

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord	Percelen		
1	Proces	Datum voor genoemd in planning - op tendered	Tendered Planning/Details Bij Uiterlijke ontvangst van vragen voor inschrijvingen staat 30 nov 2020. Dat is na de inschrijvingdatum. In de Leidraad staat 30 oktober. Is dat correct?	Nee, dit is niet correct en is meteen na signalering door HHR in TenderNed aangepast.	Perceel 1		
2	Proces	Datum voor genoemd in planning - op tendered	Tendered Planning/Details Bij Uiterlijke ontvangst van aanvragen voor documenten staat 27 nov 2020. Dat is gelijk aan de inschrijvingdatum. Klopt deze datum? In de Leidraad staat dit item niet genoemd. Wat wordt met dit item bedoeld? Moeten er behalve aanmelden via tendered nog additionele documenten aangevraagd worden?	Met dit item wordt bedoelt, dat indien geïnteresseerden de gepubliceerde documenten niet kunnen downloaden, zij dit kunnen aangeven bij HHR. Dit kan inderdaad tot de inschrijvingsdatum.	Perceel 1		
3	Uitvoering	Bijlage 2 Tarievenblad	10.De MS-CPU-32 is end-of-life en is opgevolgd door MS-CPU-32-S2. De MS-CPU-32 is nog maar beperkt beschikbaar en uitsluitend voorbehouden aan het Hoogheemraadschap van Rijnland. Mogen wij ervan uit gaan dat de nieuwe CPU-32-S2 wordt geleverd aan Rijnland?	Ja, daar mag de inschrijvende partij vanuit gaan. Dit artikel zullen wij toevoegen in het tarievenblad.	Perceel 2		
4	Uitvoering	Bijlage 4 Model referentieopdrachten	Punt 5 t/m 8.Wij leveren aan diverse waterschappen spare parts en de daarbij behorende diensten ten aanzien van ondersteuning, reparatie en garantieafhandeling. De waterschappen waaraan wij leveren hebben echter nooit de levering van spare parts en de daarbij behorende diensten aanbesteed aangezien deze ruim onder aanbestedingsgrenzen liggen. Wij kunnen wel een referentie opvoeren, waarbij wij voldoen aan de minimale eis van € 5.000,- /jaar voor spare parts voor de afgelopen drie jaar. Mogen wij deze referentie opvoeren samengevat in één referentie onder één punt, namelijk: Het leveren van procesautomatisering gerelateerde hardware aan een opdrachtgever met een minimale omzet van € 5.000 per jaar en het verzorgen van ondersteuning, reparatie en garantieafhandeling van procesautomatisering gerelateerde hardware aan een opdrachtgever.	Ja, dit is akkoord.	Perceel 2		
5	Uitvoering	BIJLAGE 6 PROGRAMMA VAN EISEN PA SPAREPARTS HARDWARE	22.De HelpDesk dient op werkdagen bereikbaar te zijn tussen 7:30 en 17.00. Mag hiervan worden afgeweken? Onze HelpDesk is namelijk telefonisch bereikbaar tijdens kantoortijden van 8:30 tot 17.00 met uitzondering van de middagpauze tussen 12.00 en 12.30. Supportvragen kunnen 24/7 per mail worden gesteld. Mag hiervan worden afgeweken?	Akkoord.	Perceel 2		
6	Uitvoering	BIJLAGE 6 PROGRAMMA VAN EISEN PA SPAREPARTS HARDWARE	23.Wij kunnen niet garanderen dat men binnen tien minuten de juiste persoon aan de lijn heeft of aangeven wanneer de vraag beantwoord wordt. Dit hangt geheel af van de complexiteit van de vraag en de beschikbaarheid van de benodigde expert. Wij zullen echter immer ons maximaal inspannen om het antwoord zo snel mogelijk te verstrekken. Mag hiervan worden afgeweken?	Akkoord.	Perceel 2		
7	Uitvoering	BIJLAGE 6 PROGRAMMA VAN EISEN PA SPAREPARTS HARDWARE	27.Wat wordt precies bedoeld met een snelle en correcte afhandeling van een klacht? Kunnen jullie enkele voorbeelden geven.	Dit betekent dat Opdrachtgever verwacht dat klachten snel opgepakt worden door Inschrijver wanneer deze telefonisch of per mail binnen komen en binnen drie werkdagen Opdrachtgever op de hoogte stelt van het verloop van de klacht. Bijvoorbeeld: Er komt bij OG een defect product binnen, hier wordt ON per mail van op de hoogte gesteld. OG verwacht binnen 3 werkdagen een reactie met oplossing. Mocht het probleem uitdagender zijn wil OG binnen drie werkdagen een plan van aanpak zien hoe ON de klacht denkt te verhelpen. (welke stappen hierin worden gezet.)	Perceel 2		
8	Uitvoering	BIJLAGE 6 PROGRAMMA VAN EISEN PA SPAREPARTS HARDWARE	34.Wij rekenen standaard € 15,- verzendkosten voor elke deellevering. Dit is lastig te verdisconteren in de prijs te verrekenen, omdat de prijs per artikel en aantal stuks hierop invloed hebben. Is het mogelijk een standaardprijs op te nemen voor een zending onafhankelijk van de grote van de bestelling?	In afwijking op eis 36 uit het programma van eisen en 6.11 uit de Inschrijvingsleidraad mogen er separaat verzendkosten doorbelast worden aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.	Perceel 2		