

2^{de} Nota van Inlichtingen

Voor u ligt de 2^{de} Nota van Inlichtingen behorend bij de offerteaanvraag levering en beheer Mobile Devices gemeente Almere, met ons kenmerk IA2019.11.02

De inhoud van deze Nota van Inlichtingen wordt geacht deel uit te maken van de aanbestedingsstukken en daarmee van het overeen te komen contract. Bovendien staan bij verzending van deze Nota van Inlichtingen in beginsel alle eisen vast en kunnen niet meer worden gewijzigd.

Deze Nota van Inlichtingen is samengesteld uit de schriftelijke vragen die wij via TenderNed hebben ontvangen. De vragen zijn letterlijk (voor zover mogelijk) en geanonimiseerd overgenomen in deze Nota zoals de houder(s) van de offerteaanvraag de vragen hebben gesteld. De gemeente Almere heeft de vragen en de antwoorden in deze Nota verwerkt.

Mochten er ondanks de zorgvuldig gegeven antwoorden toch nog belangrijke vragen zijn, dan dient de houder van de offerteaanvraag de gemeente hiervan zo spoedig, doch uiterlijk 14 januari 2021 – 12.00 uur via TenderNed op de hoogte te stellen.

De gemeente Almere zal de gestelde vragen die na het uitkomen van deze Nota binnenkomen, beoordelen op inhoud en importantie. Indien het mogelijk is en naar het oordeel van de gemeente noodzakelijk, worden de vragen alsnog beantwoord middels een tweede Nota van Inlichtingen.

Deze geanonimiseerde Nota van Inlichtingen is d.d. 12 januari 2021 gepubliceerd op TenderNed.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Contract	Beveiliging eis 4	In eis 4 van informatiebeveiliging geeft u aan dat inschrijver zorg draagt dat de informatie in het MDM systeem van gemeente Almere beschermd is tegen datalekken. Inschrijver wilt u erop wijzen dat hij geen toegang heeft tot uw persoonlijke MDM systeem. Dit betreft een persoonlijke omgeving voor gemeente Almere. Wij beschikken over een resellersportaal waarmee wij de benodigde informatie zoals serienummers pushen naar uw omgeving. Hierdoor ligt de verantwoordelijkheid voor databeveiliging bij de MDM omgeving niet bij de inschrijver. Wij verzoeken u om eis 4 uit te sluiten voor deze aanbesteding. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, verzoeken wij u om uw antwoord te motiveren	Eis 4 Informatiebeveiliging blijft van toepassing. U verkrijgt wel (gedelegeerd) toegang tot het MDM systeem van de gemeente. Dit is onderdeel van uw rol als SPOC. Hierdoor is de opdrachtnemer mede verantwoordelijk voor het zorgdragen dat het Mobile Device Management Systeem van gemeente Almere tegen datalekken beschermd is.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
2	Contract	Boeteclausule	U geeft aan een boete te eisen van maximaal 125% indien inschrijver niet aan de SROI verplichting heeft voldaan. De omzet van de SROI kan op verschillende componenten in de uitvoering berekend worden. Het berekenen van de SROI percentage op leveringen is lastig uitvoerbaar en brengt veel administratieve last met zich mee voor de inschrijver. Het is gebruikelijk om de SROI berekening te laten plaatsvinden op dienstenniveau. Dit is in praktijk ook realiseerbaar en gebruikelijk in de ICT-markt. Wij verzoeken u om de SROI verplichting alleen te laten gelden over het dienstengedeelte. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan akkoord met uw voorstel.
3	Inhoud	Kwaliteitscriteria 1 Ontzorging	Inschrijver heeft 3 A4 per kwaliteitscriterium om aan te tonen hoe hij invulling geeft aan uw vragen, wensen en eisen. Voor kwaliteitscriterium 1 dient inschrijver aan te tonen hoe hij de gemeente Almere ontzorgt in het uitgifte, inname en beheerproces. Daarnaast dient inschrijver hierbij nog andere aspecten te omschrijven. Inschrijver toont u graag meerwaarde in de mate van ontzorging, echter acht hier 3 A4 te krap voor. Wij verzoeken u om kwaliteitscriterium 1 te verruimen naar 4 A4. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan akkoord met uw voorstel.
4	Inhoud	Beoordeling	In artikel 5.3 geeft u een overzicht van de prijs/kwaliteitsverdeling. Hierbij heeft u per onderdeel een waarderingspercentage opgegeven. Bij het optellen van de waarderingspercentage komt inschrijver uit op 95%. Wij verzoeken u om de verdeling van het waarderingspercentage aan te passen waardoor het totaal uitkomt op 100%.	Zie de aangepaste tabel onderaan deze Nota. Er heeft een verschrijving plaatsgevonden bij het waarderingspercentage van Kortingspercentage levering mobile device – Smartphone, deze is in de aangepaste tabel hersteld.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Inhoud	Prijsblad	In onderdeel 6 van het prijsblad dient inschrijver een tarief voor de maandelijkse beheerfee op te geven. Het is voor inschrijver momenteel nog onduidelijk wat er precies verwacht wordt voor de beheerfee. Wij verzoeken u om te specificeren welke dienstverlening meegerekend dient te worden in onderdeel 6 'Beheerfee' van het prijsblad.	Onder de beheerfee worden alle kosten die te maken hebben met de beschreven dienstverlening van de opdrachtnemer in hoofdstuk 3.2 van de Offerteaanvraag exclusief de aanschaf en reparatiekosten van de toestellen. Zie tevens V&A 1 NvI 1.
