

Nota van Inlichtingen 1

Aanbesteding Liftonderhoud gemeente Arnhem

Publicatiedatum: 24-1-2025

Algemeen

Nota van Inlichtingen (Nvl)

N.a.v. een vraag over een tweede vragenronde, biedt AD ruimte om na publicatie van deze Nvl verduidelijkingsvragen (vragen die gerelateerd zijn aan de antwoorden in deze Nvl) te stellen.
Vragen kunnen worden ingezonden tot **woensdag 29 januari 10.00uur** via de berichtenmodule van TenderNed, middels het format Bijlage 4: Vragenlijst ten behoeve van Nota van Inlichtingen.xls. De antwoorden worden **donderdag 30 januari** gepubliceerd (2e Nvl)

vraag	Hoofdstuk/ paragraaf	blz.	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad - Artikel 1.8.3	8	Wat wordt bedoeld met externe liftmanager? Is dit vanuit de gemeente of een welk extern bedrijf / adviseur betreft dit?	In de leidraad staat aangegeven: Ingehuurde partij als belangenbehartiger, aangesteld door AD.
2	1 / 1.6	8	De beoordeling van de inschrijvingen vindt afzonderlijk per perceel plaats. Inschrijven op een of beide percelen is toegestaan. Biedt het de AD meerwaarde indien een opdrachtnemer beide percelen wint, wat is deze meerwaarde hiervan voor de AD en is er hiervan invloed te verwachten op de gunning?	Nee, dit biedt de AD geen meerwaarde. Beide percelen worden apart beoordeeld en op basis van die uitslagen worden de percelen gegund.
3	Bijlage 3 Algemene inkoopvoorwaarden artikel 14.1	9 en 10	Aansprakelijkheid voor (gevolg)schade door derden is een niet voorzienbaar en daarmee niet in te schatten bedrijfsrisico waarvan acceptatie door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Opdrachtnemer verzoekt u akkoord te gaan met het volgende: Conform de Gids Proportionaliteit Voorschrift 3.9D, verzoeken wij opdrachtgever deze te limiteren tot EUR 1.250.000.-. Akkoord?	Niet akkoord, AD blijft bij hetgeen vastgesteld in de leidraad.

4	Algemene inkoopvoorwaarden - Artikel 14	9 en 10	'Wij wensen de hoogte van de aansprakelijkheid tot een concreet bedrag te beperken. Wij stellen daarom voor dat de aansprakelijkheid is beperkt tot een bedrag van € 100.000 per gebeurtenis, gemaximeerd tot € 250.000 per kalenderjaar, waarbij een reeks van met elkaar samenhangende gebeurtenissen kwalificeert als één gebeurtenis. Daarnaast wensen wij overeen te komen dat de schade die voor vergoeding in aanmerking komt, wordt beperkt tot de directe schade. Dit betekent dat – behoudens opzet of grove schuld – wij nimmer aansprakelijk zijn voor indirecte schade, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen en reputatieschade. Het voorgaande geldt ook ten aanzien van aanspraken van derden tot vergoeding van schade.' Is dit akkoord?	Niet akkoord, AD blijft bij hetgeen vastgesteld in de leidraad. Er bestaat geen vastomlijnde definitie als het gaat om indirecte schade. Per gebeurtenis zal dit conform hfdst. 2.1, artikel 28 van de aanbestedingsleidraad behandeld worden.
5	14.1 Inkoopvoorwaarden	9/10	bent u bereid om - zoals gebruikelijk is in de zakelijke markt en conform de Gids Proportionaliteit voorschrijft - om de aansprakelijkheid van Inschrijver te beperken tot directe schade, en per jaar te beperken tot een redelijk bedrag dat in verhouding staat tot de opdrachtwaarde?	Zie antwoorden vragen 3 en 4.
6	Aanbestedingsleidraad // 2.1.28	12	Aansprakelijkheid voor directe schade is een niet voorzienbaar en daarmee niet in te schatten bedrijfsrisico waarvan acceptatie door een bedrijf met gezonde bedrijfsvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Opdrachtnemer verzoekt u akkoord te gaan met het volgende: Conform de Gids Proportionaliteit Voorschrift 3.9D, verzoeken wij opdrachtgever deze te limiteren tot EUR 1.250.000.-. Akkoord?	Zie antwoorden vragen 3 en 4.

