



Beantwoording Nota van Inlichtingen 1 voor de Europese openbare aanbesteding voor Liften en heffers

Gemeente Alkmaar
Unit: Vastgoed, gronden en duurzaamheid
Datum: 16-09-2025
Kenmerk: C5108

© Copyright gemeente Alkmaar
Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.

Ref Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	SROI-bijdrage, Aanbestedingsdocument, art. 1.5.1	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 volledig (100%) aan de gestelde eisen SROI te voldoen. Is er een mogelijkheid voor de gemeente Alkmaar dat bij aantoonbare trede 3 van de PSO-ladder dit ook afdoende is en dat dan niet de 3% van de Opdrachtsom geldt?	Dit voorstel voldoet helaas niet aan wat is gevraagd en daarom niet akkoord.
2	PvE, artikel 2.2.6, Responstijden, Prioriteit laag	Bij Prioriteit Laag, stellen wij voor dat bij meldingen in de weekenden, de responstijd is: de volgende werkdag. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Er kan incidenteel en gemotiveerd een andere afspraak gemaakt met de beheerder. Dit is dan specifiek voor de desbetreffende storing en is in goed overleg met deze beheerder.
3	PvE, artikel 2.2.6, Responstijden, Prioriteit hoog	Bij Prioriteit Hoog, stellen wij voor dat bij meldingen in de avond of weekenden, de responstijd is: de volgende werkdag is in de ochtend. Het gaat hierbij om o.a. de liften in de Parkeergarages. Het is hierbij bijvoorbeeld niet mogelijk dat monteurs voor een stilstaande lift hiervoor in de weekenden moeten komen. Gaat u hiermee akkoord? Voor de goede orde: dit geldt uiteraard niet voor Prioriteit urgent (opsluiting).	Niet akkoord. Er kan incidenteel en gemotiveerd een andere afspraak gemaakt met de beheerder. Dit is dan specifiek voor de desbetreffende storing en is in goed overleg met deze beheerder.
4	Ingangsdatum Eigen Risico € 750	Graag spreken wij af dat de exacte ingangsdatum van het Eigen Risico van € 750 in goed overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. U zult begrijpen dat het Eigen Risico € 750 veel risico met zich meebrengt voor Inschrijver die deze installaties niet kent. Zo kunnen er momenteel liften zijn die structureel veel in storing zijn; kunnen er liften zijn met openstaande keuringspunten en/of reparaties, e.d. Wij denken dat het redelijk is dat dergelijke liften niet direct onder dit hoge Eigen Risico vallen en dat deze pas ingaat als deze liften structureel hersteld zijn. Gaat u hiermee akkoord?	De opdrachtgever gaat ervan uit dat in het eerste kwartaal alle liften bezocht zijn en dat er door de opdrachtnemer een nulmeting is uitgevoerd. Kosten die voortkomen uit deze nulmeting Paragraaf 3.2.4., mogen in rekening worden gebracht. Na het eerste kwartaal geldt het eigen risico volledig.

5	Heffers: KPI's en Eigen Risico	Uit de documenten maken wij op dat het naast personenliften ook om 13 heffers/ tand -liften gaat. Inschrijver kan dit type installaties uitsluitend in onderhoud nemen op moment dat de volgende voorwaarden worden aangepast door Opdrachtgever: a) er gelden geen KPI's op Hersteltijden en maximaal aantal storingen; b) er bij storingen geen Eigen Risico € 750 geldt. Wij begrijpen dat dit een verandering is op het PvE en de KPI's. Wij zijn echter genoodzaakt tot deze vraag/ deze eis omdat Inschrijver geen enkele (technische) ondersteuning krijgt van de betreffende fabrikanten en leveranciers. Tevens hebben wij regelmatig te maken met lange levertijden van materialen. Gaat u akkoord met deze wijzigingen?	De genoemde installaties zijn in goede staat en wij hebben met de huidige onderhoudsfirma niet de ervaring dat KPI's niet kunnen worden nagekomen. Daarbij wel opgemerkt dat als beschreven problemen zich voordoen wij hiermee in redelijkheid en billijkheid zullen omgaan.
6	Planning	Is het mogelijk dat de datum voor Uiterlijke ontvangst van de Inschrijvingen met 1 of 2 weken wordt verschoven? Zodat Inschrijvers, in deze tijd van het jaar met veel aanbestedingen, iets meer tijd hebben? Dit zal de kwaliteit van Inschrijvingen zeker ten goede komen. Gaat u hiermee akkoord?	De planning geeft deze ruimte helaas niet. De definitieve gunning is eind november en er dient ook nog geïmplementeerd te worden.
7	Storingsoverzichten	Inschrijver is niet bekend met de huidige conditie van de installaties. I.v.m. het gevraagde Eigen Risico van €750 per gebeurtenis per installatie bij technische storingen: kunnen wij een storingsoverzicht ontvangen per installatie van de afgelopen 3 jaar? bij voorkeur gerangschikt per jaar. En indien mogelijk met een specificatie of storingen een technische oorzaak OF een externe oorzaak hadden.	Zie de bijgevoegde bijlage 14 – storingen Nvl.
8	Bijlage 03 - Concept Overeenkomst artikel 3.5	Opdrachtnemer kan met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand de dienstverlening voor een locatie en/of lift/heffer beëindigen. Deze afspraak geldt voor de dienstverlening van een bepaalde locatie en/of lift. Welke afspraak geldt wanneer Opdrachtnemer de gehele overeenkomst wenst op te zeggen voor alle liften?	Dit klopt niet in de concept overeenkomst. Dit moet de Opdrachtgever zijn. Artikel 3.5 van de overeenkomst zal worden aangepast. Dit is als volgt: <i>Opdrachtnemer kan met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand de dienstverlening voor een locatie en/of lift/heffer beëindigen.</i>