6	Inhoud	Prijsblad	Bij de invulling van het prijsblad dient inschrijver een kortingspercentage op te geven op zowel de mobile devices als de tablets. Hierbij heeft u een verdeling gemaakt tussen Apple, Samsung en Overig. Ieder merk hanteert een eigen kortingspercentage per device. Zo kan het kortingspercentage van Nokia veel hoger of lager liggen dan bijvoorbeeld Motorola. Het is voor inschrijver daardoor niet haalbaar om een algemeen kortingspercentage te geven op overige merken. Wij verzoeken u om het onderdeel 'overig' te specificeren in de merken die u wenst af te nemen gedurende de overeenkomst.	Wij weten niet exact welke merken wij gaan afnemen in de toekomst onder 'overige'. Daarom halen wij de categorie 'overig' zowel voor de smartphones als de tablets uit het tarievenblad en nemen het op in de toeslagenstaat (zie derde werkblad). Het werkblad toeslagenstaat zal niet worden meegewogen in het sub-gunningscriterium prijs. De kortingspercentages in de toeslagenstaat moeten marktconform worden opgegeven. U dient het gewijzigde tarievenblad bij uw offerte up te loaden op Tendered.
7	Inhoud	Assortiment eis 4	U eist een minimale leverbaarheid van 12 maanden na het uitbrengen van een offerte. De leverbaarheid van een mobile device is gebaseerd op de lancering van een product. Dit strookt niet altijd met de offerte. Dit houdt in dat de 12 maanden leverbaarheid alleen gegarandeerd kan worden vanaf het moment van introductie van het model. Wij verzoeken u om eis 4 van het assortiment hierop aan te passen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan akkoord. Assortiment eis 4 wordt als volgt aangepast: De door de opdrachtnemer nieuw aangeboden mobile devices (met bijbehorende specificaties) dienen minimaal 3 jaar door de fabrikant van het toestel voorzien te worden van software updates en security updates.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
8	Inhoud	Assortiment eis 4	In eis 4 van het assortiment geeft u aan dat het toestel minimaal 3 jaar voorzien dient te zijn van software updates en security updates door de fabrikant. Deze eis past goed binnen de wensen rondom de Samsung Enterprise mobile devices. Echter is dit ook het enige merk die deze garantie afgeeft. Apple en overige android merken geven geen garantie van 3 jaar. Wij verzoeken u om eis 4 van het assortiment aan te passen naar de volgende verdeling: – 3 jaar ondersteuning door Samsung Enterprise toestellen – 1 jaar ondersteuning door Apple en overige Android toestellen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, wij gaan hiermee niet akkoord. Omdat we als gebruikstermijn van de toestellen drie jaar hanteren en het een eis is dat tijdens die periode software en security updates gedaan worden.
9	Inhoud	Artikel 3.3.	In artikel 3.3 geeft u aan dat medewerkers een refurbished mobile device kunnen ontvangen die binnen het basis assortiment valt. Het aanbieden van refurbished modellen strookt niet met de gewenste dienstverlening en verdere eisen. 1. U wenst namelijk dat de mobile devices worden geupload in uw MDM omgeving middels Samsung Knox, Apple Business Manager en Zero Touch. Inschrijver wilt u erop wijzen dat het uploaden van refurbished modellen niet mogelijk is in deze portalen. De portalen accepteren alleen nieuwe devices. 2. Daarnaast geeft u in algemene eis 1 aan dat alle te leveren toestellen nieuw dienen te zijn (dus geen refurbished of renewed). Dit spreekt tegen bij artikel	Wij gaan niet akkoord met het uitsluiten van refurbished modellen voor deze aanbesteding. 1. In dit geval betekent refurbished dat het gaat om een mobile device die al door de gemeente in gebruik geweest is en dus al in de MDM-omgeving aanwezig is. 2. Niet mee eens, zie de 'tenzij' in eis 1 van de algemene eisen. 3. De leverbaarheid eis is al vervallen, zie antwoord op vraag 7 NvI 2.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
9	Inhoud	Artikel 3.3.	3.3. 3. In eis 4 van het assortiment geeft u aan dat de aangeboden producten een leverbaarheid van 12 maanden dienen te hebben. Een levergarantie is alleen af te geven op nieuwe devices. Dit is niet mogelijk bij refurbished modellen. Wij verzoeken u om refurbished uit te sluiten voor deze aanbesteding. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie.	
