclusief BTW per ambulance. Dit plafond bedrag is gezien de eisen, sterke prijsstijgingen van chassis, lonen en materialen onrealistisch. Graag zien wij dat VR NHN deze eis laat vervallen.	VRNHN wil u tegemoet komen en geeft u een marge van plafondbedrag van € 155.000,- + 10%.
47	Referentie eisen	De inschrijver moet voldoen aan referenties m.b.t. opdrachten van gelijke omvang, flexibiliteit en klantgerichtheid. Voor deze referenties gaan we uit dat de inschrijver voldoende ervaring moet hebben voor het leveren van minimaal 4-6 ambulances per jaar aan drie verschillende Regionale Ambulance Voorzieningen in Nederland. Aangezien u referenties vraagt naar gelijke omvang. Is dit juist? Voor montage van C2000 dient men gecertificeerd te zijn. Graag zien wij deze vakbekwaamheid en bewijst terug in de referenties. Voor de lever betrouwbaarheid, flexibiliteit en klantgerichtheid vraagt u referenties. Wij gaan ervan uit dat deze van drie verschillende Regionale Ambulance Voorzieningen in Nederland moet zijn. Is dit juist?	Zie antwoord op vraag 10.  Bij Inschrijving graag aantonen dat Inschrijvende partij (danwel de combinatie, derde(n)) bevoegd en bekwaam is om C-2000 volgens de geldende richtlijnen te monteren. Dit onderdeel wordt niet apart meegenomen bij de referenties.
48	Programma van eisen, bestek eis 238	U vraagt in de patiënten ruimte een vast raam per achterportier, een vast raam bij de verpleegkundige stoel en een vast raam in	Eis 238 wordt aangevuld met:

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
		de linker zijwand. Uw huidige ambulances hebben tevens een raam in de rechter schuifdeur en een raam in het dak van de patiënte ruimte. Zijn deze twee ramen niet noodzakelijk?	De patiënten/behandelruimte is uitgerust met de volgende ramen (die in gesloten toestand zo min mogelijk windgeruis veroorzaken): <ul style="list-style-type: none"> <li>· één (1) vast raam per achterportier;</li> <li>· één (1) vast raam bij verpleegkundigenstoel;</li> <li>· één (1) vast raam aan de linker zijwand.</li> </ul> <b>TOEVOEGING:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- één (1) vast raam rechter schuifdeur;</li> <li>- één (1) (geblindeerd) raam in dak patiëntenruimte.</li> </ul>
49	Programma van Eisen , Eis 281	Na één jaar kunnen de prijzen geïndexeerd worden conform CBS prijsindex. Betreft dit de consumentenprijs index ? Gezien de enorme prijsstijgingen van chassisleveranciers de afgelopen jaren is een CBS prijsindex voor basisvoertuig niet realistisch. Ons voorstel is om jaarlijks de prijsverhogingen van basisvoertuig transparant te bespreken en basisvoertuig apart in prijslijst inschrijving te vermelden.	Zie antwoord op vraag 28.
50	Programma van Eisen, E 115 / E 145	U vraagt in bestekeis E115 een geïntegreerde radio/multimediaspeler met geïntegreerde stuurbediening. Bij bestekeis E145 wenst u dat de achteruitrijcamera geprojecteerd moet worden op de standaard navigatiescherm. Dient het basisvoertuig af fabriek voorzien te worden van navigatie?	Nee, tevens is projectie achteruitrijcamera ook toegestaan op MDT scherm. Dit wordt afgestemd tijdens het verificatiegesprek.
51	E4	In de beschrijving van deze eis worden de termen 'eerste en tweede echelon' gebruikt. Deze termen zijn ons onbekend. Kunt u deze eis opnieuw opstellen of uitleggen?	Zie antwoord op vraag 24.
52	E5	In de beschrijving van deze eis worden de termen 'eerste en tweede echelon' gebruikt. Deze termen zijn ons onbekend. Kunt u deze eis opnieuw opstellen of uitleggen?	Zie antwoord op vraag 24.
53	E16	U omschrijft twee zitplaatsen in de rijrichting en tussen haakjes staat vervolgens 'waarvan één zitplaats in de rijrichting en één zitplaats tegen de rijrichting'. Kunt u uitsluitend geven welke opstelling u wenst? .	Betreft opstelling als in huidig voertuig waarbij tegen tussenschot 1 stoel is gepositioneerd (in tegengestelde richting), en 1 stoel gepositioneerd naast de brancard en in rijrichting geplaatst. (zie tevens bijlage 7 en de ambulance zoals getoond tijdens de schouw.)