7	Aanbestedingsleidraad - Artikel 2.2	12	*Gezien de publicatie van de tender aan het begin van het jaar na de vakantieperiode, voorziet de planning in de mogelijkheid om de deadline van inschrijven met 1 week te verlengen? *Heeft de planning nog ruimte voor een tweede vragenronde?	AD houdt vast aan de uiterste inschrijftermijn. AD biedt ruimte voor een tweede vragenronde, zie beschrijving onder Algemeen.
8	2 / 2.1-punt 29	12	Het is inschrijvende partijen niet toegestaan tegen een symbolische prijs, of abnormaal lage prijs in te schrijven. Is AD bereid een waarde hieraan te verbinden dat indien de laagste inschrijver x % goedkoper is dan de volgende inschrijver in rangorde, dit tot uitsluiting resulteert? Zo ja welke percentage acht AD hier toepasselijk.	Nee, AD is niet bereid hieraan een waarde te verbinden en houdt vast aan de gestelde beoordeling in de leidraad.
9	3.6 milieumanagementsysteem	19	Gaat AD akkoord met een Certificaat level 3 op de CO2 Prestatieladder in plaats van een ISO 14001 certificaat? De criteria voor het behalen van een CO2 Prestatieladder zijn immers ook door een onafhankelijke derde partij vastgesteld.	Niet akkoord. De eis ISO14001 certificaat blijft staan.

10	Aanbestedingsleidraad - Artikel 3.12	21	*Is het voor de huidige onderhoudspartij akkoord om de gemeente Arnhem aanhouden als referent? *Dient voor de tevredenheidsverklaring een eigen format te worden opgesteld?	Alle referenties die voldoen aan de gestelde voorwaarden (zoals aangegeven in paragraaf 3.12 van het Aanbestedingsdocument) zijn toegestaan. Ja, de tevredenheidsverklaring is vormvrij, echter hieruit dient duidelijk te worden dat het om dezelfde opdracht gaat die is beschreven in het referentieformulier.
11	3 / 3.11	21	Kunnen de kosten voor het aanvragen van een VOG gefactureerd worden? Hoelang mag de VOG geldig zijn?	Nee, AD accepteert geen extra kosten hiervoor. Alle kosten dienen in de opgegeven prijs verdisconteerd te zijn. De AD kan steekproefsgewijs een verklaring opvragen van de inschrijver. Hierin dient te zijn opgenomen dat van iedere monteur die voor deze opdracht ingezet wordt, een VOG bij inschrijver in bezit is, die op het moment van indienen niet ouder is dan zes maanden.
12	aanbestedingsleidraad artikel 3.12.1, perceel 1 & spindeltechnologie?	22	In bijlage 2a lezen wij dat het in Perceel 1 gaat om 40 tractie-liften en 3 hydrauliek liften. Desondanks vraagt u bij Kerncompetentie 1 van Perceel 1 dat wij expliciet aantonen dat wij ook spindeltechnologie kunnen onderhouden. Is dit een foutje van de Opdrachtgever? zo niet, kunt u deze eis dan nader toelichten?	Juiste constatering. Er is een fout geslopen in de vereisten per perceel. Voorts dient dit te zijn: Perceel 1: voornamelijk tractie technologie Perceel 2: voornamelijk spindeltechnologie
13	Aanbestedingsleidraad // 4.1 punt 3	25	Programeren spreekluisterverbinding; Als inschrijver zijn we daarvoor verantwoordelijk. Helaas zijn er veel units in de omloop welke niet vrijprogrammeerbaar zijn. Inschrijver gaat ervan uit dat in de implementatiefase deze aangeboden kunnen worden (uiteraard dan wel een vrij-programmeerbare unit) is dat juist?	Ja, iom AD mag dit gedurende de implementatiefase aangeboden worden tegen een marktconforme prijs.
14	aanbestedingsleidraad artikel 4.1 en 4.12.1; Spreekluisterverbindingen	25 en 29	Indien onverhoopt één of meerdere bestaande spreekluisterverbindingen niet omgeprogrammeerd kunnen worden, zullen er meerkosten zijn voor Opdrachtgever. Bijvoorbeeld voor de aanschaf & installatie van een nieuwe spreekluisterverbinding. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 13