10	Inhoud	Commerciële eis 8	In commerciële eis 8 eist u dat de dienstverlening een vaste maand fee per actief mobile device betreft. Is de aannahme van de inschrijver correct dat de maandfee de beheerfee betreft?	Ja, dat is correct.
11	Inhoud	Prijsblad	Inschrijver dient voor het prijsblad een kortingspercentage op te geven. In de zakelijke markt is het zeer ongebruikelijk om met een kortingspercentage te werken aangezien hierin al met andere prijzen wordt gemerkt dan in de consumentenmarkt. Het dan ook niet werkbaar voor inschrijver om een goed kortingspercentage op papier te zetten voor u. Wij verzoeken u om het prijsblad aan te passen en met een standaard minimum opslagpercentage op de zakelijke markt prijzen te werken. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie voor het gebruik van een kortingspercentage.	Nee, wij gaan niet akkoord met uw voorstel. We baseren de kortingen op basis van de standaard prijzen van de websites van de fabrikanten. Dit zijn inderdaad, meestal consumenten prijzen (en inclusief BTW). Het kortingspercentage wat wij willen gebruiken in deze aanbesteding zien wij als het verschil tussen uw inkoop prijs, eventueel aangevuld met uw opslag en de prijs zoals gepubliceerd op de website van de fabrikant (met inachtneming van BTW verschillen).



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Inhoud	Prijsblad	Inschrijver dient op het prijsblad een kortingspercentage op de verkoopprijzen van samsung, apple en overig op te geven. Hierbij heeft u in het prijsblad website toegevoegd van de prijzen waar korting over gegeven dient te worden. Inschrijver wilt u erop wijzen dat de website consumentenwebsites betreffen. Fabrikanten hanteren voor de particuliere en publieke sector andere prijzen. Hierdoor zijn de prijzen op de websites die u doorgeeft verschillend dan dat ICT-resellers voor de publieke markt ontvangen. Het is dan ook niet realistisch om een kortingspercentage af te geven op prijzen die niet voor Gemeente Almere van toepassing zijn. Aangezien inschrijver niet kan werken met prijzen die niet bestemd zijn voor de publieke sector, is het dan ook niet mogelijk om een goed aanbod te doen op het prijsblad. Wij verzoeken u om de consumentenwebsite te laten vervallen en uit te gaan van Business-to-Business prijzen. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie.	Wij zijn niet akkoord met uw verzoek. Zie ook het antwoord op vraag 11.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Inhoud	Prijsblad	Op het prijsblad dienen we een kortingspercentage per model op te geven. Hierbij heeft u verschil gemaakt tussen samsung, apple en overig. De genoemde merken hebben ieder eigen productlijnen variërend tussen basis en high-end mobile devices. Het kortingspercentage bij de verschillende modellen varieert ook enorm. Dit verschil kan ongeveer 30% variëren, wat een groot verschil betreft. Hierdoor is het voor inschrijver niet mogelijk om een gemiddeld kortingspercentage per merk op te geven. Wij verzoeken u om het prijsblad aan te passen naar een kortingspercentage per model die u verwacht af te nemen. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie hoe inschrijver hiermee om dient te gaan.	Zie de toelichting zoals gegeven bij vraag 6.
14	Inhoud	eis 2 duurzaamheid	U geeft aan dat inschrijver refurbished devices moeten kunnen inzetten voor hergebruik binnen de gemeente. Betreft eis 2 van Duurzaamheid enkel de her-inzet van het device of dient hier ook verdere ondersteuning uitgevoerd te worden?	Ja, verdere ondersteuning is nodig. De her-inzet van refurbished mobile devices dient volledig conform de dienstverlening plaats te vinden zoals beschreven in hoofdstuk 3.2 Offerteaanvraag.
15	Inhoud	eis 13 bestelproces	Bij logistieke problemen komen er geen meerkosten bij voor de levering. Wat verstaat u onder logistieke problemen?	We verstaan hieronder onder meer maar niet uitputtend: leveringen die niet plaats kunnen vinden, omdat de ontvanger niet aanwezig is en de levering dus opnieuw aangeboden moet worden.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
16	Inhoud	kwaliteitscriteria 2 continu informatieveiligheid	Als onderdeel van kwaliteitsvraag 2 dient inschrijver te omschrijven welke ondersteuning hij biedt waardoor de informatieveiligheid van elk door inschrijver uitgegeven mobile devices is en blijft gegarandeerd. Dit heeft betrekking op de ontwikkelingen binnen de MDM omgeving. Inschrijver wilt u erop wijzen dat de MDM omgeving een platform is waar het mobile device op staat aangemeld en gekoppeld aan de klantprofiel. Op dit platform treft u echter geen inhoudelijke en gevoelige informatie. Hierdoor is er naar inschrijvers inziens geen sprake van informatieveiligheid op het MDM portaal. Wij verzoeken u om te verduidelijken wat u bedoelt onder informatieveiligheid in combinatie met het MDM portaal?	Wij geven enkel aan dat er bij de uitwerking van kwaliteitswens 2 rekening gehouden moet worden met de bestaande MDM oplossing van de gemeente Almere. Zie ook de Eisen over informatiebeveiliging in paragraaf 5.2.1 van de Offerteaanvraag. Wij denken dat de achtergrond van deze vraag duidelijk verwoord is in de derde bullet bij de kwaliteitswens 2.