			Er is geen opzeggingsmogelijkheid opgenomen in de Overeenkomst voor de Opdrachtnemer.
9	Bijlage 04 - AIV artikel 5.3	<p>Voorts kan de Gemeente Alkmaar binnen 10 (tien) Werkdagen, nadat de Installatie gereed is, de Zaken en/of Diensten alsmede het Resultaat aan een Acceptatietest onderwerpen teneinde vast te stellen of voldaan is aan hetgeen is overeengekomen tussen Partijen.</p> <p>Onder welke omstandigheden kan dit plaatsvinden? Wat is de rol van opdrachtnemer tijdens deze test? Moeten de monteurs aanwezig zijn, en hoeveel tijd gaat dit in beslag nemen? Door wie wordt deze test gedaan?</p>	Dit is een tekst uit de algemene voorwaarden en is van toepassing voor projecten en geldt niet voor het uitvoeren van onderhoud of reparatie van onderdelen en liften.
10	Bijlage 04 - AIV artikel 7.1	<p>Indien Oplevering niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is de Leverancier aan de Gemeente Alkmaar zonder aanmaning of andere voorafgaande verklaring een onmiddellijke en direct opeisbare boete verschuldigd van 0,5% van de totaal waarde van de Overeenkomst, vermeerderd met de omzetbelasting, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, tot een maximum van 10% van de totaal waarde van de Overeenkomst.</p> <p>Bij een langdurige relatie past geen boeteclausule, kan de boete worden beperkt tot max 5% van de contractwaarde, mits de tekortkoming kan worden toegerekend aan Opdrachtnemer ?</p>	Akkoord om dit aan te passen naar maximaal 5% van de contractwaarde.
11	Bijlage 04 - AIV artikel 8.2	De Gemeente Alkmaar heeft het recht het Personeel van Leverancier aan een goedkeuring te onderwerpen. Ten behoeve van de goedkeuring kan de Gemeente Alkmaar verzoeken om het curriculum vitae, een verklaring omtrent het gedrag, en/of om een persoonlijk gesprek met het betreffende Personeel van Leverancier.	Dit is een vrij algemene voorwaarde waarvan de kans heel klein is dat deze in de praktijk zal worden toegepast. In het geval er geen gesprek kan worden gevoerd of er geen CV kan worden overlegd (bv. door weigering) dan zal de gemeente in goed overleg treden met de opdrachtnemer en als nodig in dat geval vervanging van het personeel verlangen.

