



gemeente
Haarlemmermeer

Aanbesteding Computerregeling Kindpakket 2021

Nota van inlichtingen

Document:	Nota van Inlichtingen
Aanbesteding:	Computerregeling Kindpakket 2021
Aanbesteder:	Gemeente Haarlemmermeer
Procedure:	Europees openbaar
Kenmerk:	2020-306(b)
Status:	Definitief
Aantal pagina's:	6
Datum:	23 maart 2021

Hierbij ontvangt u de mededelingen van de opdrachtgever, de vragen en bijbehorende antwoorden naar aanleiding van bovengenoemde aanbesteding ten behoeve van de gemeente Haarlemmermeer.

Deze nota van inlichtingen behoort bij en maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.

Vragen inschrijvers en antwoorden:

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.1	In de Inhoud van de regeling en Aanleiding voor een nieuwe koers beschrijft u o.a. dat de gemeente de aankoop van een laptop of Chromebook met randapparatuur, inclusief fabrieksgarantie, vergoedt. Voor Inschrijver is het duidelijk dat de gemeente de aanvraag van het Pakket doet en zorg draagt over de factuur van het bestelde Pakket. Echter is het Inschrijver niet geheel duidelijk wie de eigenaar is en blijft van het Pakket. Voor een transparanter beeld van de opdracht heeft Inschrijver baat bij een nadere toelichting van deze constructie, en verzoekt Aanbestedende Dienst deze te voorzien.	De Klant wordt en blijft juridisch eigenaar van het pakket vanaf het moment van ontvangst van het Pakket door de Klant.
2	Aanbestedingsleidraad, hoofdstuk 3	In hoofdstuk 3 van de Aanbestedingsleidraad geeft u de planning weer. In uw planning heeft u 1 vragenronde meegenomen. Onze ervaring leert dat na de eerste Nota van Inlichtingen nog onduidelijkheden zijn. Wij verzoeken u om een 2e Nota van Inlichtingen in te lassen waarbij inschrijvers de gelegenheid hebben om aanvullende vragen te stellen n.a.v. de antwoorden uit Nota van Inlichtingen 1. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Gezien het feit dat de gemeente Haarlemmermeer deze aanbesteding nu voor de tweede keer in de markt zet (en daarnaast een marktconsultatie heeft doorlopen), achten wij het niet noodzakelijk om in dit stadium een tweede nota van inlichtingen in te plannen. Dit mede omdat de gemeente Haarlemmermeer de aanbesteding graag voor de zomervakantie 2021 gereed willen hebben.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
3	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 8.2	U vraagt Inschrijvers om de vereiste kennis en ervaring per kerncompetentie te doen blijken uit minimaal één relevante referentieopdracht. U heeft twee kerncompetenties vermeld. Gaat u ermee akkoord dat Inschrijver dezelfde referentieopdracht inzet om beide kerncompetenties aan te tonen? Zo niet, graag uw toelichting.	Akkoord.
4	Programma van Eisen, eis B.9	Wat bedoelt Aanbestedende Dienst met 'gebruiksklaar'?	Met 'gebruiksklaar' wordt bedoeld dat de laptop na ontvangst door de Klant bij de eerste keer opstarten direct gereed is voor gebruik.
5	Programma van Eisen onder H en Gunningscriterium G1 Bestelproces	Klopt het dat de kosten voor het digitale bestelportaal niet separaat in rekening mogen worden gebracht en reeds zijn verdisconteerd in de pakket-tarieven?	Ja, dit klopt. De kosten voor het digitale bestelportaal zijn onderdeel van de overeenkomst en maken onderdeel van de tarieven zoals vastgesteld in 'Bijlage Programma van Eisen - Pakket-Eisenlijst' (geen extra kosten mogen in rekening worden gebracht).