17	Inhoud	eis 7 servicedesk	Inschrijver dient binnen 10 werkdagen de klachten afgehandeld te hebben. Wij verzoeken u om te verduidelijken welke type klachten er de afgelopen drie jaar zijn binnen gekomen?	Voorbeelden vanuit de afgelopen 3 jaar zijn onder meer (maar niet uitputtend): – Verkeerde teksten in begeleidende brieven bij leveringen; – Verkeerde of incomplete leveringen; – Onduidelijkheden over het retourproces van mobile devices.
18	Inhoud	eis 5 servicedesk	U geeft aan dat project offerte aanvragen binnen 8 werkuren geoffreerd dienen te worden. Wij verzoeken u om te specificeren wat voor een type project offertes er aangevraagd kunnen worden.	Project offerte aanvragen gaan met name om levering van grote hoeveelheden mobile devices in één keer.
19	Inhoud	Eis 4 servicedesk	Is de verwachting dat een medewerker van De Gemeente Almere toegang krijgt tot Service managementsysteem om een eigen call te volgen?	Dit is op dit moment nog niet bepaald. Nadere afspraken worden vastgelegd in het DAP conform eis 4 Servicedesk.

Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Inhoud	Eis 14 bestelproces	Inschrijver dient kosteloos retourzendingen op te halen. Wij verzoeken gemeente Almere om aan te geven hoeveel retourzendingen er ongeveer per jaar plaatsvinden.	U kunt hiervoor als richtlijn hanteren dat de hele installed-base van mobile devices in maximaal 3 jaar (4 jaar voor tablets) vervangen wordt.
21	Inhoud	Eis 9 webportaal	Wat bedoelt gemeente Almere met een gekwalificeerde afleverlocatie in Nederland?	Het woord 'gekwalificeerd' kan verwijderd worden uit de eis.
22	Inhoud	eis 4 assortiment	In eis 4 van het assortiment geeft u aan dat het toestel minimaal 3 jaar voorzien dient te zijn van software updates en security updates door de fabrikant. De duur van ondersteuning wordt gebaseerd op de release datum van het mobile device in plaats van de verkoopdatum. Wij verzoeken u om assortiment eis 4 te specificeren aan een minimale ondersteuning van 3 jaar gebaseerd op de release datum van het mobile device. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan niet akkoord met uw verzoek. Voor de argumentatie zie het antwoord op vraag 8.
23	Inhoud	eis 5 specificaties mobile devices	U eist dat ieder mobile device fast-mobile roaming ondersteunen. Hierbij geeft u aan dat u deel uitmaakt van de VNG aanbesteding GT Connect. Inschrijver wilt u erop wijzen dat GT Connect niet meer bestaat waardoor de eis niet meer actueel is. We verwijzen u graag naar https://gtconnect.nl/en-dan-is-daar-toch-het-einde-gt-connect/ . Wij verzoeken u om eis 5 van de technische specificaties mobile devices te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan niet akkoord met uw voorstel. Het is nog twijfelachtig of GT connect niet meer van toepassing is. Maar hoe dan ook: U dient deze eis te lezen als 'volgt: 'Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle te leveren mobiele telefoons 'fast-mobile-roaming' of de logische opvolger hiervan, ondersteunen. Gemeente Almere neemt momenteel deel aan de VNG aanbesteding GT Connect. Onderdeel van deze aanbesteding is dat mobiele telefoons kunnen bellen via wifi.'



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Inhoud	artikel 3.2	In artikel 3.2 van de offerte aanvraag geeft u aan dat de nieuwe devices opgenomen dienen te worden in de MDM omgeving. Momenteel maakt u hier al van gebruik. Heeft gemeente Almere plannen om binnen afzienbare tijd te switchen van MDM oplossing?	Nee, daar zijn geen plannen voor.