		In hoeverre wordt hier praktisch mee omgegaan. Het opvragen van CV en persoonlijk gesprek met onze personeelsleden kan als onprettig worden ervaren. Hoe gaan we om met collega's die dit weigeren, en welke privacy maatregelen worden hieromtrent getroffen?	
12	Bijlage 04 - AIV artikel 8.3	<p>Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat het Personeel van Leverancier niet naar tevredenheid c.q. niet conform de verwachting van de Gemeente Alkmaar functioneert, dan heeft de Gemeente Alkmaar het recht vervanging van het betreffende Personeel van Leverancier te verlangen.</p> <p>Deze bepaling is te algemeen beschreven en is subjectief. Wanneer is er volgens de Gemeente sprake van "niet conform de verwachtingen". Wie beoordeelt dit? Binnen de gemeente Alkmaar zijn er geen liftexperts om dit te kunnen beoordelen? Dit is wel belangrijk om duidelijk te hebben, aangezien de gevolgen natuurlijk ernstig kunnen zijn.</p>	Dit zal ook niet zomaar worden verlangd. Niet naar tevredenheid of conform verwachtingen functioneren is een breed begrip. In de beoordeling daarvan zal de gemeente uiteraard zorgvuldig moeten optreden met de benodigde kennis van zaken en dit met voldoende objectieve redenen moeten motiveren.
13	Bijlage 04 - AIV artikel 15.11	<p>Overschrijding van enige betalingstermijn door de Gemeente Alkmaar of niet-betaling door de Gemeente Alkmaar van enige factuur op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factuur of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Prestatie, geeft Leverancier niet het recht zijn Prestaties op te schorten, dan wel te beëindigen. Indien de Gemeente Alkmaar ten onrechte niet of te laat betaalt, heeft Leverancier, na deugdelijke ingebrekestelling, het recht op een verdragingsrente ter hoogte van de geldende wettelijke rente. Rente op rente kan niet worden gevorderd.</p> <p>Deze bepaling lijkt ons niet redelijk, nu de gemeente dit recht wel heeft gelet op lid 7. Wanneer de gemeente de factuur op onredelijke gronden weigert, zal Opdrachtnemer haar</p>	Nee niet akkoord. Wij zien niet in wat hier niet redelijk is. Als de factuur ten onrechte is aangehouden en niet op tijd is betaald dan kunt u rente vorderen.

		werkzaamheden opschorten. Kan gemeente dit herzien?	
14	Bijlage 04 - AIV artikel 18	Per september 2025 treedt de EU Data Act in werking. Kortgezegd houdt dit in dat liftpartijen een licentie moet overeenkomen met haar klanten. De klanten moeten toestemming geven dat data wordt gedeeld met bijvoorbeeld derden (onderhoudspartijen). Kan de gemeente hiermee instemmen?	Als wettelijke regelgeving daarom vraagt zal de gemeente daarmee instemmen.
15	Bijlage 04 - AIV artikel 20	Opdrachtnemer stelt voor om artikel 20 in stand te houden, met uitsluiting van indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst, etc.) voor beide partijen. Hetzelfde geldt ten aanzien van vrijwaringen. Kan de gemeente hiermee instemmen?	Niet akkoord.
16	Bijlage 03 - Concept Overeenkomst artikel 8.2	Er wordt gevraagd om maandelijks 1 factuur per locatie. Om de administratie voor beide partijen te beperken, is het akkoord om dit te wijzigen naar > Elk kwartaal vooraf een verzamelfactuur met alle locaties op 1 factuur vermeld. Is dit akkoord?	De facturatie zoals in het PvE is opgenomen onder paragraaf 6.2 is leidend.
17	Aanbestedingsdocument EA_Liften artikel 2.2.1	Voor de organisatiestructuur, is het akkoord om naast de 3x A4 een extra bijlage mee te sturen als organigram?	Nee, niet akkoord. Het maximum is weloverwogen vastgesteld en we willen daarom graag vasthouden aan het maximum A4.
18	Aanbestedingsdocument EA Liften pagina 22 overzicht perceel	Er wordt gevraagd om de CV's van de vijf medewerkers. In hoeverre is dit een verplichting bij de aanmelding? In verband met het bewaken van de privacy kunnen persoonsgegevens niet worden gedeeld. Wat zijn de verwachtingen en nodige informatie welke de gemeente wenst te ontvangen?	Deze informatie dient u bij Inschrijving meteen in te dienen zoals ook duidelijk is vermeld in de aanbestedingsdocumenten. U mag de persoonsgegevens anonimiseren indien gewenst. Zie verder antwoord 32.
19	Aanbestedingsdocument EA Liften artikel 1.8	De deadline van 7 oktober voor het indienen van de inschrijving wordt als een korte doorlooptijd ervaren. Zeker met het opstellen van de documenten kwaliteit en het al voorbereiden van de presentatie. Kan de gemeente de deadline van indienen met 1 tot 2 weken verplaatsen?	Zie antwoord 6.