54	E22	U omschrijft een maximaal gewicht van opbouw en laadvermogen, 5 personen, inventaris (250kg), brancardsysteem van 4400kg. Bedoelt u een voertuig met een GVW van maximaal 4.400kg? Of mag het voertuig een lager GVW hebben mits het voertuig met	Het maximaal GVW is max. 4400 kg. Het basisvoertuig inclusief opbouw en laadvermogen weegt maximaal 4.400 kg met enkel lucht achteras.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
		genoemde opbouw, 5 personen, inventaris en brancardsysteem niet het (lagere) GVW overschrijden?	
55	E26	U heeft een prijsplafond vastgesteld op € 155.000, - inclusief BTW. Met dit bedrag hadden wij een jaar geleden u gelijk gegeven, echter door de huidige financiële ontwikkelingen op de grondstoffen en energiemarkt zijn de prijzen disproportioneel gestegen. Hier hebben u en wij geen grip op, maar we willen u wel verzoeken het prijsplafond los te laten of te verhogen met ten minste 20%.	Zie antwoord op vraag 46.
56	E27	Bij deze eis zou u de bandenspanningssensoren moeten toevoegen zodat alle partijen ook met een juiste set extra wielen gaan calculeren.	Indien het basisvoertuig gebruikt maakt van bandenspanningssensoren dienen deze ook geleverd te worden op de set extra wielen.
57	E37(a)	U omschrijft NEN-EN1789:2007. Wilt u deze eis aanpassen naar de meest recente norm NEN-EN1789:2020?	Dat moet inderdaad NEN-EN1789:2020 zijn.
58	E37(a)	U omschrijft NEN-EN 1865:2010. Wilt u deze eis aanpassen naar de meest recente norm NEN-EN 1865: 2010+A1: 2015?	Dat moet inderdaad NEN-EN 1865: 2010+A1: 2015 zijn.
59	E37 (a)	U omschrijft NEN-EN2010:2007 + C1:2008, echter deze norm is ingetrokken. Wilt u deze norm laten vervallen of vervangen voor de nieuwe norm NEN 1010-8:2021 nl?	Dat moet inderdaad NEN 1010-8:2021 zijn.
60	E37 (b)	Het staat de VRNHN vrij om een SLA te gaan afsluiten met de merkdealer van het basisvoertuig. Daarbij wil de inschrijver zich committeren aan ondersteuning in de vorm van scholing en een eerstelijns communicatie via de merkdealer voor wat betreft onderhoud en reparatie aan de ambulance conversie. Echter kan de SLA geen onderdeel uitmaken van de opdracht om de volgende reden: Als de inschrijver de ambulance ombouwer is, kan deze niet verantwoordelijk zijn voor de prestaties en leveringen van een merkdealer van het basisvoertuig. VRNHN clustert de ene opdracht (een levering) met een andere opdracht (een dienst). En in het geval van het leveren van ambulance voertuigen enerzijds en het onderhouden van de basisvoertuigen anderzijds, zijn dit twee volledig verschillende takken van sport. U ziet dit terug in uw eigen overzicht met onderhoudskosten in bijlage 4, 3 <sup>e</sup> tabblad. Daar staan 48 regels met mogelijke kosten voor het basisvoertuig, en 1 regel kosten voor de ambulanceconversie. Wij verzoeken u deze eis te laten vervallen.	Niet akkoord, zie motivering Leidraad pagina 6. Het is aanbestedingtechnisch onmogelijk om de opdracht te splitsen, aangezien VRNHN geen merken kan voorschrijven en een SLA daarmee onlosmakelijk verbonden is met de merkdealer en de ombouwer. De merkdealer en de ombouwer wordt verzocht om in samenwerking in te schrijven.
61	E71	Bedoelt u dat u totaal ten minste 3 sleutels eist?	Dat klopt.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
62	E104	Er zijn geschikte basisvoertuigen die de uitlaat midden onder de auto hebben vóór de achteras. Wij hebben hier geen slechte ervaringen mee. Kunt u deze eis aanpassen zodat deze optie aangeboden kan worden?	Zie antwoord vraag 30.
63	E116	De meeste basisvoertuigen zijn af fabriek voorzien van kaartleeslampen. Is dit voor u voldoende of wilt u een extra LED-spot geplaatst hebben in het plafond van de cabine?	Nee, een kaartleeslamp is onvoldoende, een extra LED spot is noodzakelijk. Plaatsing van spot/lamp in overleg met VRNHN.
64	E125/E126	Is het toegestaan om een set blauw/amber combiflitsers aan te bieden in plaats van twee links en twee rechts?	Akkoord.
