

Aanbesteding: IWR2021|Werkplekhardware|Diensten
Aanbestedende Dienst: Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
Referentie: 202006119-5

Toelichting:

Ref.nr. **Onderwerp:**
1 Aanpassing planning

Vraag:

In het beschrijvend document staat als publicatiedatum 23 september genoemd. Echter, de daadwerkelijke publicatie is zaterdag 25 september. Gezien de extreem korte deadline voor de 1e NVI willen wij u verzoeken de planning van de 1e NVI aan te passen rekening houdend met deze vertraagde publicatiedatum. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Zowel de geplande als de daadwerkelijke publicatie op TED heeft plaats gevonden op 23 september. Aanbestedende dienst is echter bereid om de deadline om vragen te stellen voor NVI 1 met twee dagen op te schuiven naar woensdag 6 oktober 2021, uiterlijk 12:00 uur. De rest van de planning blijft ongewijzigd.

Beantwoord op: 29-09-2021
Label: Proces

Ref.nr. **Onderwerp:**
2 Planning

Vraag:

Om u van een kwalitatief hoogwaardige inschrijving te kunnen voorzien voor de aanbesteding 'IWR2021|Werkplekhardware|Diensten' vragen wij u bij deze om uitstel voor het indienen van de vragen. Gezien het aantal documenten en het uitzoeken van bepaalde zaken uit het bestek heeft Inschrijver langer de tijd nodig om vragen te formuleren om duidelijkheid te scheppen en u een passende aanbidding te bieden. Wij verzoeken u de vragende deadline met 1 week te verplaatsen, van 4-10-2021 naar 11-10-2021. Als u hier niet mee akkoord gaat, vraagt Inschrijver u om nieuwe vragen in de 2e NvI ronde toe te laten. Wij hopen op uw begrip en wij kijken uit naar uw reactie.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1 waarin de deadline om vragen te stellen voor NVI 1 is aangepast naar woensdag 6-10-2021, uiterlijk 12:00 uur. De overige onderdelen van de planning blijven onaangepast.

Ten aanzien van uw tweede vraag om toe te staan dat er in de tweede vragenronde nieuwe vragen gesteld mogen worden. Antwoord: Aanbestedende dienst handhaaft dat de tweede nota van inlichtingen in beginstel is bedoeld voor het doorvragen door potentiële Inschrijvers over antwoorden gegeven door Aanbestedende dienst in nota van inlichtingen 1. Aanbestedende dienst handhaaft deze constructie voor wat betreft het Beschrijvend document en juridische vragen, dit betreft onder meer Bijlage 04 ARBIT-2018, Bijlage 4a ARBIT-2018 aanvulling voor Defensie, Bijlage 05 Wijzigingsprocedure, Bijlage 08 Kwaliteitsborging & Auditing, Bijlage 11 SLA Parameters & KPI's, Bijlage 14 Internationale Sociale Voorwaarden, Bijlage 15 Model Nadere Overeenkomst, Bijlage 16 Proces Nadere oproep tot mededinging, Bijlage 25 Concept Nadere overeenkomst SSC-ICT, Bijlage 28 Verwerkersovereenkomst en Bijlage I Raamovereenkomst. Voor wat betreft inhoudelijke vragen over onder meer Bijlage 02 Specificatie van de prestatie en Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag inclusief Tarieven is het advies van Aanbestedende dienst om uw inhoudelijke vragen zo veel als mogelijk te stellen in vragen ronde 1. Dit stelt potentiële inschrijvers in staat om in de tweede vragen ronde indien nodig door te vragen op het antwoord van Aanbestedende dienst in nota van inlichtingen 1. Mochten er voor de deadline van het indienen van vragen voor vragen ronde 2, toch nog nieuwe inhoudelijke vragen spelen dan kunnen die gesteld worden voor vragen ronde 2 en zal Aanbestedende dienst die in beginsel beantwoorden.

Beantwoord op: 30-09-2021
Label: Proces

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Aard en doel

Vraag:

Vraag 1: Bij hoofdstuk 1.5.1. (Aard en doel) beschrijft de aanbestedende dienst: 'contractoverschrijdende diensten'. Kan de aanbestedende dienst beschrijven wanneer een dienst uit de Raamovereenkomsten van 1 t/m 4 zoals benoemd in paragraaf 1.1, als contractoverschrijdend wordt gekenmerkt? En dus de gevraagde dienst valt onder aanbesteding IWR2021|WpHW| Diensten?

