

NOTA VAN INLICHTINGEN

Aanbesteding: Europese openbare aanbesteding 'Onderhoud aan Grootkeukens'

TenderNed nummer: TN 538093

Van: Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Datum: 31-10-2025

Mededelingen

1. Geen.

Vragen & antwoorden

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
1.	aanbestedingsdocument	planning	Indien na ontvangst van de laatste nota van inlichtingen (12 november) nog onvoorziene, maar aanbestedingskritische vragen rijzen, kunnen wij deze bij de inschrijving voegen en alsnog beantwoord krijgen?	Indien er na ontvangst van de laatste nota van inlichtingen (12 november) nog relevante, aanbestedingskritische vragen rijzen, dan dient u deze voor inschrijving kenbaar te maken aan de HAN. De HAN zal vervolgens trachten deze vragen alsnog zo snel mogelijk te beantwoorden. Hierbij dient echter rekening te worden gehouden met de wettelijke termijn van 10 dagen tussen de laatste nota van inlichtingen en het moment van inschrijving. Inschrijvers wordt verzocht hier bij het indienen van eventuele aanvullende vragen rekening mee te houden.
2.	aanbestedingsdocument	4.1	In de planning staat een deadline van dinsdag 24 november 11:00 uur. Dinsdag is het 25 november en maandag is het 24 november. Kunt u aangeven wat de juiste deadline is?	De deadline voor het indienen van uw inschrijving is maandag 24 november om 11.00 uur.
3.	aanbestedingsdocument	5.3.1	Onder 5.3.1 staat onder kerncompetentie 1 aangegeven aantoonbaar preventief onderhoud uitgevoerd moeten hebben. Inclusief werkzaamheden aan gas, water en elektravoorzieningen. Wij zijn geen installatiebedrijf, wat wordt hieronder voor de grootkeukenleverancier verstaan?	Met deze eis wordt bedoeld dat aantoonbaar preventief onderhoud moet worden uitgevoerd aan apparatuur die is aangesloten op gas-, water- en elektravoorzieningen. Het gaat hier vanzelfsprekend niet om installatiewerkzaamheden zelf.
4.	PvE	Eis 31	Opdrachtnemer mag het onderhoud aan relevante apparatuur uitvoeren. Indien relevant met behoud van eventuele garantierechten. Dit punt is niet duidelijk. Als wij opdracht ontvangen om een storing uit te voeren, dan zullen wij dat doen. De garantie wordt gegeven door het bedrijf waar de apparatuur is aangeschaft en kunnen wij niet tussen zitten. Klopt onze aannames?	Dat is correct.
5.	PvE	Eis 32	Zie ook de opmerking bij bovenstaande vraag over eis 31. De HAN zal zelf een garantie moeten indienen en afhandelen bij het bedrijf waar de apparatuur is aangeschaft. Daar kunnen wij als opdrachtnemer niet tussen zitten. Vanzelfsprekend kunnen wij een storing wel in behandeling nemen.	Dat is correct.
6.	PvE	Eis 51	U geeft aan dat alle elektrische apparaten gekeurd dienen te worden volgens de Nen3140. Wij voeren het onderhoud volgens de Nen3140 uit, waarbij de onderhoudsrapportage volstaat dat er gekeurd is. Stekkerklare apparatuur kunnen wij ook keuren. Wij gaan ervan uit dat hierbij de stekker goed bereikbaar is. Kloppen deze aannames?	Uw aannames zijn correct. Met "goed bereikbaar" wordt bedoeld dat de stekker zonder demontage van vaste onderdelen toegankelijk is, bijvoorbeeld achter een plint of in een kast, zoals vaak het geval is bij keukenapparatuur.
7.	Prijzenblad		Op het prijzenblad kunnen wij geen voorrijdtarief invullen voor een koelmonteur en een servicemonteur. Kan dit aangevuld worden?	Het prijzenblad wordt niet aangevuld met een apart voorrijdtarief. Alle vermelde tarieven dienen inclusief voorrijdtarief en eventuele overige extra kosten te worden opgegeven.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
8.	Prijzenblad		Kunnen wij nog overige kosten ergens vermelden?	Het prijzenblad wordt niet aangevuld met overige kosten. Alle vermelde tarieven dienen inclusief voorrijdtarief en eventuele overige extra kosten te worden opgegeven.
