

Nota van Inlichtingen Onderhoud keukenapparatuur - 11 december 2025 - NHL Stenden / NHG

Ref. Nr.	Perceel	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 71	Er worden zeer strakke kpi's vermeld op responstijden en first time fixe rate. Kunnen wij hier gezamenlijk realistische kpi's bepalen?	Nee, dat is niet mogelijk. De KPI's blijven ongewijzigd.
2	Perceel 1 NHL Stenden	Programma van Eisen, eis 60	Dit is niet akkoord. Wij gaan ervanuit dat de daadwerkelijk kosten voor overtocht en verblijf doorbelast kunnen worden. Kan dat gewijzigd worden?	Niet akkoord. De 50%-compensatie stimuleert doelmatige inzet van personeel, planning en mogelijk het gebruik van lokale partners binnen de kaders van het Programma van Eisen.
3	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 47	Wij hanteren standaard een garantie op reparatie van 6 maanden. Kan dit aangepast worden?	Dit is niet akkoord voor Opdrachtgever. De eis wordt aangepast naar minimaal drie (3) maanden garantie.
4		Programma van Eisen, eis 44	A) Deze tijden achten wij niet marktconform en haalbaar. Kunnen wij deze in gezamenlijk overleg afstemmen? B) Wij gaan ervanuit dat deze tijden niet van toepassing zijn op Terschelling. Klopt deze aanname?	A. Nee, dat is niet mogelijk. B Deze aanname is niet juist, zie eis 41. Hiermee kan inschrijver voldoen aan eis 44.
5	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 35	Deze eis is niet gebruikelijk in onze branche. Kan dit aangepast worden?	Nee, de eis blijft ongewijzigd.
6	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 8 en 17	A) Betekent dit dat wij stekkerklare klein apparatuur moeten NEN keuren? B) Is het bekend welke apparatuur dit betreft? C) Is de stekker van deze apparatuur bereikbaar?	A Ja, inderdaad. B Niet volledig, zie eis 16, dit dient uit de eerste 0-meting duidelijk te worden C Ja
7	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Prijzenblad Excel Perceel 1 en 2	Er kunnen voor het correctief onderhoud 2 tarieven vermeld worden. Een uurtarief monteur storingsdienst van 07.00 tot 19.00 uur in de avond en een uurtarief monteur storingsdienst van 19.00 tot 07.00 uur in de morgen. Wij werken met verschillende uur- en voorrijtarieven voor warme- en koelmonteurs. Kan dit aangepast worden op het prijzenblad?	Nee, Aanbestedende dienst hanteert één uur tarief voor een monteur (zowel warm als koel). Dit wordt niet aangepast in het prijzenblad.
8	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Prijzenblad Excel Perceel 1 en 2	Er kunnen voor het correctief onderhoud 2 tarieven vermeld worden. Een uurtarief monteur storingsdienst van 07.00 tot 19.00 uur in de avond en een uurtarief monteur storingsdienst van 19.00 tot 07.00 uur in de morgen. Waar kunnen wij de voorrijkosten vermelden?	Zie eis 59. Voorrijkosten kunnen niet in rekening worden gebracht.