Antwoord:

Dit staat uitgewerkt in dezelfde paragraaf (Beschrijvend document paragraaf 1.5.1) onder de kop 'Scope':

"De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de uitvoering van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) die voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;

3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers."

Contractoverstijgend heeft dus betrekking op minimaal twee van de genoemde Productcategorieën. Betreft het slechts één van de genoemde Productcategorieën dan zit dit in scope van één van de genoemde Raamovereenkomsten 1 t/m 4 zoals benoemd in paragraaf 1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
4

Onderwerp:
Wipen

Vraag:

Vraag 2: In bijlage G; Initiële uitvraag Diensten, D10 (Op verzoek van Deelnemer verricht Opdrachtnemer werkzaamheden, zoals het wissen van een harde schijf of overige media van het Product op basis van de eisen, die Deelnemer daaraan stelt. Deelnemer krijgt per Product (dus op serienummer) een schoonmaakcertificaat, dat het Product definitief is gewist. Dit omvat: Vernietigen van data op de datadrager van een gebruikt Product (binnen de vigerende wet en regelgeving, gecertificeerd wipen dan wel schredderen). Moet dit te allen tijden op locatie van de deelnemer gebeuren of mag de datadrager de locatie verlaten? Graag ontvangt Inschrijver enige verduidelijking op dit vlak.

Antwoord:

Data dragers dienen ten alle tijden op locaties van de Deelnemer te worden gewist dan wel vernietigd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
5

Onderwerp:
E.16.2.17

Vraag:

Laatste distributiepunt betreft distributiepunt van ons als Dienstverlener, nemen wij aan. Kunt u dit bevestigen? Indien dat niet het geval is, kunt u de eis dan verduidelijken.

Antwoord:

Het laatste distributiepunt, is het distributiepunt dat het dichtst bij gelegen is bij het afleveradres.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

6

Onderwerp:

E16.2.6

Vraag:

De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtnemer geleverde Diensten wordt voor 100% gecompenseerd. Graag uw uitleg hoe eenduidig de CO2 voor de diensten dient te worden berekend, zodat alle gegadigden een gelijk uitgangspunt hebben.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst begrijpt uw argumentatie en laat E.16.2.6, E.16.2.7, E.16.2.8 en de W.16.2.3 & W.16.2.4 vervallen. In Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie v1.1. is deze wijziging doorgevoerd. Verder is in Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie v1.1 en Bijlage F- Invulformulier kwaliteit diensten v1.1 een herverdeling gemaakt van het puntenaantal over de wensen. De daarmee samenhangende rapportage eisen uit Bijlage 10- Standaard Rapportages Diensten en de SLA's en KPI's in Bijlage 11- SLA Parameters & KPI's Diensten zijn vervallen in versie 1.1 van deze documenten.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

7

Onderwerp:

E16.2.6

Vraag:

CO2 compensatie geschiedt a.d.h.v. LCA die door fabrikant ter beschikking mag worden gesteld. Klopt dit aangezien het diensten betreft en geen producten? Graag uw uitleg hoe dit dient te worden gelezen.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Referentie C

Vraag:

Wat bedoelt u met leveren van ICT werkplek gerelateerde Diensten in de vorm van werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening? Moeten gegadigden hierbij uitgaan van de diensten zoals benoemd in Bijlage G? Zo niet, graag verduidelijken wat u onder “werkplekbeheer” verstaat, zodat dit eenduidig is voor alle gegadigden.

Antwoord:

Werkplekbeheer staat voor het beheren en onderhouden van de hardware van een werkplek inclusief onlosmakelijk daaraan verbonden software. Mobile Device Management (MDM) omvat het beheer van alle mobiele apparaten die binnen een organisatie in omloop zijn, zoals smartphones, tablets en laptops.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

9

Onderwerp:

Referenties algemeen

Vraag:

U heeft het in de referentie-eisen over aantallen producten. Moeten we de referentie-eis lezen als zijnde dat de overeenkomst minimaal het genoemde aantal producten dient te bevatten?