9.	Prijzenblad		In de assets per locatie staan geen merken van de apparatuur vermeld. Kan dit aangevuld worden?	Deze gegevens zijn helaas niet voorhanden en kunnen dus niet aangevuld worden.
10.	Pve	Eis 10	Hoe moeten wij dit punt lezen: "HAN rapporteert jaarlijks en vertaalt dit naar impact voor HAN"? Is dit "leverancier rapporteert jaarlijks en vertaalt dit naar impact voor HAN?"	Dat is correct.
11.	Pve	Eis 25+26	Wij achten deze eis voor bepaalde apparatuur niet in verhouding tot de correctieve werkzaamheden die naar verwachting uitgevoerd moeten worden. Wie draagt de kosten voor: transport van de tijdelijke apparatuur, (indien van toepassing) afsluiten en demonteren van de defecte apparatuur, montage van de tijdelijke apparatuur, opslagkosten en opslagruimte voor de defecte apparatuur, aansluitkosten van de tijdelijke én de herstelde apparatuur, demontage van de tijdelijke apparatuur, retourtransport	De genoemde kosten komen in principe voor rekening van de HAN, tenzij het betreft werkzaamheden die vallen onder garantie van de inschrijver. In dat geval zijn de kosten voor rekening van de inschrijver.
12.	Pve	Eis 25+26	Wij achten deze eis voor bepaalde apparatuur niet in verhouding tot de correctieve werkzaamheden die naar verwachting uitgevoerd moeten worden. Indien de storing is ontstaan door molest of onjuist gebruik, wie is dan verantwoordelijk voor de kosten?	Opdrachtgever is in die gevallen verantwoordelijk voor de kosten.
13.	Pve	Eis 25+26	Wij achten deze eis voor bepaalde apparatuur niet in verhouding tot de correctieve werkzaamheden die naar verwachting uitgevoerd moeten worden. Wij stellen voor dat, wanneer een oplossing langer op zich laat wachten, in overleg een tussentijdse oplossing wordt gezocht. Onze insteek is hierbij steeds dat uw processen doorgang kunnen vinden.	Dit is akkoord, zolang het onderwijs binnen de HAN geen hinder ondervindt.
14.	Pve	Eis 48	Stekkerklare apparatuur wordt aangesloten door ons. Apparatuur met een vaste aansluiting en/of werkschakelaar moet worden aangesloten door een installateur. Voor beveiligingsappendages/terugslagkleppen e.d. geldt dat wij deze wettelijk niet mogen leveren of installeren. In Nederland zijn waterleidingbedrijven verantwoordelijk voor het beschermen van de drinkwaterkwaliteit. Zij stellen per regio eisen deze werkzaamheden. Deze werkzaamheden mogen uitsluitend worden uitgevoerd door erkende en gecertificeerde (huis)installateurs. Dit is vastgelegd in het Drinkwaterbesluit. Het leveren, aansluiten en installeren van beveiligingsappendages/terugslagkleppen e.d. sluiten wij dan ook uit van onze werkzaamheden. Uiteraard stemmen wij tijdens de uitvoering goed af met de betrokken installateur, zodat onze apparatuur veilig en correct wordt aangesloten. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord.
15.	Bijlage 10 MVI-criteria – Grootkeukenapparatuur		U heeft het document Bijlage 10 MVI-criteria – Grootkeukenapparatuur aan de aanbestedingsstukken toegevoegd. Het document is afkomstig van www.mvicriteria.nl en bevat suggesties voor opdrachtgevers, waardoor onduidelijk is wat van inschrijvers wordt verwacht. Wilt u toelichten wat u aan de hand van dit document precies van ons verwacht? Zo zijn bijvoorbeeld sommige genoemde bewijslasten in de	Inschrijver gaat minimaal akkoord met niveau 1 van de productgroep Grootkeukenapparatuur.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
			praktijk niet haalbaar, wilt u aangeven wat u minimaal verwacht op acceptabel niveau voor de inschrijvers?	