25	Juridisch	Beveiliging eis 4	U wenst een verwerkersovereenkomst af te sluiten indien dit van toepassing is. Bij de levering van de mobile devices kan het voorkomen dat persoonsgegevens (zoals namen en contactgegevens) uitgewisseld worden. Bij het toevoegen van de mobile devices in de MDM omgeving wordt daarnaast niet gebruik gemaakt van persoonsgegevens. Inschrijver wilt u er op wijzen dat bij het verwerken van persoonsgegevens hij nog geen verwerker is op grond van artikel 4 lid 8 AVG. In dit artikel staat namelijk de volgende eis voor het begrip “verwerker”. Een verwerker is namelijk een orgaan dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt. Anders gezegd:	De gemeente is het eens met uw standpunt dat inschrijver bij de onderhavige dienstverlening niet als verwerker, maar als verwerkingsverantwoordelijke kwalificeert. Om die reden is bij de aanbestedingsstukken geen verwerkersovereenkomst gevoegd. Wel zijn er privacy bepalingen toegevoegd. Deze privacy bepalingen zien op de situatie dat er sprake is van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
25	Juridisch	Beveiliging eis 4	• De opdracht moet expliciet gericht zijn op het verwerken van persoonsgegevens. Het gaat dus niet over een opdracht waarbij de verwerking van persoonsgegevens bijzaak is; • Er is moet een instructie worden gegeven om de persoonsgegevens te verwerken en om die gegevens op een specifieke manier te verwerken. Het moet gaan om het verwerken van data of de inhoud van die data. Kijken naar bovenstaande en de gevraagde dienstverlening kan inschrijver niet gekwalificeerd worden als verwerker. Wij verzoeken u dan ook om eis 4 van informatiebeveiliging uit te sluiten voor deze aanbesteding. Gaat u hiermee akkoord?	De gemeente gaat niet akkoord met het uitsluiten van beveiligingseis 4. Zoals door u aangegeven, ziet deze eis alleen op de situatie dat het sluiten van de verwerkersovereenkomst van toepassing is. Nu dit laatste niet het geval is, ziet de gemeente geen aanleiding om deze eis uit te sluiten voor deze aanbesteding.
26	Juridisch	GIBIT 4.1	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden in de zin van artikel 4.1 GIBIT 2016. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	De gemeente stemt ermee in dat de overeengekomen termijnen in de aanbestedingstukken t.a.v. de dienstverlening van de beoogde opdracht niet aangemerkt worden als vaste en fatale termijnen. In beginsel is er derhalve pas sprake van verzuim nadat opdrachtnemer in gebreke is gesteld, waarbij hij een redelijke termijn krijgt om alsnog na te komen en opdrachtnemer tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit met uitzondering van de situaties waarin verzuim ook zonder ingebrekestelling intreedt (zoals benoemd in artikel 6:83 BW). Opdrachtnemer heeft dan ook zelf in de hand in hoeverre verzuim optreedt. Bovenstaande laat onverlet dat gedurende de looptijd van de overeenkomst overeengekomen termijnen expliciet door de gemeente als vaste en fatale termijnen (conform artikel 4.1 GIBIT) aangemerkt kunnen worden.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Juridisch	GIBIT 21	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om in het kader van het proportionaliteitsbeginsel af te zien van het controle-/auditrecht zoals genoemd in artikel 21 GIBIT 2016. Temeer, nu dat de aard en omvang van de aan deze aanbesteding onderliggende opdracht een middel als controle/audit niet rechtvaardigen. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	De gemeente kan niet akkoord gaan met het verwijderen van de genoemde audit/controlebepalingen. Een audit/controle zal enkel plaatsvinden indien de gemeente gerede twijfel heeft over de nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer, of indien de gemeente anderszins een gerechtvaardigd belang bij de controle heeft. Feitelijke controlemogelijkheden vanuit de gemeente zijn derhalve noodzakelijk. De gemeente wenst dan ook zelf de mogelijkheid voor te behouden om. Al dan niet middels tussenkomst van een bevoegde instantie, deze controle (te laten) verrichten.
28	Juridisch	GIBIT 15.4	Artikel 15.4 GIBIT 2016 noemt een boete van €50.000,- per overtreding welke naast een eventuele schadevergoeding kan worden geëist door de aanbestedende dienst. Inschrijver begrijpt dat geheimhouding in acht dient te worden genomen. Zij is echter van mening dat de hoogte van de boete gezien de opdracht niet proportioneel is. Inschrijver verzoekt u derhalve de hoogte van de boete bij overtreding te verlagen naar €10.000,- overtreding. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	De gemeente handhaaft de genoemde bepaling. Opdrachtnemer heeft zelf in de hand dat geheimhoudingsverplichting uit artikel 15 GIBIT in acht wordt genomen. Wel wordt in verband met het proportionaliteitsbeginsel aan artikel 15.4 GIBIT deze zinsnede toegevoegd: “voor zover de schade het bedrag van de boete te boeven gaat”.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
29	Proces	Contract eis 4	U eist dat inschrijver binnen 3 weken na voorlopige gunning een concept SLA en DAP aanlevert. Na de voorlopige gunning hebben de verliezende inschrijvers de mogelijkheid om bezwaar in te dienen tot 20 dagen na het verstrekken van de gunningsuitslag. Dit betreft al 2 van de 3 weken. Hierna vindt de definitieve gunning plaats waardoor inschrijver zeker is van de gewonnen opdracht. Inschrijver stelt graag een SLA en DAP overeenkomst op met gemeente Almere maar acht het niet reëel als dit opgesteld dient te worden binnen 3 weken na de voorlopige gunning aangezien de opdracht dan nog niet 100% zeker is. Wij verzoeken u om eis 4 van het contractmanagement aan te passen naar de definitieve gunning. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan hiermee akkoord.
