

	Betreft	Vraag	Antwoord
1	Prijzenblad Nettolijst	Er staan diverse artikelen op de lijst waarvoor alternatieven/gelijkwaardige artikelen beschikbaar zijn. Mogen deze artikelen worden aangeboden?  mboRijnland Medische materialen prijzenblad 2023-11-23	Ja.
2	Prijzenblad onderhoud	Kan de opdrachtgever in de prijslijst de materialen voor onderhoud vermelden om juiste prijzen te kunnen benoemen.  mboRijnland Medische materialen prijzenblad 2023-11-23	Nee. Voor mboRijnland is niet helder wat binnen de organisatie aanwezig is. Om die reden wordt een uurtarief voor het onderhoud uitgevraagd. Hiervoor mogen verder geen bijkomende kosten worden gerekend (oa. bijvoorbeeld voorrijdkosten).
3	Prijzenblad onderhoud	De prijzen voor periodiek onderhoud worden bepaald per medisch onderwijsleermiddel en per medisch apparaat in verband met verschillende classificaties. Dit zijn verschillende tarieven. De prijslijst geeft hiervoor geen ruimte. Kan de opdrachtgever dit mogelijk maken ?  mboRijnland Medische materialen prijzenblad 2023-11-23	Zie het antwoord op vraag 2.
4	Tevredenheid dienstverlening	Onder KPI's valt tevredenheid van de dienstverlening. De contactpersonen van opdrachtgever geven een rapportcijfer.  Worden de toegekende punten per beoordelingscriteria gedeeld met leverancier?  De verantwoordelijkheid voor monitoren van KPI's ligt bij de opdrachtnemer en verstrekt vier keer per jaar een managementrapportage met o.a. de KPI's (4.1, algemeen punt7)  Hoe krijgt opdrachtnemer de beoordeling van KPI 1.2.8 'tevredenheid dienstverlening' aangeleverd?  Mbo Rijnland Medische materialen 23 november 2023. Pagina 7, 1.2.8 Kritische Prestatie Indicatoren	Dit dient Opdrachtnemer zelf in te vullen. Dit kan bijvoorbeeld door het periodiek versturen van een klanttevredenheidsonderzoek naar de contactpersonen van Opdrachtgever. Dit kan uiteraard in overleg met mboRijnland.
5	Keuringsnormen	Hier is vermeld: NEN 62535, dit betreft een norm voor het testen van Isoleervloeistoffen. Leverancier denkt dat hier een fout is gemaakt en dat de norm NEN 62353 Medisch Elektrische toestellen van bedoeld is. Graag uw bevestiging.  mboRijnland Medische materialen Document 2023-11-23 Pagina 17, Paragraaf 4.1. Onderhoud en keuringen 25	Dat bevestigt Opdrachtgever.

	Betreft	Vraag	Antwoord
6	Vervangende gebruiksartikelen bij reparatie	<p>Het is niet mogelijk om voor alle materialen, welke nu nog in detail niet bekend zijn, volledig vervangende materialen aan te bieden bij een langere reparatietijd. Een bed of infuus pomp is hiervan een voorbeeld.</p> <p>Tekstvoorstel: Leverancier streeft ernaar om de reparatie tijd zo kort mogelijk te laten zijn. Indien mogelijk stelt leverancier een leenartikel ter beschikking gedurende de reparatietijd.</p> <p>mboRijnland Medische materialen Document 2023-11-23 Pagina 17, Paragraaf 4.1. Onderhoud en keuringen 17</p>	Het uitgangspunt voor mboRijnland is het zo snel mogelijk vervangen van een defect gebruiksartikel/materiaal. Indien dit niet mogelijk is, wordt overlegd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over alternatieve oplossingen.
7	Correctief onderhoud binnen 24 uur	<p>Zonder een specificatie van de huidige materialen kunnen wij niet op voorhand toezeggen dat leverancier binnen een korte tijdsperiode een werkend apparaat garandeert. (zie ook vraag over 24 uur). In de branche is dit ook niet te garanderen door de diverse materialen welke geleverd worden in deze oplossingen.</p> <p>Wijziging tekstvoorstel: Leverancier streeft ernaar om een storing aan een apparaat binnen 1 werkdag op te pakken en zo mogelijk op te lossen. Met de eindgebruiker wordt gekeken naar een werkbare workaround tijdens van de herstelperiode.</p> <p>mboRijnland Medische materialen Document 2023-11-23 Pagina 17, Paragraaf 4.1. Onderhoud en keuringen 16</p>	Eis 16 wordt aangepast: 'Zodra een apparaat defect is, wordt de melding van Opdrachtgever binnen één werkdag door Opdrachtnemer opgepakt en wordt er naar Opdrachtgever gecommuniceerd over de verwachte oplosdatum. Als het defect niet binnen twee werkdagen opgelost kan worden, wordt verder overlegd en mogelijk alternatieven geboden. Weekenden worden hierbij uitgesloten.
8	Correctief onderhoud binnen 24 uur	<p>In deze branche is een 24 uren dienst niet van toepassing. Weekenden en volledige schoolsluitingen in een vakantie zijn van toepassing.</p> <p>Wijziging tekstvoorstel: Bij een melding van een defect aan een apparaat neemt een technicus binnen 1 werkdag contact op voor het opvolgen van de melding.</p> <p>mboRijnland Medische materialen Document 2023-11-23 Pagina 17, Paragraaf 4.1. Onderhoud en keuringen 16</p>	Zie het antwoord op vraag 7.
9	Nederlandstalige handleiding	<p>Van enkele materialen bestaat niet altijd een Nederlandstalige handleiding. Dit betreft eenvoudige materialen.</p> <p>Is een Engelstalige handleiding bij eenvoudige materialen akkoord?</p> <p>Op verzoek kunnen deze vertaald worden echter zijn daar kosten voor MBORijnland aan verbonden.</p> <p>Betreft: mboRijnland Medische materialen Document 2023-11-23 Pagina 16, Paragraaf 4.1 artikel 12.</p>	Dat is akkoord. Wanneer nodig, maakt Opdrachtgever gebruik van een training/mondelinge instructie, zoals benoemd in de aanbestedingsstukken.