

| Nr.                        | Documentreferentie           | Vraag                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Antwoord                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Programma van Eisen</b> |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17                         | Eis 54 icm vraag 8 uit Nvl 1 | <p>Wij begrijpen deze eis zo dat wanneer een tweede bezoek noodzakelijk is voor de afhandeling van dezelfde storing of opdracht, bijvoorbeeld omdat een onderdeel niet direct beschikbaar was, slechts eenmaal voorrijkosten in rekening mogen worden gebracht.</p> <p>Kunt u bevestigen dat in een dergelijke situatie de daadwerkelijk bestede arbeidsuren en de gebruikte onderdelen wel conform de overeenkomst mogen worden gefactureerd en dat uitsluitend de extra voorrijkosten voor het tweede bezoek niet voor vergoeding in aanmerking komen?</p>                                                                             | <p>Ja, dit kunnen we bevestigen. De opdrachtgever bevestigt dat de daadwerkelijk op locatie gemaakte arbeidsuren en de gebruikte onderdelen conform de overeenkomst in rekening mogen worden gebracht, maar extra voorrijkosten niet.</p> |
| 18                         | Eis 61 icm vraag 6 uit Nvl 1 | <p>In reactie op uw antwoord op vraag 6 begrijpen wij dat u vasthoudt aan de responstijd van 1 uur voor storingen met prioriteit hoog.</p> <p>Om een realistische en goed onderbouwde inschatting te kunnen maken van de benodigde bezetting en dienstverlening, verzoeken wij u inzicht te geven in het aantal storingen dat in de afgelopen 12 maanden als "prioriteit hoog" is geclassificeerd. Kunt u tevens aangeven hoeveel van deze meldingen buiten reguliere werktijden zijn gedaan?</p> <p>Deze informatie helpt inschrijvers om de gevraagde responstijd en bijbehorende organisatie op een passende wijze in te richten.</p> | <p>De afgelopen 12 maanden is er geen sprake geweest van een storing met de prioriteit hoog.</p>                                                                                                                                          |