Bijvoorbeeld: Het onder één overeenkomst leveren van ICT werkplek gerelateerde Diensten in de vorm van uitpakken, labelen, installeren, administreren van minimaal 10.000 ICT werkplek Producten.

Moeten er binnen een overeenkomst voor minimaal 10.000 ICT werkplek gerelateerde Diensten uitgevoerd zijn? Of dienen al deze diensten op minimaal 10.000 ICT werkplek Producten binnen die betreffende overeenkomst uitgevoerd te zijn? Wij verzoeken u deze eerste te hanteren.

Antwoord:

In het door u omschreven voorbeeld gaat het inderdaad om binnen één overeenkomst voor minimaal 10.000 ICT werkplek gerelateerde Diensten uitgevoerd te hebben.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

10

Onderwerp:

W11.2.1

Vraag:

In bijlage 2 geeft u aan dat er voor wens W11.2.1 10 punten worden toegekend. Onder bijlage F geeft u aan het om 15 punten gaat. Kunt u aangeven wat het juiste aantal punten is?

Antwoord:

Dit is bijgewerkt in Bijlage 02 en Bijlage F versie 1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

11

Onderwerp:

E 16.2.6

Vraag:

Inschrijver wil u erop wijzen dat de scope het leveren van dienstverlening is. In uw eis heeft u het over LCA waardes van fabrikanten. Deze worden echter al gecompenseerd in IWR 1 t/m 4 waar inschrijver geen invloed op heeft. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis te laten vervallen, daar waar dit nergens raakvlakken heeft met het uitvoeren van dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord indien niet akkoord graag uw motivatie?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

12

Onderwerp:

E 10.5.8

Vraag:

U vraagt van inschrijver om diensten uit te voeren, bv labelen, CMDB registratie of het plakken van een screenprotector. Inschrijver kan de eis omtrent de gebruikershandleiding niet rijmen voor wat betreft dienstverlening. Kunt u deze eis laten vervallen. Indien niet akkoord, graag uw motivatie.

Antwoord:

Eis 10.5.8 is komen te vervallen. Dit is bijgewerkt in bijlage 2-Specificatie van de Prestatie v1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
13

Onderwerp:
E 6.5.1

Vraag:
Op welke vlakken wenst u een audit uit te laten voeren?

Antwoord:
Zie Bijlage 09 Kwaliteitsborging & Auditing Hoofdstuk 3.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
14

Onderwerp:
E 4.1.8

Vraag:
Kunt u aangeven voor welk merken inschrijver ten minste gecertificeerd en geautoriseerd dient te zijn voor het uitvoeren van onderhoud?

Antwoord:
Dit is tijdens de aanbestedingsprocedure nog niet bekend. Tijdens een nadere oproep tot mededinging kan door de Deelnemer dit nader worden ingevuld.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
15

Onderwerp:
E 2.1.10

Vraag:
Kunt u een inschatting geven hoe vaak u diensten in het buitenland afneemt?

Antwoord:
Nee, op voorhand kan Aanbestedende Dienst dit niet aangeven.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
16

Onderwerp:
Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten incl Tarieven

Vraag:

3e tabblad: regels 41 t/m 48: er wordt hier gevraagd naar de prijs per pallet, terwijl het om enkele producten gaat. Graag het tarief per pallet aanpassen naar tarief per transport.

Antwoord:

Niet akkoord, eenheid per Pallet blijft gehandhaafd. In Bijlage G versie 1.1. is in D-19 t/m D-26 de eenheid aangepast van per Pallet naar per Europallet en is bij een enkele regels de omschrijving aangepast. Dit is tevens bijgewerkt in Bijlage 25 versie 1.1. Op TenderNed treft u deze nieuwe documenten aan.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

17

Onderwerp:

Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten incl Tarieven

Vraag:

Tabblad 3: regels 49 t/m 56: er wordt gevraagd naar tarief per pallet: kan dit aangepast worden naar tarief per transport? Er is immers een zelfde vrachtwagen nodig voor 8 pallets als voor 12. En in het kader van de eisen conform elektrisch rijden is het dan ook gemakkelijker voor inschrijvers de kosten inzichtelijk te krijgen en anders gaan inschrijvers mogelijk werken met halve pallets te vullen en niet efficiënt stapelen. Een vast bedrag voor een transport nodigt meer uit tot meedenken voor en met de deelnemers voor transportbewegingen.