9	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Prijzenblad Excel Perceel 1 en 2	Er kunnen voor het correctief onderhoud 2 tarieven vermeld worden. Een uurtarief monteur storingsdienst van 07.00 tot 19.00 uur in de avond en een uurtarief monteur storingsdienst van 19.00 tot 07.00 uur in de morgen. Betekent dit dat er nooit in het weekend gereden hoeft te worden?	De prijzenbladen zijn aangepast. Op het prijzenblad kunnen uurtarieven worden vermeld weekend en (officiële) feestdagen. Onder officiële feestdagen wordt verstaan: Nieuwjaarsdag, Goede Vrijdag, Pasen, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren en Kerstmis. Tevens is een onjuiste optelling gecorrigeerd: Totaal kosten preventief + correctief onderhoud nu beiden excl btw.
10	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Prijzenblad Excel Perceel 1 en 2	Per apparaat dient een bedrag ingevuld te worden. Kunnen wij een prijs van €0 of € 0,01 vermelden als er aan een apparaat geen onderhoud uitgevoerd kan worden? Kunnen wij hier ook een toelichting op vermelden?	Niet akkoord, indien Inschrijver niet alle gele cellen invult is de inschrijving niet geldig en is verdere deelname en beoordeling uitgesloten. Wanneer de cellen leeg blijven, is een objectieve en onderlinge vergelijkende beoordeling niet mogelijk.
11	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Beschrijvend document, 1.4.2.3 Perceel 3 NHL, pagina 5	Kunt u duidelijkheid verschaffen hoe wij ook aan deze onderhandse aanbesteding mee kunnen doen? Of kunt u aangeven waarom dit perceel buiten de aanbesteding valt?	De percelenregeling (artikel 2.18 Aanbestedingswet 2012) biedt aanbestedende diensten de mogelijkheid om één of meerdere percelen van een grotere opdracht onderhands te gunnen, mits aan bepaalde voorwaarden wordt voldaan: De waarde van het perceel blijft onder de grens van €80.000 (diensten/leveringen) of €1.000.000 (werken). Het totaal van onderhands gegunde percelen bedraagt niet meer dan 20% van de totale opdrachtwaarde. Bij een onderhandse aanbesteding kiest de aanbestedende dienst zelf welke partij(en) worden uitgenodigd om een offerte in te dienen. Er is geen openbare aankondiging en geen verplichting om alle geïnteresseerde partijen uit te nodigen. Perceel 3 valt buiten deze aanbestedingsprocedure omdat het onderhands wordt gegund op basis van de percelenregeling. Aanbestedende dienst kiest ervoor om dit specifiek perceel apart te gunnen, vanwege: de beperkte waarde van het perceel (onder bovengenoemde drempels) en het belang van continuïteit van de dienstverlening. Deze uitzondering is expliciet geregeld in artikel 2.18 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012 en wordt toegepast om flexibiliteit te bieden en proportionaliteit te waarborgen.

12	Perceel 2 NHG	Beschrijvend document, 1.4.2.2 Perceel 2 NHG, pagina 5	Uit welke locaties bestaat Perceel 2 NHG?	Leeuwarden, 2 locaties op dezelfde Campus (Rengerslaan 8 en 10).
13	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Hersteltijd en levertijd onderdelen (PvE 44)	In PvE 44 zijn strikte hersteltijdnormen opgenomen. In de praktijk worden deze tijden sterk beïnvloed door levertijden van onderdelen, zeker bij minder gangbare apparatuur ('exoten') in het prijzenblad. Deze levertijden liggen volledig buiten de invloed van de opdrachtnemer en kunnen aanzienlijke variatie vertonen per leverancier. Om de haalbaarheid van de SLA's en de KPI-berekening correct te kunnen beoordelen, is het nodig om deze afhankelijkheden expliciet te verduidelijken. Vraag: Kunt u bevestigen dat levertijden van onderdelen volledig worden uitgesloten van de hersteltijd zoals bedoeld in PvE 44, en dat deze perioden ook niet worden meegerekend in de beoordeling van de bijbehorende KPI's wanneer onderdelen niet direct leverbaar zijn?	Dit is afhankelijk van het (benodigde) onderdeel. Aanbestedende dienst gaat er vanuit dat alle onderdelen beschikbaar zijn, tenzij dit anders is. In dat geval vindt afstemming plaats met de contactpersoon van Opdrachtgever. Wanneer hierover overeenstemming is bereikt, heeft een afwijkende levertijd geen invloed op de KPI.
14	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Apparatuur beheerd door derden (PvE 48)	Wanneer apparatuur is aangekocht, geleverd of beheerd door derden, heeft de opdrachtnemer geen invloed op prestaties, doorlooptijden of storingsafhandeling. Vraag: Wij gaan ervan uit dat apparatuur die door derden wordt aangekocht, geleverd of beheerd buiten de KPI's valt zoals benoemd in Eis 48. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dat is juist. Indien deze apparatuur nog onder garantie valt van deze derde(n).
15	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Offertetermijn bij storingen (PvE 52)	In PvE 52 wordt gevraagd om offertes binnen 24 uur aan te leveren, maar bij storingen buiten kantooruren is dit door leveranciersbeperkingen niet uitvoerbaar. Vraag: Kunt u bevestigen dat bij storingen die in het weekend of buiten kantooruren worden gemeld, de offerte uiterlijk op de eerstvolgende werkdag wordt aangeleverd?	Ja, dat is akkoord.
16	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Huishoudapparatuur binnen de scope	Huishoudelijke apparatuur kent lange levertijden en is vaak goedkoper te vervangen dan te repareren. Hierdoor kunnen SLA's niet worden gegarandeerd. Vraag: Kunt u bevestigen om de huishoudapparatuur uit de scope van deze aanbesteding te halen zodat wij kunnen voldoen aan de gevraagde SLA's?	Nee, dit wordt niet uit de scope gehaald. Tijdens de uitvoering van de opdracht zal in onderling overleg een afweging worden gemaakt, in geval van vervanging dan stopt de hersteltijd.