30	Proces	Planning	In artikel 2.7 van de offerteaanvraag 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 nav de antwoorden uit Nota van Inlichtingen 1. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan hiermee akkoord, zie aanhef van deze Nota.
31	Proces	Modelcontract artikel 1.3	In het modelcontract artikel 1.3 geeft u de rangorde van de documenten weer. Hierbij geeft u aan dat de overeenkomst als eerste prevaleert. Wij verzoeken u om te bevestigen dat eventuele wijzigingen van de Nota van Inlichtingen worden doorgevoerd in de overeenkomst en privacy bepalingen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan hiermee akkoord.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Uitvoering	Ondertekening prijzenblad	U geeft aan dat het tarievenblad ondertekend dient te worden. Op het tarievenblad is geen los ondertekenveld toegevoegd. Is de Aannee van de inschrijver correct dat hij een handtekening onder zijn aanbieding moet plaatsen? Indien niet, verzoeken wij u om ondertekenveld toe te voegen.	Zie bijgevoegd tarievenblad.
33	Uitvoering	Commerciele eis 4	U wenst marktconforme prijzen te ontvangen voor de mobile devices. Bij twijfel heeft u de mogelijkheid om de prijzen bij minimaal 4 Nederlandse webshops te vergelijken. Inschrijver wilt u erop wijzen dat consumentenshops doorgaans een ander prijsbeleid hanteren dan de zakelijke markt. Consumentenshops komen vaak met aantrekkelijke aanbiedingen, acties en deals om tot scherpere prijzen te komen. Het zou niet reëel om deze prijzen met prijzen van de inschrijver te vergelijken, daar er geen sprake is van gelijke condities. Wij verzoeken u om alleen prijzen te vergelijken bij minimaal 4 Nederlandse webshops onder dezelfde condities. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, wij gaan hiermee niet akkoord. Zie antwoord vraag 11.
34	Uitvoering	Bestelproces eis 5	U eist dat inschrijver binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking de bestelling levert. Dit is te garanderen voor de producten uit het kernassortiment, echter niet voor het volledige assortiment van de inschrijver. Wij verzoeken u om eis 5 van het bestelproces te specificeren naar bestellingen uit het kernassortiment. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan hiermee akkoord.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Uitvoering	Webportaal eis 6	In webportaal eis 6 geeft u aan dat het totale assortiment zichtbaar dient te zijn, maar ook dat er de mogelijkheid dient te zijn tot het weergeven van deelassortimenten. In paragraaf 3.2. van de offerteaanvraag spreekt u over een basisassortiment van 8 mobile devices. Is de aanname van de inschrijver correct het totale assortiment bestaat uit het basisassortiment zoals omschreven in paragraaf 3.2.?	Deze aanname is correct.
36	Uitvoering	Garantie eis 12	Reparaties buiten de garantie dienen binnen 10 werkdagen voltooid te zijn. Bij afwijking van dit termijn wordt 50% van de factuur gecrediteerd door opdrachtnemer. Inschrijver streeft er naar om alle reparaties buiten garantie binnen 10 werkdagen te voltooiën. Echter momenteel heerst er een wereldwijd componententekort waar inschrijver geen invloed op heeft. Indien voor uw reparatie een component benodigd is die niet binnen de 10 dagen leverbaar is, kan inschrijver helaas het reparatietermijn niet halen. Echter dit zijn omstandigheden waar inschrijver geen invloed op heeft. Wij verzoeken u om bij aantoonbaar overmacht geen boeteregeling toe te kennen. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, wij gaan hiermee akkoord.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
37	Uitvoering	Garantie eis 10	U eist dat de kosten voor reparaties binnen de garantieperiode nooit in rekening gebracht mogen worden. Ook in de garantieperiode kunnen defecten voorkomen die niet binnen de garantievoorwaarden vallen. Bijvoorbeeld bij een kapot scherm nadat de telefoon per ongeluk gevallen is. Het is niet reëel indien inschrijver de kosten voor reparaties buiten de garantievoorwaarden binnen de garantieperiode voor zijn rekening dient te nemen. Wij verzoeken u dan ook om eis 10 van garantie/services te specificeren op de garantievoorwaarden en termijnen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord onder voorwaarden dat de specifieke voorwaarden hiervan gespecificeerd worden in het DAP. Garantie eis 10 wordt als volgt aangepast: Bij reparatie of vervanging binnen de garantieperiode en garantievoorwaarden (zoals vastgelegd in de DAP) worden door de opdrachtnemer nooit kosten (zoals onderzoeks-, materiaal-, loon-voorrij, verzend en /of reis-/verblijfskosten) in rekening gebracht. De handelingskosten zijn onderdeel van de beheer fee per mobile device.