16.	Aanbestedingsdocument	2.6	U noemt hier ontwerp, advisering, plaatsing en installatie (optionele scope), maar wij zien hierover verder niets terug in de aanvraag. Missen wij een casus?	Nee, dit betreft optionele scope. De HAN zoekt een professionele aanbieder die ons hierin kan adviseren en meenemen. Er zijn momenteel geen concrete plannen, maar de opdrachtnemer wordt als preferred supplier beschouwd mocht deze situatie zich tijdens de contractperiode voordoen.
17.	Aanbestedingsdocument	2.6	U noemt hier ontwerp, advisering, plaatsing en installatie (optionele scope), maar wij zien hierover verder niets terug in de aanvraag. Wat bedoelt u met "optionele scope"?	Dit betreft optionele scope. De HAN zoekt een professionele aanbieder die ons hierin kan adviseren en meenemen. Er zijn momenteel geen concrete plannen, maar de opdrachtnemer wordt als preferred supplier beschouwd mocht deze situatie zich in de toekomst voordoen.
18.	Aanbestedingsdocument	2.6	U noemt hier ontwerp, advisering, plaatsing en installatie (optionele scope), maar wij zien hierover verder niets terug in de aanvraag. Wij hebben geen tekening, apparatuur-opgave of informatie over het maaltijdconcept ontvangen. Zonder deze gegevens kunnen wij geen passend voorstel (inrichtingsplan) opstellen. Wij horen graag van u wat de bedoeling is.	Dit betreft optionele scope. De HAN zoekt een professionele aanbieder die ons hierin kan adviseren en meenemen. Er zijn momenteel geen concrete plannen, maar de opdrachtnemer wordt als preferred supplier beschouwd mocht deze situatie zich in de toekomst voordoen.
19. Je ku	Aanbestedingsdocument	2.6	U noemt hier ontwerp, advisering, plaatsing en installatie (optionele scope), maar wij zien hierover verder niets terug in de aanvraag. Kunt u toelichten hoe dit onderdeel wordt beoordeeld en hoeveel punten hiermee te behalen zijn?	Voor ontwerp, advisering, plaatsing en installatie (optionele scope) zijn geen punten te behalen via de gunningscriteria. Dit onderdeel wordt gecontroleerd via Kerncompetentie 3, zoals beschreven in paragraaf 5.3.1 van de aanvraag.
20.	Aanbestedingsdocument	4.1	Wat is de juiste deadline voor het stellen van vragen 2e ronde? Uw aanbestedingsdocument en TenderNed zijn niet gelijk.	De correcte deadline voor het stellen van vragen ten behoeve van de tweede Nota van Inlichtingen is 6 november 2025.
21.	Aanbestedingsdocument	4.1	Wat is de juiste deadline voor het indienen van de inschrijving? Maandag 24 november of dinsdag 25 november?	De deadline voor het indienen van uw Inschrijving is maandag 24 november om 11.00 uur.
22.	Aanbestedingsdocument	6.2.2	De tekst voor G1 Kwaliteitsborgingsplan dient volgens ons te gaan over de serviceorganisatie. U vraagt echter onder andere om een toelichting op "ontwerpkeuzes en onderhoudsarm ontwerp". Dit lijkt ons onderdeel van een inrichtingsplan en de levering daarvan. Kunt u toelichten hoe wij dit moeten interpreteren? Wij maken geen inrichtingsplan (zie ook onze andere vraag hierover).	De focus van G1 Kwaliteitsborgingsplan ligt op de serviceorganisatie en de borging van storingsarm, onderhoudsvriendelijk functioneren van de keukeninrichting. De onderdelen "ontwerpkeuzes, materiaalgebruik en onderhoudsarm ontwerp" dienen niet te worden opgevat als het opstellen van een inrichtingsplan of als een ontwerpverplichting van de inschrijver. Het gaat erom dat de inschrijver in het plan beschrijft hoe hij in de praktijk het storingsarme functioneren, de eenvoudige reiniging en lage onderhoudslast van de keukeninrichting ondersteunt en borgt, binnen de reeds door de HAN geleverde inrichting. Concreet betekent dit dat inschrijvers moeten toelichten op welke wijze hun serviceorganisatie, onderhoudsaanpak en ondersteuning bij gebruik bijdragen aan het optimaal functioneren van de keukenapparatuur en de lage onderhoudslast, inclusief praktische ondersteuning bij schoonmaak en dagelijks gebruik.