Antwoord:

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 16.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

18

Onderwerp:

Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten incl Tarieven

Vraag:

3e tabblad: er wordt een onderscheid gemaakt in staffels: kunt u uitleggen waarom er gebruik wordt gemaakt van staffels en wat de toegevoegde waarde hiervan is? En bedoelt u met dit onderscheid dat indien er boven het aantal van staffel 1 wordt afgenomen door de deelnemer, staffel 2 prijzen ingaan?

Antwoord:

Iedere uitgevraagde Dienst in Bijlage G is inderdaad gesplitst in twee

staffels. Van iedere Dienst is het de verwachting van Deelnemer SSC-ICT dat de aantallen genoemd bij de eerste staffel worden afgenomen. De aantallen die zijn opgenomen bij iedere Dienst in staffel 2 is een eenzijdige optie van Deelnemer SSC-ICT om de daar genoemde aantallen af te nemen tegen de door Inschrijver geoffreerde prijs.

Voor iedere uitgevraagde Dienst dient Inschrijver dus een Tarief te offrenen per eenheid van Staffel 1 en een Tarief per eenheid voor Staffel 2. Let op: het Tarief dat u offreert voor Staffel 2 dient gelijk of lager te zijn aan het Tarief dat u voor die Dienst heeft geoffreerd bij Staffel 1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

19

Onderwerp:

Beschrijvend document behorend bij Europese Aanbesteding IWR2021|WpHW, p.9

Vraag:

Er wordt gesproken dat als een dienst wordt uitgevraagd en deze niet al binnen de 1e 4 raamovereenkomsten vallen, dat dan pas diensten via deze nieuwe aanbesteding mogen worden aangevraagd. Vraag: er werd in de eerdere raamovereenkomsten gevraagd naar optionele diensten. Dit zou dan toch betekenen dat de deelnemers zelf mogen beslissen of ze de diensten willen laten verlopen via een eerdere raamovereenkomst of via deze diensten overeenkomst? Het kan namelijk zo zijn, dat het voor de deelnemer gunstiger is om bijvoorbeeld een product niet alleen te laten uitpakken, maar om deze dienst direct mee te nemen in een totaal project waarbij het uitpakken slechts een onderdeel is van de totale dienstverlening. Optioneel betekent in onze beleving, een keuze. Niet een verplichting. Bent u het met ons eens? Zo niet, graag een verduidelijking.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

20

Onderwerp:

Bijlage F - Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit IWR2021, p. 8

Vraag:

bij W.16.3.4: er wordt gesproken over gebruikte verpakkingen die geschikt zijn voor recycling en niet bestaan uit multilayers samengesteld materiaal: alle ICT goederen die worden besteld door de overheid, komen in verpakkingen binnen die niet altijd milieuvriendelijk zijn. Nu lijkt het erop dat de dienstverlener ineens verantwoordelijk wordt gehouden voor het

gebruiken van verpakkingen die geschikt zijn voor recycling. Mag de dienstverlener er vanuit gaan, dat de ICT middelen die besteld worden door de overheid, worden geleverd in recyclebare verpakkingen en dat dit milieupunt al in de eerdere 4 percelen is gedekt? En dat u de dienstverlener alleen vraagt om de verpakkingen die door de dienstverlener zelf worden ingezet, geschikt zijn voor recycling?

Antwoord:

Inschrijver is alleen verantwoordelijk voor de verpakkingen die door Inschrijver worden toegepast voor de uitvoering van de Dienstverlening. Voor verpakkingen behorend bij de levering van Producten via andere raamovereenkomsten, gelden de desbetreffende voorwaarden van desbetreffende raamovereenkomst en ligt de verantwoordelijkheid bij desbetreffende Opdrachtnemer(s) en is Inschrijver dus niet voor verantwoordelijk.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

21

Onderwerp:

NVI 2e ronde

Vraag:

Aangezien vragen die gesteld worden door mogelijke inschrijvers in de 1e NVI, kan het zijn dat dit nieuwe vragen oproept naar aanleiding van de antwoorden op andere vlakken dan waar de vraag over gaat. Verzoek is om in de 2e NVI de mogelijkheid te bieden om ook nieuwe vragen te stellen. Dit om zoveel mogelijk duidelijkheid te krijgen in de afbakening van de aanbesteding. Kunt u die ruimte bieden?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 2.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Proces

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Bijlage D Referentieverklaring Diensten v1.0, onderdeel 2 B

Vraag:

Er wordt gevraagd om een kerncompetentie voor het uitvoeren van reparaties van minimaal 1000 ICT werkplek producten: de kosten voor het repareren is al in de 1e 4 percelen opgenomen. Er wordt ook nergens in de tarieven naar reparaties gevraagd. Verzoek is dan om deze referentie te vervangen door een meer relevante kerncompetentie: bijvoorbeeld de verplaatsing van

hardware tussen locaties of het uitruimen van panden van minimaal 10.000 werkplekproducten. Dat zou relevanter zijn.

Antwoord:

Aanbestedende dienst deelt uw mening niet. De gevraagde kerncompetentie is wel van belang voor deze aanbesteding, namelijk reparatie van ICT werkplekgerelateerde hardware die voor minimaal twee Productcategorieën wordt afgenomen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Bijlage F - Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit IWR2021, p. 7

Vraag:

We begrijpen dat er gevraagd wordt om milieuvriendelijke voertuigen en we zijn daar ook wel mee gestart. Er wordt echter nu gevraagd om binnen 6 maanden het hele wagenpark dat wordt ingezet, zero emissie of CO2 neutraal te gebruiken. Dit vergt niet alleen een behoorlijke investering in een korte termijn van slechts 6 maanden, maar het is tot op de dag van vandaag ook nog eens zo dat de grotere vervoersmiddelen (categorie N1) nog steeds een beperkt bereik hebben. Dit betekent dat een rit naar bijvoorbeeld Groningen of Maastricht, niet eens gehaald kan worden zonder tussendoor bijvoorbeeld op te laden. De Nederlandse overheid richt zich op het CO2 neutraal eisen van voertuigen in de steden vanaf 2025: waarom wordt er dan nu al gevraagd dit volledig te bieden halverwege 2022? Kan er wellicht voor groter transport categorie N1 een periode van 12 maanden worden aangehouden om het gehele wagenpark hierop in te richten en er ook rekening kan worden gehouden met het willen bieden van flexibiliteit in de transportmiddelen die geboden worden en het maken van de juiste keuze in vrachtwagenpark zonder dat dit te gehaast uitgevoerd wordt met een beperkte km range?

Antwoord:

Niet akkoord. W.16.2.5 blijft gehandhaafd. Categorie ICT Werkomgeving Rijk stelt hoge ambities op het gebied van duurzaamheid en de Rijksoverheid heeft een voorbeeldfunctie, wat zich vertaalt in deze wens. Indien de wens wordt geconformeerd, dienen alleen de vervoersmiddelen die ingezet worden voor de Prestatie te voldoen aan het gestelde in de wens. Dit betekent geen omzetting van uw gehele wagenpark naar zero-emissie voertuigen, slechts het deel wat wordt ingezet voor de Prestatie.

W.16.2.5 bevat een tekstuele omissie in de 2e alinea, waardoor deze niet in lijn was met E.16.2.16. De tekst is gewijzigd in: "Voor voertuigen uit de overige categorieën die door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat

deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn". In Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie v1.1. is deze wijziging doorgevoerd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Bijlage 11: SLA Parameters & KPI's, p9

Vraag:

Er wordt gesproken over het leveren van een levenscyclusanalyse (LCA): kunt u aangeven wat u hier precies verwacht? Voor een product is dit eenvoudiger aan te duiden dan voor de diensten van bijvoorbeeld het aanbieden van een floorwalker.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Bijlage 11: SLA Parameters & KPI's, p.11

Vraag:

Er wordt gesproken over het compenseren van de CO2 die is vrijgekomen door de verworven diensten: op welk moment wordt bepaald welke CO2 is vrijgekomen en binnen welke termijn dient deze CO2 te worden gecompenseerd. Gaat dit per half jaar? Per project? Je zult namelijk wel eerst moeten weten welke diensten er gegund worden, voordat je weet wat er gecompenseerd dient te worden.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Bijlage 11: SLA Parameters & KPI's, p.13