38	Uitvoering	Garantie eis 1	In eis 1 van garantie/services geeft u aan dat u de mogelijkheid hebt om tot 15 werkdagen een DOA aan te melden. Men spreekt over een DOA wanneer het device defect bij aankomst wordt geleverd, waardoor doorgaans een kortere vaststellingstermijn wordt gegeven. Wij begrijpen dat u niet altijd direct na levering een device aanzet om te testen of het werkt. Echter is het disproportioneel voor inschrijvers om een dusdanig lang DOA termijn te accepteren. Fabrikanten geven doorgaans niet dusdanig lang termijn af. Wij verzoeken u om het termijn van een DOA melding te beperken tot 5 werkdagen. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan hiermee akkoord. Garantie eis 1 wordt als volgt aangepast: Opdrachtnemer vervangt een geleverd mobile device uiterlijk binnen 1 werkdag, zonder extra kosten voor gemeente Almere, indien bij ingebruikname blijkt dat sprake is van "Dead on Arrival" (DOA) van deze apparatuur. Er is sprake van "Dead on Arrival" als het mobile device binnen 5 werkdagen na levering niet meer functioneert.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Uitvoering	Offerteaanvraag artikel 3.3.	In artikel 3.3. van de offerteaanvraag geeft u aan dat de webportaal een duurzaamheidsscore dient te bevatten die de milieuvriendelijkheid van het mobile device aangeeft. Inschrijver wilt u erop wijzen dat dit een zeer ongebruikelijke eis is voor de publieke markt. Een duurzaamheidsscore wordt gegeven door de consumentenbond maar is niet gebruikt in publieke sector. Daarnaast is het niet mogelijk om een duurzaamheidsscore per product aan te geven in de webportaal. Wij verzoeken u om de duurzaamheidsscore uit te sluiten van artikel 3 en webportaal eis 8. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, verzoeken wij u om de reden voor de duurzaamheidsscore te verduidelijken.	Wij zijn niet akkoord met de voorgestelde uitsluiting op voorhand. Wij begrijpen heel goed dat op dit moment geen landelijk dekkend en breed gedragen algemeen duurzaamheidsscore voor mobiel devices gedefinieerd is. Een dergelijke duurzaamheidsscore is echter van groot belang vanwege de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de gemeente m.b.t. duurzaamheidsaspecten. Na gunning verwachten wij dat de gemeente en de opdrachtnemer deze in gezamenlijk overleg zullen ontwikkelen en vaststellen. Nadere afspraken worden vastgelegd in het DAP.
40	Uitvoering	Commerciële eis 8	U eist dat de dienstverlening per maand apart van de te leveren toestellen gefactureerd dient te worden onder vermelding van het personeelsnummer, naam, toestel, team en afdeling. Het toevoegen van de naam neemt een grote administratieve last met zich mee voor de inschrijver. Wij adviseren u om de maandfacturen te koppelen aan alle namen in de CMDB rapportages. Dit zorgt ervoor dat het proces en facturatie voldoet aan de AVG wet- en regelgeving en beperkt administratieve lasten zowel voor u als ons. Wij verzoeken u om commerciële eis 8 als volgt aan te passen: “De dienstverlening wordt per maand apart van de te leveren toestellen gefactureerd onder vermelding van het CMDB nummer, toestel, team en afdeling.” Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie.	Wij kunnen deels instemmen met uw verzoek. Het is akkoord om de facturatie te laten plaatsvinden met het CMDB nummer, als ook het Intune referentie nummer (als van toepassing) vermeld wordt. Daarbij zullen de precieze facturatieprocessen in het DAP vormgegeven worden. Commercieel eis 8 wordt als volgt aangepast: De dienstverlening wordt per maand apart van de te leveren toestellen gefactureerd onder vermelding van zowel het CMDB als het Intune referentie nummer (indien van toepassing). Dit betreft een vaste maand fee per actief mobile device. De precieze facturatieprocessen tussen opdrachtnemer en de gemeente worden vastgelegd in het DAP.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
41	Uitvoering	assortiment eis 4	U eist wanneer het mobile device uit het assortiment wordt genomen er minimaal 3 types ter vervanging dienen worden aangeboden. Inschrijver dient hierbij gratis demo modellen ter beschikking te stellen. De gemeentes zijn niet verplicht de devices te retourneren zonder dat er gebruikssporen aanwezig zijn. Wij willen u erop wijzen dat demomodellen gratis ter beschikking worden gesteld voor test doeleinden maar niet om bij de gemeente te blijven. De demo devices dienen uiteindelijk altijd weer geretourneerd te worden. Wij verzoeken u om eis 6 van het assortiment aan te passen naar een testperiode van 1 werkweek waarna de demomodellen geretourneerd dienen te worden. Gaat u hiermee akkoord?	