23.	Aanbestedingsdocument	6.2.3	Wij moeten bij G2 Duurzaamheid en Social Return ingaan op dit deel van uw tekst "Dit criterium heeft als doel om inzicht te krijgen in de milieuprestaties (waaronder CO2-reductie) van de aangeboden keukeninrichting en de wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan Social Return binnen deze opdracht.". Kunt u toelichten hoe wij dit moeten	Het criterium richt zich op de milieuprestaties van de onderhoudsdienstverlening voor de keukeninrichting en de invulling van Social Return, niet op het maken van een inrichtingsplan.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
			interpreteren? Wij maken geen inrichtingsplan (zie ook onze andere vraag hierover).	Inschrijvers worden gevraagd een concreet, praktijkgericht plan te presenteren waarin ten minste wordt ingegaan op: 1. Milieuprestatie: energie-efficiënt onderhoud, verlenging van levensduur van keukenapparatuur, en aandacht voor materiaalgebruik en circulariteit. 2. Social Return: concrete invulling passend bij de opdracht, begeleiding van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of inzet van leerwerktrajecten, en borging van deze inzet tijdens de looptijd. Het doel is dat de inschrijver laat zien hoe zijn dienstverlening bijdraagt aan duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen binnen de kaders van deze opdracht.
24.	Conceptovereenkomst	3.1	Wij conformeren ons aan de jaarlijkse indexatie volgens de DPI. De voorrij- en uurtarieven zullen volgens onze eigen index jaarlijks verhoogd worden. Dit is in onze branche gebruikelijk. Gaat u hiermee akkoord?	Het is niet toegestaan om een andere / eigen indexering toe te passen op de tarieven. Verder worden voorrij- en uurtarieven niet geaccepteerd. Alle tarieven dienen inclusief te worden opgegeven.
25.	Prijzenblad		Op het prijzenblad kunnen wij geen tarief voor de weekend-of feestdagen vermelden. Kan dit aangevuld worden?	Er worden geen afzonderlijke tarieven voor weekend- of feestdagen opgenomen in het prijzenblad, aangezien deze binnen de scope van de opdracht niet van toepassing zijn.
26.	Prijzenblad		Op het prijzenblad kunnen wij geen tarief voor de weekend-of feestdagen vermelden. Of betekent dit dat dit niet van toepassing zal zijn?	Er worden geen afzonderlijke tarieven voor weekend- of feestdagen opgenomen in het prijzenblad, aangezien deze binnen de scope van de opdracht niet van toepassing zijn.
27.	PvE	30	Hier staat vermeld 'Opdrachtnemer maakt halfjaarlijks (in de managementrapportage) inzichtelijk wat de beschikbaarheid van de afzonderlijke apparatuur is geweest. De beschikbaarheid van apparatuur wordt uitgedrukt in de bedrijfstijd (10 uur/werkdag) -/- storingstijd tot oplossing van de storing.' Het is lastig om dit inzichtelijk te maken. Hoe verwacht u dat wij dit doen? Kan dit na de gunning verder afgestemd worden?	Het is akkoord dit na gunning af te stemmen.
28.	Prijzenblad/assetoverzicht		De installatiedata van de apparatuur ontbreekt. Kan dit aangevuld worden?	Nee, deze informatie is helaas niet voorhanden.
29.	Prijzenblad/assetoverzicht		Kunnen de merken ook vermeld worden in de tabbladen, die afgeprijsd dienen te worden?	Nee, deze informatie is helaas niet voorhanden.