15	4 / 4.1 / 4.12.1 / 4.12.2	25 en 29	Aanwezige Spreek-luisterverbindingen dienen omgeprogrammeerd te worden, en dienen verbonden te worden via de meldkamer van Inschrijver. Er is een overlapperiode besproken met de huidige dienstverlener. Bij hoeveel units, waar een spreekluistersysteem verplicht en aanwezig is, is er sprake van een courant 4G spreekluistersysteem? Komen kosten van het eventueel noodzakelijk vervangen van spreekluistersystemen voor rekening van opdrachtgever?	Voor de implementatieperiode lijkt ons de vraag aangaande courante spreekluisterverbindingen niet relevant. Voor de tweede vraag: zie antwoord op vraag 13.
16	aanbestedingsleidraad artikel 4.2.2: onderhoud op basis van gebruik	26	U spreekt in dit artikel van Onderhoud op basis van gebruik, mogelijk via sensoren. Verwacht u hierbij een aanbieding van Inschrijver voor de inzet en metingen van dergelijke sensoren van Inschrijver?	Nee. Sensoren zijn reeds geplaatst.
17	aanbestedingsleidraad artikel 4.7, schoonmaakwerkzaamheden	27	U vraagt hier o.a. om het reinigen van de liftschacht. Inschrijver kan uitsluitend, i.s.m. met een schoonmaakpartner, de binnenkant van de liftschacht reinigen. Dit vanwege mogelijke inzet hoogwerker en/of steigerbouw bij schoonmaak buitenkant liftschacht. Is dit akkoord?	In artikel 4.7 wordt de binnenzijde van de schacht bedoeld. Buitenzijde is in deze leidraad uitgesloten.
18	aanbestedingsleidraad artikel 4.9, persoonsbevrijding	28	U spreekt hier van een reactietijd van 30 minuten. Dat is wel heel erg scherp neergezet, niet marktconform en eerlijk gezegd niet altijd haalbaar voor de locaties in het centrum van Arnhem. Wij stellen voor bij Persoonsbevrijding: gemiddeld 45 minuten met een maximum van 1 uur. Gaat u hiermee akkoord?	De streeftijd voor aankomst bij de installatie stellen we op 30 minuten. AD stelt het maximum op 1 uur.
19	4.9 Persoonsbevrijding	28	De door AD gevraagde responsetijd van 30 minuten is niet marktconform. Is AD bereid deze naar 1 uur op te rekken aangezien dat de in de markt gehanteerde standaard is? Dan wel een clausule toe te voegen dat de gevraagde 30 minuten een streefgetal is? In de praktijk, zeker tijdens kantooruren, is de daadwerkelijk gerealiseerde responsetijd bij opsluitingen in het overgrote deel van de gevallen namelijk wel binnen 30 minuten. Bij het inschakelen van derden, in de praktijk de brandweer, is de kans op schade aan de installatie namelijk dermate hoog dat dit een niet te dragen risico is.	zie antwoord op vraag 18