20	Bijlage 01 - Programma van Eisen artikel 2.2.6	Het maximaal aantal technische storingen is 2 per lift. Wat is het huidig gemiddeld aantal technische storingen per lift? Is een storingsoverzicht beschikbaar van de laatste twee jaar?	Zie bijgevoegde bijlage 14 bij deze Nvl 1.
21	Bijlage 01 - Programma van Eisen artikel 2.3.1 en 2.3.2	De opdrachtverstrekking is 17-11 en binnen 5 dagen dienen er stickers geplakt te worden en de gsm-verbindingen omgezet te worden naar de storingsdienst. Klopt deze doorlooptijd gezien de ingangsdatum van 1 januari? Wat zijn de verwachtingen van de gemeente?	De opdracht wordt in november gegeven. Onderdeel van het eerste overleg is om afspraken te maken over het omstickeren. Wij zijn van mening dat 1 werkweek voldoende moet zijn om alle installaties om te stickeren. In het overleg kan een alternatieve aanpak besproken worden.
22	Bijlage 01 - Programma van Eisen artikel 3.2.2	Opdrachtnemer stelt alles in het werk om de hersteltijd van 24 uur te realiseren. Echter kunnen er uitzonderingen zijn waarbij dit niet mogelijk, omdat bijvoorbeeld een specifiek of verouderd component niet direct beschikbaar is. Zijn deze situaties bespreekbaar met de gemeente waarbij een verlenging van de hersteltijd akkoord is?	Wij zijn ons bewust dat 24 uur niet altijd haalbaar is. Wij verwachten echter wel dat het onderhoudsbedrijf er alles aan heeft gedaan om te voorkomen dat deze situatie zich voor doet.
23	Bijlage 01 - Programma van Eisen artikel 3.3.3	Er wordt vermeld dat het tarievenblad leidend is voor MJOB. Het betreft een algemene lijst en er kunnen afwijkingen zijn voor bepaalde liften / componenten. Is in de praktijk een afwijking van maximaal 10% akkoord?	Dit is akkoord, mits onderbouwd.
24	Bijlage 01 - Programma van Eisen artikel 4.1.1	- Is inschrijver vrij om een keurende instantie te kiezen? - Worden alle installaties gekeurd of bepaalde machinerichtlijn installaties niet? Zo ja, welke? - Worden alle installaties per 18 maanden gekeurd of bepaalde machinerichtlijn installaties jaarlijks? Zo ja, welke?	De opdrachtnemer is vrij in de keuze van de keurende instantie. Alle installaties moeten volgens de wettelijke termijnen worden gekeurd. Indien er geen wettelijke termijnen zijn mag een keuringstermijn van 18 maanden worden aangehouden.
25	Bijlage 02 - Prijzenblad	Mogen wij het "Tabblad 02. Contractprijzen" ook in een onbeveiligd format ontvangen? Dit helpt ons om de berekening van de prijsopgave uit te werken.	Akkoord. Er is een nieuw prijzenblad zonder beveiliging op tab 2 toegevoegd.

26	Bijlage 02 - Prijzenblad tab 3 tarievenblad	<p>Graag ontvangen we een verduidelijking op enkele uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cabinetableau = o.b.v. 1 tableau? - Schachttableau = o.b.v. 1 tableau? - Draagkabels = wat is de lengte van de kabels? - Cabinedeur = o.b.v. 1 deur? - Schachtdeur = o.b.v. 1 deur? - 5 regels Kooi en schachtdeur revisie = alleen o.b.v. 4 schachtdeuren en 1 kooideur? - 5 regels Kooi en schachtdeur revisie = Is er een werkschrijving welke onderdelen er allen onder de revisie vallen? En wat is fabricaat, type, aantal vleugels, wel of niet tegenoverliggend? 	<p>Graag ontvangen we een verduidelijking op enkele uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cabinetableau = o.b.v. 1 tableau? per stuk - Schachttableau = o.b.v. 1 tableau? per stuk - Draagkabels = wat is de lengte van de kabels? zelf bepalen voor 1:1 en 2:1 ophanging 4 stopplaatsen - Cabinedeur = o.b.v. 1 deur? per stuk - Schachtdeur = o.b.v. 1 deur? per stuk - 5 regels Kooi en schachtdeur revisie = alleen o.b.v. 4 schachtdeuren en 1 kooideur? correct - 5 regels Kooi en schachtdeur revisie = Is er een werkschrijving welke onderdelen er allen onder de revisie vallen? En wat is fabricaat, type, aantal vleugels, wel of niet tegenoverliggend? Fabricaat staat erbij 2 vleugels per toegang en 1 kooideur
27	Prijzenblad	<p>Vanuit de tekstuele stukken denken wij te mogen concluderen dat we in dienen te schrijven met een uitgebreide 24-7 dekking. In het blad verrekenprijzen vraagt u toch tarieven aan voor werkzaamheden op zonfeestdagen en nachten. Concluderen wij terecht dat deze tarieven enkel gelden voor buitencontractuele zaken zoals vandalisme en situaties waarbij de dekking / eigen risico a € 750 wordt overschreden?</p>	<p>Gaat hierbij inderdaad om buitencontractuele werkzaamheden en om werkzaamheden die projectmatig worden aangeboden.</p>
28	Indexering	<p>Het indexeringsproces van opdrachtnemer start jaarlijks in september, waarbij wij gewend zijn peilmaand augustus te gebruiken ten behoeve van de indexering. De cijfers die betrekking hebben op augustus, worden in september bekend / definitief gemaakt. Wachten op de definitieve cijfers van december werkt onnodig vertragend. Derhalve vragen wij u akkoord te gaan om jaarlijks gebruik te maken van de indexcijfers van de maand augustus.</p>	<p>Akkoord.</p>