30.	Prijzenblad/assetoverzicht		Er staat bij de instructie vermeld dat wij geen velden mogen leeglaten. Wat doen wij met apparatuur, die wij niet kunnen onderhouden? Kunnen wij dit aangeven? (bijvoorbeeld huishoudapparatuur of afzuigkappen)	Alle apparaten die zijn opgenomen in de assetlijst (Prijzenblad) moeten daadwerkelijk door Inschrijver worden onderhouden en dus worden afgeprijsd. Het is niet toegestaan om apparaten uit te sluiten, velden leeg te laten of symbolische bedragen (zoals € 0,01) in te vullen.
31.	Prijzenblad/assetoverzicht		Er staat bij de instructie vermeld dat wij geen velden mogen leeglaten. Kunnen wij hier een prijs van 0,01 aangeven?	Zie het antwoord op vraag 30.
32.	Prijzenblad/assetoverzicht		Er staat bij de instructie vermeld dat wij geen velden mogen leeglaten. Hoe kunnen wij aangeven welke apparatuur alleen NEN gekeurd dient te worden?	Alle apparaten zoals beschreven in de assetlijst (Prijzenblad) moeten mee in het onderhoud, en dus worden afgeprijsd. Ook in deze velden dient dus een tarief te worden opgegeven.
33.	Prijzenblad/assetoverzicht		Kunnen wij parkeerkosten apart in rekening brengen als er geen parkeerplaats bij de HAN zelf beschikbaar is?	Nee, dat is niet akkoord.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
34.	Aanbestedingsdocument		Tijdens de schouw bleek dat in de toekomst 2 nieuwe keukens worden gebouwd. Is dit juist en zo ja wordt dit apart aanbesteed of gebeurt dit met de partij die deze tender wint?	Dat is correct. Er worden nieuwe keukens gebouwd/verbouwd op R26 in Arnhem en K33 in Nijmegen. Deze trajecten zijn al aanbesteed en zijn inmiddels ook al in uitvoering.
35.	Bijlage 2 PvE		In het Programma van Eisen (paragraaf 3.2.2, subcriterium Storingen) is bepaald dat indien een storing aan een apparaat niet binnen de gestelde oplostermijn kan worden verholpen, de opdrachtnemer tijdelijk vervangende gelijkwaardige apparatuur dient te leveren. Wij achten deze eis voor bepaalde apparatuur niet in verhouding tot de correctieve werkzaamheden die naar verwachting uitgevoerd moeten worden. A. Wie draagt de kosten voor: transport van de tijdelijke apparatuur, (indien van toepassing) afsluiten en demonteren van de defecte apparatuur, montage van de tijdelijke apparatuur, opslagkosten en opslagruimte voor de defecte apparatuur, aansluitkosten van de tijdelijke én de herstelde apparatuur, demontage van de tijdelijke apparatuur, retourtransport B. Indien de storing is ontstaan door molest of onjuist gebruik, wie is dan verantwoordelijk voor de kosten? C. Wij stellen voor dat, wanneer een oplossing langer op zich laat wachten, in overleg een tussentijdse oplossing wordt gezocht. Onze insteek is hierbij steeds dat uw processen doorgang kunnen vinden.	A. De HAN is in deze gevallen verantwoordelijk voor de kosten. B. De HAN is in deze gevallen verantwoordelijk voor de kosten. C. Akkoord op uw voorstel.
36.	Bijlage 2 PvE	Eis 40	U vraagt: levering inclusief al het transport, ook het verticaal transport. Kunt u de afmetingen (breedte x lengte x hoogte) geven van de lift waarvan de opdrachtnemer gebruik kan maken?	Binnen de locaties van de HAN zijn diverse liften aanwezig met verschillende afmetingen en types (personenliften). Het gebruik van deze liften heeft in het verleden nooit tot problemen geleid bij transport of installatie.
37.	Prijzenblad V1.0	Tabblad Prof. Molkenboerstraat 3	Totaalbedrag van dit tabblad wordt niet opgenomen in tabblad totaal. Zie ook formule in cel C21 van tabblad totaal. Graag zien wij een herziend prijzenblad tegemoet waarin alle verwijzingen kloppen.	De HAN zal een herzien Prijzenblad publiceren waarin alle totalen en formules correct zijn opgenomen.