20	Aanbestedingsleidraad // 4.9	28	Persoonsbevrijding; De reactietijd van 30 min bij opsluiting is niet te garanderen gezien reistijd in combinatie met verkeersdrukte in de stad, uitdaging met parkeren enz. Verzoek om dit aan te passen naar; 1 uur met als streeftijd 30 minuten. Is dat akkoord?	zie antwoord op vraag 18
21	Aanbestedingsleidraad - Artikel 4.9	28	Responstijd opsluiting is 30 minuten. In de markt is 45 tot 60 minuten gebruikelijk bij een opsluiting. Is deze maximale responstijd akkoord?	zie antwoord op vraag 18
22	4 / 4.9	28	Gangbaar in de markt is persoonsbevrijding binnen 60 minuten. Is opdrachtgever bereid de markt hierin te volgen. Indien nee, waarom niet.	zie antwoord op vraag 18
23	aanbestedingsleidraad artikel 4.10, Liftkeuringen	28	Kunnen wij er vanuit gaan dat alle liftinstallaties beschikken over een geldig keuringscertificaat? Zonder keuringspunten. Zo niet, mogen wij er vanuit gaan dat alle keuringspunten zijn opgelost voor start van de Overeenkomst?	Hier kan niet vanuit gegaan worden. Op het moment van schrijven zijn nagenoeg alle installaties goedgekeurd, echter wel met enkele opmerkingen.
24	Aanbestedingsleidraad - Artikel 4.10	28	Lift wordt gekeurd per 18 maanden. In bijlage 2a kolom O dient het afgeprijsd te worden. Is het akkoord om deze kosten om te rekenen naar een jaarbedrag als onderdeel van de contract facturatie?	Assistentie bij keuring dient - conform de leidraad - omgerekend te worden naar een jaarbedrag.
25	aanbestedingsleidraad artikel 4.10.1, Samenwerking keuringsinstelling	28	M.b.t. de Keuringen. U schrijft dat de Keuringsinstelling in de lead is, waarbij Opdrachtgever een contract heeft afgesloten met de Keuringsinstelling. De aanmelding van elke keuring bij de diverse locaties van de gemeente Arnhem wordt echter van Opdrachtnemer verwacht? Is dit correct? Zo ja, dan is een vereiste vanuit Inschrijver dat wij -verstrekst vanuit Opdrachtgever- te allen tijde over een actuele lijst van contactpersonen en contactgegevens van alle locaties beschikken. Indien dit onverhoopt niet mogelijk is, dan kunnen wij deze verantwoordelijkheid niet nemen. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is juist. Een actuele lijst met contactpersonen wordt beschikbaar gesteld.
26	aanbestedingsleidraad artikel 4.11.1, reactie tijden	28	De gestelde reactietijd van binnen 2 uur is haalbaar bij een zgn. urgente storing (bijvoorbeeld stilstand of een gevaarlijke situatie). Bij een niet urgente storing stellen wij voor: reactietijd van binnen 24 uur. Gaat u hiermee akkoord?	De AD blijft bij een streeftijd van 2 uur en voegt een maximale reactietijd (aanwezig op locatie) van 4 uur toe. Bij het opstellen van het SLA worden op basis van de beide portfolio's mogelijke afwijkingen besproken en vastgelegd.

27	Aanbestedingsleidraad // 4.11	28	Reactietijd bij toring; Wederom is een reactietijd van 2 uur oor alle installaties en 24u per dag erg ambitieus. Verzoek om dit aan te passen naar; 2 uur binnen kantoortijd en 4 uur buiten kantoortijd, waarbij het streven 2 uur is. Is dat akkoord?	Zie antwoord op 26
28	Aanbestedingsleidraad - Artikel 4.11.1	28	De reactietijd bij storing is 2 uur. Geldt dit alleen bij stilstand? Is een uitgestelde reactietijd akkoord indien er sprake is van een minder urgente storing en de lift wel in bedrijf is. Is dit akkoord ?	Zie antwoord op 26
29	Aanbestedingsleidraad // 4.12,1	29	Huidige situatie spreekluister verbinding; AD geeft aan dat de Simkaarten in de toekomst ten laste zijn van de AD, Voor wie zijn de kosten van de lopende Simabonnementen? Er is in het prijzenblad geen ruimte om deze te prijzen. Inschrijver gaat er vanuit dat deze kosten en het regelen van de huidige abonnementen daarom bij de AD ligt. Is dat correct?	Dit is correct, de kosten van de Simabonnementen liggen bij de AD.
30	4 / 4.12.2	29	U schrijft dat in de toekomst het Sim kaart beheer in beheer van opdrachtgever zal plaatsvinden. Betekent dit dat de GSM verbindingen vanaf de start van de overeenkomst voor rekening en geregeld worden door AD?	Zie antwoord op vraag 29.
31	4.13 Mandaat	29	Het door AD gegeven mandaat van 500,- euro lijkt wat laag. In de praktijk zal met dit mandaat niet het beoogde voordeel behaald worden, namelijk kortere stilstandtijden door niet te hoeven wachten op een akkoord. Is AD bereid het mandaat te verhogen naar minimaal 1.500 euro waarbij uiteraard de leverancier ten alle tijden achteraf zal moeten kunnen aantonen hoe en waarom hier van gebruik is gemaakt. Nimmer zal een mandaat een "vrijbrief" zijn om niet noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren.	Nee, de AD is daar niet toe bereid.
32	4.17.1 Zero Emissiezone	31	Kan AD bevestigen dat de Zero Emissiezone per 01-01-2026 niet voor personenautos van toepassing is? Dus dat benzine personenautos nog wel zijn toegestaan in de binnenstad?	AD kan dit niet bevestigen. Op de website staat op de meest actuele informatie: https://www.arnhem.nl/stad_en_wijken/Wegen_en_vervoer/Zero_emissiezone
33	Aanbestedingsleidraad // 4.18.6	32	Indexering; AD geeft een index aan volgend de DPI. Deze wijkt echter erg (laatste jaren ca 3% per jaar) af ten opzichte van de loonontwikkeling in de branche, namelijk metaal en techniek of metaalektro. Aangezien het merendeel van onze kosten loonkosten bedragen verzoekt inschrijver de index aan te passen naar bv Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100) 24-30 (33 metaalektro) Is dat akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. AD houdt de index aan zoals omschreven.
34	4 / 4.18.6	32	Is AD bereid om de indexering aan te passen naar de CAO Metaalektro? Zo niet, waarom niet?	Zie antwoord op vraag 33.