6	Bijlage D, Gunningscriterium G1 Bestelproces	In kerncompetentie 1 (G1 Bestelproces) wordt gesproken over een zo efficiënt mogelijk bestelproces waarin bestellingen worden gedaan door de opdrachtgever en gebruikers. Is het mogelijk om de specificatie 'portaal' te laten vervallen, indien aanbieder een digitaal formulier (oftewel een 'vergelijkbare interface') kan garanderen wat sneller, veiliger en met minder stappen voor de gebruiker werkt dan een specifiek portaal en mits het voldoet aan de andere gestelde eisen in kerncompetentie 1 ? En kan het veiligere aspect van een dergelijk webformulier, zeker bij laaggeletterden, juist als een pré worden meegenomen?	Wij gaan niet akkoord met laten vervallen van de specificatie 'portaal'. De gemeente streeft naar een veilige inlog voor de gebruikers, beveiligd met een wachtwoord en waarbij de bestelhistorie zichtbaar is, zoals ook omschreven in het Programma van Eisen. Tevens zijn wij niet overtuigd dat een webformulier veiliger is, gezien de huidige wet- en regelgeving omtrent AVG. Het moet voor de gemeente daarnaast duidelijk zijn waar de gegevens worden opgeslagen. Bovendien is het voor de gemeente noodzakelijk om elke vorm van fraude en risico's hierop te mitigeren.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Bijlage D, Gunningscriterium G1 Bestelproces	De beantwoording van kerncompetentie 1 (G1 Bestelproces) is gelimiteerd op maximaal 3 x A4 bladzijden. U wilt daarbij een zo duidelijke inzage krijgen van de inrichting van het gehele proces en geeft daarbij aan, dat indien gewenst, het plan van aanpak van representatief beeldmateriaal mag worden voorzien. Om Opdrachtgever een zo goed mogelijk beeld te geven van het gehele bestelproces en alle mogelijkheden hieromtrent vragen wij u om het aantal pagina's te verdubbelen naar 6 pagina's. Graag akkoord door Opdrachtgever.	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Echter, om u tegemoet te komen, gaan wij akkoord met een verhoging van het aantal pagina's voor gunningscriterium G1 van maximaal 3x A4 naar maximaal 4x A4 bladzijden.
8	Bijlage D, Gunningscriterium G1 Bestelproces	Aandachtspunt c luidt: 'De mogelijkheid om de website toegankelijk te maken in het Engels en aandacht voor laaggeletterdheid.' Inschrijver zoekt verduidelijking m.b.t. de term 'website'. We gaan ervan uit dat een Engelstalig en aandacht voor laaggeletterdheid alleen van toepassing is op de website die beschikbaar wordt gemaakt voor uw Klanten, de inwoners, waar zij klachten en servicemeldingen kunnen doorgeven, en niet voor de bestelwebsite waar medewerkers van Gemeente Haarlemmermeer terecht kunnen. Is deze aanname correct? Zo nee, graag uw toelichting. Zo ja, het verzoek om aandachtspunt c te laten vervallen of te verplaatsen naar Gunningscriteria 2 of 3.	De aanname is correct dat Engelstalig en laaggeletterdheid alleen van toepassing is op het portaal dat beschikbaar wordt gemaakt voor Klanten. Het staat de inschrijver vrij om zelf in kaart te brengen hoe het bestelproces eruit komt te zien. De bestellingen kunnen direct door gemeente worden geplaatst, maar er kan ook gewerkt worden met bijvoorbeeld een voucherconstructie waarbij gemeente eerst een voucher aanvraagt waarmee de Klant vervolgens zelf de bestelling plaatst. De gemeente laat het de inschrijver vrij om binnen de gestelde eisen en aandachtspunten van gunningscriterium G1 zelf hun bestelproces te omschrijven. De gemeente is op zoek naar een zo efficiënt mogelijk bestelproces waarbij er rekening wordt gehouden met de doelgroep.