38.	Prijzenblad V1.0	Tabblad Laan van Scheut 2	Eindbedrag wordt in dit tabblad niet automatisch doorgerekend. En komt vervolgens niet terug in het tabblad totaal. Graag zien wij een herziend prijzenblad tegemoet waarin alle verwijzingen kloppen.	De HAN zal een herzien Prijzenblad publiceren waarin alle totalen en formules correct zijn opgenomen.
39.	Bijlage 2 PvE	Eis 32	U stelt: Opdrachtnemer organiseert namens Opdrachtgever het afwikkelen van garanties op apparatuur die Opdrachtnemer niet zelf heeft geleverd. Dit is ongebruikelijk voor de reeds bestaande te onderhouden apparatuur. Kunt u dit uitsluiten?	Ja, dit kan worden uitgesloten. Wel dient garantie te worden verleend op de door Opdrachtnemer uitgevoerde correctieve werkzaamheden.
40.	Bijlage 2 PvE	Regel 51	U stelt: Alle elektrische apparaten binnen de scope van deze Opdracht, dienen door de Opdrachtnemer jaarlijks gekeurd te worden volgens de NEN 3140. Dient dit direct in de prijs van kolom J in het prijzenblad te worden opgenomen?	Dat is correct.
41.	Bijlage 8 Concept Overeenkomst	Artikel 3.2	In dit artikel geeft u aan dat de prijzen voor apparatuur slecht mogen worden geïndexeerd volgens het CBS indexcijfer. Deze indexatie is waarschijnlijk van toepassing op preventief en correctief onderhoud. Kunt u daarnaast instemmen met vaste kortingspercentages per apparaat op de bruto adviesprijs van de producent?	Dit is akkoord. Opdrachtnemer mag een voorstel doen voor vaste kortingspercentages per apparaat op de bruto adviesprijs van de producent, indien een dergelijke situatie zich voordoet.
42.	Prijzenblad V1.0	Tabblad totaal	Totaal van de Campus in Arnhem wordt niet automatisch opgeteld. Graag zien wij een herziend prijzenblad tegemoet waarin alle verwijzingen kloppen.	De HAN zal een herzien Prijzenblad publiceren waarin alle totalen en formules correct zijn opgenomen.
43.	Prijzenblad V1.0	Diverse tabbladen	Kunt u de afzuigkappen specificeren naar type: professioneel of huishoudelijk. Kunt u tevens aangeven welke componenten onder de onderhoudsverantwoordelijkheid van de keukenleverancier vallen.	De afzuigkappen zijn bijna allemaal professioneel. Uitsluitend in de leskeukens worden enkele huishoudelijke afzuigkappen toegepast. Zowel

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
				de professionele als de huishoudelijke afzuigkappen vallen onder de onderhoudsverantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
44.	Bijlage 8 Concept Overeenkomst	3.2 a)	De link naar het CBS is niet meer actueel; de laatst beschikbare gegevens zijn uit 2023. Kunnen jullie aangeven welke CBS-index jullie gaan hanteren voor de verdere berekening? Voorstel: Een passende referentie binnen de branche is de CBS-index op basis van SBI 2008, categorieën 24 t/m 30 en 33 (Metalelektro).	De HAN gaat akkoord met uw voorstel.
45.	Bijlage 8 Concept Overeenkomst / Bijlage 2 Programma van Eisen	4.2 / 2	In de documentatie is ons een mogelijke tegenstrijdigheid opgevallen met betrekking tot het aanleverformaat van facturen: In het Concept van de Overeenkomst wordt aangegeven dat facturen aangeleverd mogen worden in PDF of UBL 2.1 formaat. In het Programma van Eisen wordt echter gesteld dat facturen moeten worden aangeleverd als XML (UBL 2.1) inclusief PDF . Kunt u alstublieft bevestigen welk formaat uiteindelijk wordt geaccepteerd voor de facturatie?	Alle genoemde formaten zijn akkoord.
46.	Bijlage 2 Programma van Eisen	32	Kan deze eis worden herzien, aangezien garanties vaak door de fabrikant worden afgegeven aan de oorspronkelijke leverancier van de apparatuur. Hierdoor is het voor Opdrachtnemer niet altijd mogelijk om namens Opdrachtgever garantiezaken af te wikkelen voor apparatuur die niet door Opdrachtnemer is geleverd.	Zie het antwoord op vraag 39.