Wij gaan er vanuit dat uw vraag betrekking heeft op assortiment eis 6 en niet op eis 4. Wij kunnen deels instemmen met uw verzoek. Wij wensen een demo periode van 4 weken. Een demo periode van 1 week vinden wij namelijk een te kort tijdsbestek om een keuze te kunnen maken voor een vervangend exemplaar. Assortiment eis 6 wordt als volgt aangepast: Wanneer het mobile device uit het assortiment wordt genomen, zal opdrachtnemer in overleg met gemeente Almere kijken naar een vervangend exemplaar. In samenspraak met de gemeente bepaalt opdrachtnemer welke (minimaal 3) types als vervanging in aanmerking komen. Deze types zijn vergelijkbaar met de functionaliteiten en “klasse” van het te vervangen exemplaar. De opdrachtnemer ondersteunt dit proces verder door per uitgekozen type minimaal 3 mobile devices gratis aan de gemeente ter beschikking te stellen voor test doeleinden voor een periode van 4 weken. De gemeente is niet verplicht deze mobile devices te retourneren zonder dat er gebruikssporen aanwezig zijn. De gemeente retourneert de demo devices na de testperiode. Nadat de gemeente uit de alternatieve types een keuze heeft gemaakt zal het geselecteerde exemplaar aan het assortiment worden toegevoegd totdat ook dat mobile device door de fabrikant uit productie wordt genomen en/of onvoldoende termijn voor ondersteuning met software- en security updates biedt. Op dat moment herhaalt de procedure zich zoals in dit artikel beschreven. Alle overige eisen uit deze



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
				offerteaanvraag blijven bij een wijziging van het mobile device verder ongewijzigd.
42	Uitvoering	eis 5 commercieel	U geeft aan dat inschrijver binnen 1 maand na contractering de logistieke processen en webportaal heeft ingericht. Het inrichten van de logistieke processen voor gemeente Almere vergt tijd vanuit de inschrijver. Binnen 1 maand na contractering is naar mening van de inschrijver te kort om de processen goed genoeg voor u in te regelen. Wij verzoeken u om eis 5 van commercieel te verruimen naar 8 weken. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie.	Ja, wij gaan hiermee akkoord. Commercieel eis 5 wordt als volgt aangepast: Uiterlijk 8 weken na contractering heeft opdrachtnemer de logistieke processen en het webportaal ingericht. Facturatie van de dienstverlening kan pas plaatsvinden na formele acceptatie van het webportaal door gemeente Almere.
43	Uitvoering	eis 13 garantie	U eist dat inschrijver de dienstverlening van de huidige vloot overneemt. Is de aanneming van de inschrijver correct dat er vanuit gemeente Almere een complete en sluitende CMDB rapportage wordt overlegd van de huidige vloot na definitieve gunning?	Deze aanneming is correct.
44	Uitvoering	eis 6 garantie	Inschrijver dient bij een reparatie een tijdelijk vervangend mobile device beschikbaar te stellen. Inschrijver begrijpt het belang van continuïteit op de werkvloer en hecht waarde om dit zoveel mogelijk en zo snel mogelijk te borgen. Hij is echter van mening dat een tijdelijk vervangend toestel niet de enigste oplossing is om dit te garanderen. Met ons alternatieve optie voorzien wij u van continuïteit op de werkvloer. Hiermee wordt hetzelfde bereikt als het doel van het tijdelijk vervangend device, alleen voorzien wij u van een hoger servicegehalte. Gaat u akkoord met een passend aanbod waarmee de essentie van eis 6 garantie gehandhaafd blijft?	Ja, daar gaan we mee akkoord onder voorwaarde dat door u voorgestelde alternatieve optie, door ons als passend beoordeeld wordt en na gunning opgenomen wordt in het DAP.



Nr.	Categorie	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Uitvoering	eis 2 servicedesk	U eist dat de servicedesk op werkdagen tussen 07.30 – 17.30 uur bereikbaar zijn. Dit betreft een ongewoon lange openingstijd. Wij verzoeken u om de openingstijden van de servicedesk in eis 2 aan te passen naar 08.30 – 17.30 uur. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw motivatie voor de vroege opening.	Ja, wij zijn akkoord. Servicedesk eis 2 wordt als volgt aangepast: De servicedesk is beschikbaar op werkdagen tussen minimaal 08:30 – 17:30 uur. De servicedesk is telefonisch bereikbaar tegen lokaal binnenlands of gratis tarief (geen internationale- of betaalde servicenummers).

Aanvulling antwoord vraag 4:

Onderdeel		Maximum aantal punten	Waarderings percentage
Kwaliteit	1. Ontzorging	275	27,5%
	2. Continue informatieveiligheid	275	27,5%
	3. Duurzaam / circulair ondernemen	100	10,0%
Prijs	4. Kortingspercentage levering mobile device – Smartphone	150	15,0%
	5. Kortingspercentage levering mobile device – Tablet	100	10,0%
	6. Prijs beheerfee mobile device	100	10,0%
Totaal		1.000	100%