17	Perceel 1 NHL Stenden	Mengkranen in assetslijst	Mengkranen bevatten geen techniek waarop onderhoud kan worden gepleegd, waardoor opname in de scope niet logisch is. Vraag: Kunt u bevestigen dat de mengkranen worden uitgesloten van het onderhoud en kunt u hierop het prijzenblad aanpassen?	Inderdaad mengkranen zijn uitgesloten van onderhoud. De mengkranen zijn uit de lijst gehaald. Een nieuw prijzenblad is toegevoegd.
18	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	24/7 beschikbaarheid en historische data	Om de proportionaliteit van een 24/7-storingsdienst te beoordelen, is inzicht in historische meldingen buiten kantooruren essentieel voor een realistische kostprijsopbouw. Vraag: Kan worden verduidelijkt hoeveel meldingen buiten kantoor tijden plaatsvinden en of historische data beschikbaar worden gesteld?	Nee, deze data is niet beschikbaar.
19	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Garantieapparatuur en KPI's (PvE 48)	KPI's worden beïnvloed door responstijden van derden wanneer apparaten onder garantie vallen. Vraag: Worden storingen aan apparaten met fabrieksgarantie buiten de KPI-berekeningen gehouden?	Zie het antwoord op vraag 14.
20	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Aansprakelijkheid bij garantieapparatuur (PvE 48)	PvE 48 bepaalt dat garantieapparatuur buiten de onderhoudsscope valt, maar dat de opdrachtnemer wel meldingen moet coördineren. Doorlooptijden van leveranciers verschillen sterk. Vraag: Kunt u bevestigen dat wij niet verantwoordelijk worden gehouden voor doorlooptijden van externe leveranciers bij garantiegevallen, en kunt u toelichten hoe het proces van bestellen of vervangen van nieuwe apparatuur is ingericht en bij welke partij deze verantwoordelijkheid ligt?	Zie het antwoord op vraag 14. Bestellen en/of vervangen van apparatuur valt buiten de scope van de aanbesteding.
21	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Levertijd en hersteltijdnorm (PvE 44)	Levertijden worden bepaald door leveranciers en kunnen niet worden beïnvloed. Vraag: Klopt het dat levertijden van onderdelen niet meetellen voor de hersteltijdnorm?	Zie het antwoord op vraag 13.
22	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Startpunt van de responstijdmeting (PvE 44)	Bij verspreide locaties en de eilandlocatie Terschelling is het belangrijk te bepalen vanaf welk moment de responstijd ingaat. Vraag: Kunt u bevestigen dat de responstijd wordt gemeten vanaf het moment van melding tot aan de fysieke aankomst van de monteur op locatie, en dat er onderscheid mogelijk is tussen vaste land-locaties en Terschelling in verband met reistijden en bereikbaarheid?	Eis 42 is aangepast. De definitie van responstijd: Inschrijver gaat akkoord met de definitie van responstijd: het tijdsverloop tussen het melden van een storing aan Inschrijver en de ontvangstbevestiging van de melding van Inschrijver aan Opdrachtgever. Zie tevens het antwoord op vraag 4.