35	aanbestedingsleidraad artikel 4.24 en Bijlage 7: Social return	34	Inschrijver is erg actief op het gebied van SROI en toont dit aan door ons certificaat PSO-ladder, trede 3. Bij aanbestedingen is dit regelmatig voldoende om aan de gestelde eisen SROI te voldoen. Is dit ook voor de gemeente Arnhem het geval?	De gestelde eis van 5% geldt voor iedere Inschrijver. Pas na gunning wordt middels de bouwblokken methode nadere invulling gegeven aan de SROI. Zie ook bijlage 7: Invulling Social Return bij de Aanbestedingsdocumenten.
36	4 / 4.24	34	Zou u in het kader van SROI uw bouwblokkenmethode en de componenten waarop invulling van SROI plaats kan vinden, willen delen met inschrijvende partij?	Deze is gedeeld bij publicatie, betreft Bijlage 7 Invulling Social Return.
37	Aanbestedingsleidraad - Artikel 5.2	36	Het criterium kwaliteit: de documenten kunnen 1x worden ogesteld welke geldt voor beide percelenen. Is dit akkoord?	Dat is akkoord. Per perceel dienen de gevraagde documenten opgeleverd te worden. De inhoud is aan Inschrijver.
38	Aanbestedingsleidraad - Artikel 5.2	36	Voor de communicatiestructuur / planning is het akkoord om een bijlage aan te leveren welke geldt als aanvulling op het maximaal aantal pagina's ?	Nee, niet akkoord. AD houdt bij het Plan van Aanpak vast aan maximaal 4 A4.
39	Aanbestedingsleidraad - Artikel 5.4.2.	39	Kolom K-L-M graag een toelichting tussen de verschillen. Er staat vermeld een totaalbedrag per jaar (dus niet een los bezoek). Wat is het verschil tussen K en M in vergelijking met kolom L ? Graag ontvangen we een extra verduidelijking eventueel aan de hand van een voorbeeld.	Het aantal onderhoudsbeurten kan variëren nav de toepassing van OBG. Daarbij wordt niet gerekend met een vast bedrag per onderhoudsbeurt. Er is sprake van 3 scenarios: 1- kolom L vermeldt het onderhoudsbedrag gebaseerd op het aantal bezoeken in kolom J. 2- Kolom K vermeldt het onderhoudsbedrag bij het aantal bezoeken in kolom J-1 3. Kolom M vermeldt het onderhoudsbedrag bij het aantal bezoeken in kolom J+1
40	Bijlage 5 Concept Overeenkomst - Artikel 4.4	5	Gemeente Arnhem heeft het recht de overeenkomst tussentijds op te zeggen met opzegtermijn van 6 maanden. Kan de gemeente toelichten in welke gevallen dit geldt? Inschrijver begrijpt dat de overeenkomst kan worden ontbonden wanneer zij structureel tekortschiet in de nakoming, echter zonder opgave van reden een bepaalde tijd contract op te zeggen, is niet gewenst. Is dit akkoord?	Artikel 4.4 in bijlage 5 Concept Overeenkomst komt te vervallen: er is geen sprake van een tussentijdse opzegmogelijkheid. Bij ontbinden zijn de algemene inkoopvoorwaarden van toepassing.