Vraag:

Er wordt gevraagd om een servicedesk te bieden die binnen 30 seconden telefonisch bereikbaar is. Aangezien er voor de diensten altijd eerst een

offerte wordt aangevraagd, er na gunning een projectleider of contactpersoon voor de uitvoering wordt aangewezen en deze telefonisch en per mail bereikbaar is, is het dan wel nodig om binnen 30 seconden te kunnen reageren? Is meer een product aanbesteding eis dan één van de diensten. En bij escalaties geldt dat er volgens escalatieschema medewerkers worden aangewezen die 24/7 bereikbaar zijn dus die hebben een eigen nummer. Graag deze norm aanpassen naar redelijkheid omdat dit de kosten verhoogd en dit in de praktijk niet nodig is.

Antwoord:

De servicedesk en genoemde SLA parameters van Bijlage 11- SLA Parameters & KPI's blijven gehandhaafd. Aanbestedende Dienst wenst 1 loket voor alle meldingen genoemd in eis 8.1.1. van Bijlage 2-Specificatie van de Prestatie. De SLA's over de servicedesk in Bijlage 11-SLA Parameters & KPI's zijn onder andere op deze eis gebaseerd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Uitvoering

Ref.nr.

27

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 10.6.1.

Vraag:

Kunt u bevestigen dat opdrachtnemer een redelijke hersteltermijn krijgt indien u de aflevering niet accepteert?

Antwoord:

Bij niet accepteren van de levering dient een redelijke hersteltermijn met Deelnemer te worden afgestemd. Het is aan Deelnemer om hieraan verdere invulling te geven.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

28

Onderwerp:

Bijlage 10, hoofdstuk 2.6

Vraag:

U eist in hoofdstuk 2.6 enkele rapportage items met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen dat erg grote workload met zich meebrengt. Het bijhouden van al deze variabelen, zoals bijvoorbeeld het bijhouden van de ingezette voertuigen per rit.

Graag willen wij er voor zorgen dat het opstellen van de door u gewenste rapportages voor Inschrijvers werkbaar en realistisch is. Op dit moment is de

impact van het rapporteren nog erg onduidelijk omdat het nog niet helder is wat er voor diensten worden uitgevraagd bij toekomstige NOK'n.

Gaat u akkoord met het voorstel om na gunning in samenspraak tot een werkbare methode te komen, waarbij er wordt gekeken naar welke informatie u behoefte heeft, of dit realistisch is voor Inschrijvers om te monitoren/rapporteren én of deze informatie daadwerkelijk bijdraagt aan uw doelstellingen?

Graag uw begrip en akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat hier niet mee akkoord. Uw voorstel om na gunning in samenspraak tot een werkbare methode te komen, is niet in lijn met het bieden van een level playing field tijdens deze aanbesteding.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
29

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 16.1.3.

Vraag:

U schrijft het volgende: "Opdrachtnemer levert uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst enkel Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) met een Ecovadis score van 'Moderate' of hoger."

Door de manier waarop u deze eis uitschrijft, suggereert u dat Inschrijvers na 6 maanden geen eigen diensten meer mogen leveren, maar enkel van onderaannemers.

Klopt het dat deze eis anders geformuleerd dient te worden? Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Ja dat klopt. Aanbestedende Dienst heeft eis 16.1.3 Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie v1.1. aangepast in de volgende eis: Indien gebruik gemaakt wordt van Diensten van onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) dan beschikken de onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) binnen uiterlijk zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst Diensten over een Ecovadis score van 'Moderate' of hoger.

Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat Opdrachtgever inzicht krijgt in de EcoVadis score van de door haar gebruikte onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden).

Indien onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden) nog niet geregistreerd zijn bij EcoVadis draagt Opdrachtnemer hier zorg voor. Deze partijen registreren zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, hebben de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer.

Doelstelling van de Opdrachtgever is om binnen de looptijd van de Raamovereenkomst deze score te verhogen naar een Ecovadis score van 'Advanced'.

De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 - Wijzigingsprocedure.