23	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Uitleg van 'direct na melding' (PvE 44)	De term 'direct na melding' in PvE 44 is interpretatiegevoelig en kan leiden tot verschillende operationele verwachtingen. Zeker met meerdere locaties en geografische beperkingen (zoals Terschelling) is het noodzakelijk dat deze norm ondubbelzinnig wordt vastgelegd. Vraag: Kunt u bevestigen dat 'direct na melding' een concreet tijdsinterval betreft (bijvoorbeeld in minuten), en kunt u aangeven welk tijdsinterval hiervoor geldt?	Zie het antwoord op vraag 22.
24	Perceel 1 NHL Stenden	Huidige onderhoudspartij op Terschelling (PvE 41)	Voor continuïteit en planning is het relevant om te weten welke partij momenteel verantwoordelijk is voor het onderhoud op Terschelling. Vraag: Kunt u aangeven welke partij momenteel onderhoud op Terschelling uitvoert?	Dat is aan de Inschrijver welke partij zal worden ingezet op Terschelling.
25	Perceel 1 NHL Stenden	Inzet onderaannemer op Terschelling (PvE 41)	Het is onduidelijk of voor het inschakelen van een lokale onderaannemer op Terschelling goedkeuring vooraf vereist is. Vraag: Is voorafgaande goedkeuring verplicht voor een onderaannemer op Terschelling?	Nee, dat is niet verplicht.
26	Perceel 1 NHL Stenden	Afwijkende SLA's vanwege veerdiensten (PvE 41)	Door vaartijden, weersomstandigheden en logistieke afhankelijkheden kunnen responstijdnormen op Terschelling niet altijd worden gehaald. Vraag: Staat u open voor een afwijkende SLA voor Terschelling, passend bij de lokale omstandigheden?	Nee, zie het antwoord op vraag 4.
27	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Specialistische apparatuur (PvE 41)	De assetslijst bevat specialistische apparatuur, zoals bandspoelmachines en Eco-jet afzuigkappen, die doorgaans door gespecialiseerde leveranciers worden onderhouden. Preventief onderhoud door de hoofdaannemer is technisch niet altijd passend. Vraag: Kunt u bevestigen dat voor specialistische apparatuur (zoals bandspoelmachines en Eco-Jet afzuigsystemen) een gespecialiseerde onderaannemer mag worden ingezet, aangezien deze systemen uitsluitend door erkende leveranciers onderhouden kunnen worden?	Dat is aan de Inschrijver of een derde zal worden ingezet.

28	Perceel 1 NHL Stenden	Toepassing SLA's op Terschelling (PvE 41 en PvE 44)	PvE 41 stelt dat een lokale partij urgente meldingen mag oppakken, maar het is niet duidelijk of hiervoor dezelfde SLA's gelden als voor het vasteland. Reistijden en afhankelijkheid van veerdiensten maken dit relevant. Vraag: Gelden de responstijd- en hersteltijdnormen ongewijzigd voor Terschelling?	ja. zie het antwoord op vraag 4.
29	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Gebruikergerelateerde terugkerende storingen (PvE 35/36)	Storingen kunnen terugkeren als gevolg van verkeerd gebruik of externe omstandigheden. In dergelijke situaties ligt de oorzaak niet bij de opdrachtnemer. Vraag: Kunt u bevestigen dat dergelijke gebruiksafhankelijke terugkerende storingen niet onder deze regeling vallen?	Ja, akkoord, mits dit wordt aangetoond door Opdrachtnemer.
30	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Definitie van 'dezelfde storing' (PvE 35/36)	In PvE 35/36 wordt bepaald dat een tweede rit binnen 48 uur kosteloos moet worden uitgevoerd. De term 'dezelfde storing' is echter niet gedefinieerd, waardoor interpretatieverschillen kunnen ontstaan. Vraag: Kunt u bevestigen dat hiermee wordt bedoeld: hetzelfde apparaat met dezelfde oorzaak?	Ja, zie tevens het antwoord op vraag 29.
31	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Prioriteit bij conflicterende werkzaamheden (PvE 29)	Direct herstel tijdens onderhoud kan conflicteren met reeds geplande werkzaamheden of SLA-verplichtingen, wat de continuïteit van dienstverlening kan beïnvloeden. Vraag: Is het toegestaan om geplande werkzaamheden of SLA's voorrang te geven wanneer direct herstel daarmee in strijd is?	Ja, correctief onderhoud aan het betreffende apparaat waarvoor preventief onderhoud is ingepland, kan direct worden uitgevoerd. Dit betekent dat direct herstel in dit geval voorrang krijgt boven het geplande preventieve onderhoud.
32	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Mandaatbedrag voor correctief onderhoud (PvE 51)	Binnen PvE 51 mogen werkzaamheden tot €500 zonder voorafgaand akkoord worden uitgevoerd. Gezien actuele kosten voor arbeid en onderdelen past een mandaat van €1.000 beter bij de praktijk en leidt dit bovendien tot minder administratieve belasting voor beide partijen. Vraag: Kunt u bevestigen dat het mandaatbedrag kan worden verhoogd van €500 naar €1.000 zodat storingen efficiënter en met minder administratieve belasting kunnen worden afgehandeld?	Nee, het bedrag betreft alleen onderdelen. De € 500 excl btw wordt niet gewijzigd.