65	E132	Alle geschikte basisvoertuigen hebben de eigenschap dat de achterlichten bij geopende achterdeuren niet zichtbaar zijn. Bent u akkoord met de volgende aanvulling? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aan de binnenkant van de achterdeuren worden extra rode en oranje verlichting aangebracht die gaan branden zodra de achterdeuren worden geopend. De oranje verlichting knippert bij ingeschakelde alarmverlichting. De extra aangebrachte verlichting is naar achteren gericht bij geopende achterportieren.</li> </ul>	Akkoord, dit is een goede aanvulling.
66	E135	Eis mee knipperende mistlampen. Volgens de 'Regeling optische en geluidssignalen 2009' artikel 5.4 mogen alleen de koplampen gelijktijdig knipperen. Wilt u deze eis aanpassen?	Niet akkoord.
67	E165	U vraagt hier een kleurenscherm voor de bediening van de OGS. Wij hebben de mogelijkheid deze wens uit te voeren. We willen we vragen of het ook toegestaan is om een direct naast het stuur een set (4) PRIO-knoppen op een foliepaneel aan te bieden, en daarnaast (positie in overleg) een tweede foliepaneel met overige de overige bedieningsfuncties.	Bij Inschrijving graag uitgaan van eis 165, tijdens verificatiegesprek kan dit verder besproken worden, om te kijken of dit passend is.
68	E170	In aanvulling op deze eis willen we u opmerken dat in de NEN-EN1789-2020 een prestatie van de verwarming is geëist, dusdanig dat een stand-kachel noodzakelijk blijkt. De standaard verwarmingssystemen die de leveranciers van de beoogde basisvoertuigen leveren kunnen hier niet aan voldoen. Wilt u deze eis aanvullen met een diesel standkachel?	Graag uitgaan voor de uitvraag zonder aparte diesel standkachel. Tijdens verificatiegesprek wordt dit onderwerp verder besproken.
69	E176	Bij deze eis staat aan het eind tussen haakjes geschreven 'De eventuele brandcardverhoging is eenvoudig reinigbaar'. Kunt u uitleggen wat deze opmerking met de eis te maken heeft?	Gevraagd wordt om bij de (eventuele) positionering van de brandcardverhoging te letten op de plaatsing, zodat er geen (onbereikbaar) vuil kan achterblijven.
70	E184	U vraagt een tweede spreek sleutel in de patiëntenruimte. Is een speaker in de patiëntenruimte ook gewenst?	Nee, er is geen speaker in de patiëntenruimte gewenst. Er is wel een speaker nodig voor de radio.

Nummer	Verwijzing	Vraag Inschrijver	Antwoord VRNHN
71	E189	Wij hebben deze eis vergeleken bij de drie meest geschikte basisvoertuigen. Daar is deze eis alleen leverbaar als deze niet automatisch is. Ons verzoek is dat u deze aanpast door het woord 'automatisch' te laten vervallen.	Automatisch komt te vervallen, dimfunctie behouden.
72	E195	U vraagt hier de kleur antraciet. Is zwart ook akkoord?	Akkoord.
73	E197	De VPK-zitpositie wordt door de RDW beoordeeld bij een individuele keuring. De RDW geeft een goedkeuring alleen af voor een stoel in combinatie met de juiste vloerplaat/rail en voet. Wilt u deze vraag uitbreiden met de testrapporten van de vloerplaat/rail en voet?	Betreft keurings/testrapportage van een (onafhankelijke) keuringsinstantie m.b.t. keuring en testrapportage van stoel en stoelmontage.
74	E244	In de huidige norm is ook zitplaatsherkenning voor de zitplaatsen achterin verplicht. Hier moeten de volgende stappen zichtbaar zijn voor de chauffeur: 1 er zit niet een persoon op de stoel (zwart) 2 er zit een persoon en de gordel is niet vast (rood) 3 er zit een persoon en de gordel is wel vast (groen) Wij verzoeken u de zitplaatsherkenning te vermelden in deze eis.	Akkoord.
75	E266	Kunt u de term 'non-blocking issues' toelichten?	Betreft tekortkomingen bij aflevering die de afname verstoren, deze dienen binnen 5 (werk)dagen opgelost te zijn tot tevredenheid van afnemer en voldoen aan PvE.
76	E271	Bijna alle leveranciers van basisvoertuigen hebben last van leveringsproblemen. Dit komt door de recente covid-pandemie en de oorlog in Oekraïne. Wij verzoeken u om deze eis te laten vervallen of ten minste aan te passen.	Zie antwoord vraag 44.
77	W 1.1	U vraagt aan inschrijver om motorprestaties van een basisvoertuig aan te passen cq te verbeteren. Door de steeds strengere WLTP-wetgeving is het niet toegestaan iets aan de motor of software aan te passen omdat dan de geteste WLTP-waardes niet overeenkomen. Wij verzoeken u deze wens te laten vervallen.	Gewenst wordt om aan te geven, wat er eventueel wel mogelijk is binnen wetgeving en garanties.