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Bijlage D, Gunningscriterium G1 Bestelproces	Kunt u aangeven wat u aangeeft onder laaggeletterdheid?	Hieronder verstaan wij in de communicatie naar de klant het B1 taalniveau (Nederlands en Engels).
10	Bijlage D, Gunningscriteria G3 Klachtenafhandeling en spoedprocedure	Aandachtspunt a luidt: 'de wijze waarop het proces voor spoedaanvragen ten aanzien van, maar niet gelimiteerd tot, de snelle levering van Apparatuur, DOA's en (spoed-)reparaties is ingericht.' Inschrijver zoekt verduidelijking m.b.t. spoedreparaties. Daar de Klanten/inwoners melding zullen maken van een defect bij de opdrachtnemer, vragen wij ons af op welke manier (objectief) kan worden bepaald wanneer een reparatie 'spoed' betreft. Wij verzoeken u om hier meer duidelijkheid over te geven.	Onder spoed verstaat de gemeente dat een Klant bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) vlak voor een tentamen/proefwerk zit en hoognodig gebruik moet maken van Apparatuur. In dat geval zal de in eis J1 en J6 (Programma van Eisen) genoemde (reparatie-)termijn van 10 werkdagen veranderen naar een termijn van maximaal 5 werkdagen. De klant dient hiervoor een verklaring van de docent en/of onderwijsinstelling aan te leveren bij de opdrachtnemer. Hier zullen nadere afspraken over worden gemaakt tijdens de contactteringsfase.
11	Bijlage D, Gunningscriterium G4 Piekbelasting	De huidige COVID-19 pandemie en de daardoor opgelopen wereldwijde vertragingen bij fabrikanten hebben direct invloed op de snelheid van ICT-leveringen. Om de levering van de door u bestelde pakketten mogelijk te maken, verzoeken wij u - enkel voor de eerste batch aan bestellingen - uitlevering toe te staan tot 15 augustus 2021. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	De gemeente gaat hier niet mee akkoord. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende het hele jaar Apparatuur kan leveren aan de Klanten met ingang van de startdatum van de overeenkomst (gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst). Tijdens de zomerperiode zal er sprake zijn van een piek in het aantal aanvragen, zoals ook omschreven in gunningscriterium G4. De gemeente vindt het belangrijk dat de leerlingen niet direct een

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
			<p>onderwijsachterstand oplopen door een te late levering.</p>
12	<p>Algemene Inkoopvoorwaarden 2015 met Annex, art. 14.5</p>	<p>In dit artikel is bepaald dat de aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal 1.000.000 EUR per gebeurtenis. Echter is de maximale aansprakelijkheid voor meerdere gebeurtenissen niet vastgelegd. Inschrijver kan zich niet verzekeren tegen schade voor onbepaald aantal gebeurtenissen en zou daarmee een disproportioneel groot financieel risico nemen. Het is in de markt gebruikelijk de aansprakelijkheid te beperken tot een maximaal bedrag per jaar, bijvoorbeeld 5.000.000 EUR. Inschrijver kan zich hiervoor namelijk wél verzekeren. De Gids Proportionaliteit schrijft in 3.9.1.1 (voorschrift 3.9D, punt 2) voor dat de aanbestedende dienst rekening dient te houden met de risico's die aanbestedende dienst daadwerkelijk loopt én met de gebruikelijke aansprakelijkheidseis in de betreffende branche of voor de opdracht naar aard en omvang. In de toelichting wordt tevens verwezen naar de mogelijkheid voor aanbieders om zich tegen de geëiste aansprakelijkheid te verzekeren. Inschrijver stelt daarom voor om de aansprakelijkheid te beperken tot maximaal 5.000.000 EUR per jaar. Gaat u hiermee akkoord?</p>	<p>Akkoord. Artikel 14.5 aanhef en onder a. Algemene Inkoopvoorwaarden 2015 met Annex komt te luiden als volgt:</p> <p>Tenzij anders is overeengekomen is de in het kader van de Overeenkomst door de Contractant te vergoeden schade beperkt:</p> <p>a. voor Overeenkomsten waarvan de waarde minder bedraagt dan EUR 1 miljoen: tot het bedrag van de schade per gebeurtenis maar niet meer dan EUR 5 miljoen per jaar.</p>