33	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Direct herstel tijdens preventief onderhoud (PvE 29)	PvE 29 schrijft voor dat geconstateerde gebreken tijdens preventief onderhoud 'direct' moeten worden opgelost. De interpretatie van 'direct' is niet eenduidig, terwijl in de praktijk afhankelijkheden bestaan zoals onderdelen, veiligheid en planning. Vraag: Mag worden aangenomen dat niet ieder gebrek direct hoeft te worden verholpen en dat, indien nodig, eerst een offerte kan worden uitgebracht?	Ja, dat is juist.
34	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Inventarisatie, labeling en 0-meting (PvE 16)	In PvE 16 wordt gevraagd om binnen één maand een volledige inventarisatie, labeling, NEN2767-meting en onderhoudsplan op te leveren. Door de omvang van de locaties, het ontbreken van een actuele inventarislijst en de onbekende staat van apparatuur lijkt deze termijn in de praktijk zeer krap. Vraag: Kunt u bevestigen dat deze termijn kan worden verruimd naar 8 weken?	De periode van 0-meting wordt aangepast naar 6 weken.
35		Programma van Eisen, eis 45	Welke eisen stelt u aan de workaround?	Zodat de bedrijfsvoering kan doorgaan. Indien de workaround niet mogelijk is, wordt dit direct gemeld en een alternatieve oplossing voorgesteld.
36	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Beschrijvend document, 1.8 pagina 6	Hier staat vermeld dat onze inschrijving gestand moet blijven tot 31/01/2027. Echter in de wachtkamervereenkomst van perceel 1 en 2 staat vermeld dat de opdrachtnemer zijn inschrijving gedurende de vaste periode van 2 jaar gestand doet. Wat is juist?	De gestanddoeningstermijn van de inschrijving is 90 dagen. De termijn van 2 jaar voor de wachtkamer heeft een heel andere functie. Dit is geen gestanddoeningstermijn maar een periode waarin een partij die niet direct wordt gegund beschikbaar blijft als opvolgend inschrijver. De periode van 2 jaar geldt alleen voor de wachtkamerstatus en verandert niets aan de gestanddoening van de inschrijving.
37	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Beschrijvend document	Zouden wij op korte termijn een overleg in kunnen plannen om de eventuele samenwerking en eisen die gesteld zijn te bespreken?	Nee, dat is tijdens de aanbestedingsprocedure niet mogelijk.
38	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Beschrijvend document	A. Mag een inschrijver ook inschrijven op 1 perceel? B. Als een inschrijver inschrijft op 2 percelen, kan deze inschrijven ook allebei de percelen winnen?	A Ja dat is toegestaan B Ja dat is mogelijk.
39	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 18	Wat verstaat u onder onderwijsluwe periodes?	"Onderwijsluwe periodes" betekent perioden waarin er weinig of geen onderwijsactiviteiten plaatsvinden. In de meeste gevallen de gebruikelijke schoolvakanties, er vindt altijd overleg plaats tbv de definitieve planning.
40	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 44	Onder welke prioriteit vallen de 5 vaatwassers?	Alle 5 vaatwassers hebben een hoge prioriteit.

41	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Programma van Eisen, eis 11	Wat verstaat u onder vrij bewerkbare vorm?	Een bestandsformaat waarin de inhoud door de Opdrachtgever eenvoudig kan worden aangepast, zonder dat daarvoor speciale software of beperkingen gelden.
42	Perceel 1 NHL Stenden, Perceel 2 NHG	Beschrijvend document, 2.1 Planning	De antwoorden op de gestelde vragen worden 11/12/2025 gedeeld. Daarna zijn er nog 6 werkdagen om tot een aanbieding te komen. Onze besluitvorming voor het wel of niet inschrijven baseren wij op uw antwoorden. Wij willen uitstel aanvragen voor het indienen van de inschrijving tot minimaal 15/02/2026. Wij ontvangen hiervoor graag uw akkoord.	Niet akkoord. De huidige overeenkomst loopt af, waardoor Aanbestedende dienst gebonden is om de geplande termijnen te waarborgen.