29	Loze meldingen - pagina 7 - PVE	U ziet graag dat loze meldingen voor rekening komen van opdrachtnemer, wij zouden u willen vragen dit te herzien. Hierbij een hypothese: indien medewerker(s) van Gemeente Alkmaar regelmatig onterecht belt om een storing door te geven, zijn de kosten en het risico daarvan onevenredig voor rekening van inschrijvende partij. Dit terwijl bij uitstrek de inschrijvende partij hier totaal geen invloed op heeft. Gaat u akkoord met het schrappen van deze wens?	Wij gaan er niet vanuit dat medewerkers van de gemeente onterecht een melding doen en dat de lift dan ook daadwerkelijk gestoord heeft. Wij verwachten dan ook niet dat dit veel zal voorkomen. Mocht dit wel het geval zijn, dat is dit onderwerp van gesprek tijdens de bijeenkomsten en zullen maatregelen volgen.
30	Besparingsmogelijkheden - pagina 10 - PVE	Opdrachtnemer mag als besparingsmaatregel onder andere monitoring op afstand inzetten. Naar onze mening is schoonmaken, smeren en afstellen de enige manier om de lift in de beste conditie te houden. Wij adviseren u dan ook om monitoring op afstand niet te benoemen als besparingsmiddel maar als hulpmiddel. Zou u derhalve monitoring op afstand willen schrappen als besparingsmiddel?	Niet akkoord. In de aanbesteding is er ruimte om uw stelling te onderbouwen. Zie SGC2 par.2.2.2 van het aanbestedingsdocument.
31	Besparingsmogelijkheden - pagina 10 - PVE	Aanbesteden dienst schrijft dat opdrachtnemer besparingsmogelijkheden mag benutten (bijvoorbeeld minder onderhoudsbeurten uitvoeren) maar dat de kwaliteit van het onderhoud gelijk dient te blijven. Voor inschrijvende partij lijkt dit contradictieel. Schoonmaken, smeren en afstellen is de basis voor goed onderhoud. Minder beurten leidt tot achteruitgang van de kwaliteit. Partijen die de portfolio niet onderhouden op dit moment kunnen dit ook niet bepalen. Wij stellen voor dat in de inschrijffase uitgegaan dient te worden van het aantal beurten welke zijn opgegeven ook voor een eerlijk vergelijk / beoordeling is dit van belang. Gaat aanbestedende dienst hiermee akkoord, indien nee, waarom, niet?	Het aantal onderhoudsbeurten zoals opgegeven in het prijzenblad mag niet aangepast worden. Het contract dat wordt afgesloten is op basis van deze aantallen. Omdat de contracttermijn lang is en er verschillende redenen kunnen zijn om het aantal onderhoudsbeurten te verkleinen, willen we weten hoe partijen hierover denken en dit op verantwoordelijke wijze denken in te vullen. De gedachte hierbij is dat de gemeente een partner zoekt kan meedenken in nieuwe ontwikkelingen en uitdagingen.
32	CV monteurs	Aanbestedende dienst vraagt om de CV's van de monteurs, wat dient er precies op dit CV te staan?	Uit de CV's moet in ieder geval blijken dat inschrijver voldoet aan de vijf gevraagde functieprofielen. Dat is een monteur (3 personen) en een projectleider (2

			personen) die ervaring heeft met preventief-correctief onderhoud en/of planmatig onderhoud.
33	Parkeren	Is het een mogelijkheid dat de Gemeente parkeerontheffingen regelt voor de monteurs?	Daar kan de gemeente op dit moment niet in voorzien.