47.	Programma van eisen	Pagina 4 nummer 22	In de aanvraag wordt gevraagd om bij kritische apparatuur een responstijd van 4 uur met een oplostijd van maximaal 1 werkdag te hanteren. Bij niet-kritische apparatuur wordt gevraagd om een responstijd van maximaal 24 uur met een oplostijd van maximaal 2 werkdagen. Gezien de samenstelling van de apparatuur zal het regelmatig voorkomen dat er onderdelen besteld moeten worden, waardoor de gestelde termijnen niet altijd haalbaar zijn. Bent u bereid de gestelde termijnen te verruimen?	Indien bij uitval van apparatuur binnen de gestelde termijnen een tijdelijke noodoplossing kan worden gerealiseerd om de continuïteit te waarborgen, kan worden er worden afgeweken. Het uitgangspunt is echter dat niet standaard naar levertijden van onderdelen wordt verwezen; er dient aantoonbaar inspanning te worden geleverd om storingen zo spoedig mogelijk te verhelpen.
48.	Programma van eisen	Pagina 4 nummer 25-26	In de aanvraag wordt gevraagd om vervangende apparatuur te leveren wanneer de gestelde oplostijden niet worden gehaald. Wij willen u verzoeken om deze eis te laten vervallen. Het is helaas onmogelijk om voor alle soorten apparatuur een bruikleentoestel op voorraad te houden. Waar mogelijk zal uiteraard worden meegedacht om de bedrijfsvoering zo min mogelijk in het gedrang te laten komen.	De HAN laat deze Eis niet vervallen. Wel begrijpt de HAN dat het niet in alle gevallen mogelijk is om vervangende apparatuur beschikbaar te stellen. In dergelijke situaties zal in overleg en samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gezocht naar een passende oplossing om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen.
49.	Programma van eisen	Pagina 4 nummer 32	Gezien de opdrachtnemer niet in het bezit is van de aankoopnota's, is het vaak niet mogelijk om garantieafhandelingen rechtstreeks met de leverancier te regelen. Wij willen u daarom verzoeken deze eis te laten vervallen.	Zie het antwoord op vraag 39.
50.	Programma van eisen	Pagina 5 nummer 42	De documentatie voor professionele apparatuur wordt in de regel in het Engels opgesteld en niet in het Nederlands. Wij willen u dan ook verzoeken om deze eis te laten vervallen	Dat is akkoord.
51.	Programma van eisen	Pagina 5 nummer 43	Gezien de samenstelling van de apparatuur is het niet mogelijk om een onderdelenlevergarantie van 10 jaar af te geven. Wij verzoeken u deze eis aan te passen, zodat deze uitsluitend geldt voor nieuw geleverde apparatuur.	dat is akkoord.

Nr	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
52.	Programma van eisen	Pagina 6 nummer 51	Volgens de NEN 3140 hoeven uitsluitend stekkerklare toestellen te worden gekeurd waarvan de stekkers gemakkelijk bereikbaar zijn. Wij verzoeken u de betreffende eis hierop aan te passen.	Zie het antwoord op vraag 6.
53.	Programma van eisen	Pagina 7 nummer 63	Er wordt gevraagd om te garanderen dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende personeel beschikbaar is. Gezien de huidige ontwikkelingen in de beschikbaarheid van technisch personeel, kunnen dergelijke garanties niet worden afgegeven. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen of te beperken	Dat is niet akkoord.
54.	Aanbestedings-document	Kerncompetentie 2 pagina 28	Er wordt gevraagd om over de afgelopen drie jaar aan te tonen dat de gegarandeerde responstijden van 8 uur zijn gehaald. Graag deze eis aanpassen. Zie tevens onze opmerkingen 1 en 2	Dat is niet akkoord.
55.				
56.				
57.				
58.				
59.				
60.				
61.				
62.				
63.				
64.				
65.				
66.				
67.				
68.				
69.				
70.				
71.				
72.				
73.				
74.				
75.				

EINDE