Verificatie:

Bewijs EcoVadis score onderaannemers, combinanten en overige toeleveranciers (derden), de betreffende scorecards moet voor Aanbestedende dienst direct inzichtelijk zijn via het EcoVadis platform vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

30

Onderwerp:

Bijlage 02, E6.3.5 + Bijlage 11 – B8 en B9

Vraag:

U eist: "CCM behoudt zich het recht om Opdrachtnemer uit te sluiten van Nadere opdrachten tot dat de Prestatie is verbeterd en de tekortkoming of de overschrijding is opgelost. Een detailuitwerking hiervan staat in Bijlage – 11 SLA Parameters en KPI's"

In Bijlage 11 bij B8 en B9 geeft u vervolgens aan:

"Hoofdopdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden niet in aanmerking te laten komen voor de gunning van NOK'n en is niet gerechtigd Producten en Diensten te leveren aan de Deelnemers tot het moment dat Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in de NOK'n is overeengekomen.

Opdrachtnemer voor een periode van 6 maanden uitgesloten van deelname aan nieuwe Nadere oproep tot mededinging binnen de Raamovereenkomst. Daarnaast is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 5% van de waarde van de NOK aan Deelnemer(s)."

Het uitsluiten van een Opdrachtnemer voor toekomstige Nadere opdrachten kan verstrekken gevolgen hebben voor een Opdrachtnemer. Ook kan deze maatregel buiten proportioneel zijn wanneer de Prestatie enkel betrekking heeft op een relatief kleine opdracht en tijdens de uitsluiting van Opdrachtnemer een veel grotere opdracht gepubliceerd wordt. Daarnaast door het geven van een servicecredit en een eventuele opeisbare boete van 5% beboet je de opdrachtnemer al voor het niet nakomen van de beloofde service.

Wij verzoeken u dan ook deze eis te laten vervallen.

Mocht u deze eis niet laten vervallen, verzoeken wij u deze eis op zijn minst aan te passen dat de Prestatie waarvoor Opdrachtnemer te kort komt over een langere termijn en meerdere voorvallen moet bestaan. Tevens verzoeken wij u aan te passen dat Opdrachtnemer direct weer toegelaten wordt tot het ontvangen van Nadere Opdrachten wanneer de herstelmaatregelen akkoord bevonden zijn door de Deelnemer of CCM.

Antwoord:

Zoals is opgenomen in Bijlage 11 gelden de Service credits B8 en B9 alleen voor de NOK voor SSC-ICT naar aanleiding van Bijlage G Invulformulier Initiële uitvraag Diensten inclusief Tarieven.

Aanbestedende dienst stemt niet in met uw verzoek deze eis te laten vervallen.

Service credits B8 en B9 gelden niet voor andere NOK's dan de NOK, die betrekking heeft op de Initiële uitvraag.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Bijlage 02, Eis 10.5.13.

Vraag:

U schrijft het volgende: "Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten, inclusief verzendkosten."

Het is Inschrijver niet duidelijk wat u met deze eis bedoelt. Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken.

Antwoord:

'Aanbestedende Dienst heeft eis 10.5.13 uit Bijlage 2- Specificatie van de Prestatie aangepast. Zie aanpassing in de eis 10.5.13 van Bijlage 2- Specificatie van de Prestatie v1.1 in het volgende: Alle kosten van leveringen van Diensten zijn inbegrepen in de kosten van de Diensten.

14-10-2021

Beantwoord op:**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

32

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 10.5.9.

Vraag:

U schrijft het volgende: “De levering van Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies.”

Het is Inschrijver niet duidelijk hoe u een Nederlandse veiligheidsinstructies eist te ontvangen van diensten zoals bijvoorbeeld ‘het plaatsen van een image’ of ‘het aanbrengen van een unieke markering’. Voor dit soort diensten zijn veiligheidsinstructies niet van toepassing en dus ook niet beschikbaar.

Graag verzoeken wij u te verduidelijken hoe u dit in de praktijk voor zich ziet en voor welke diensten dit geldt.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft eis 10.5.9 uit Bijlage 2- Specificatie van de Prestatie aangepast. Zie aanpassing in de eis 10.5.9 van Bijlage 2- Specificatie van de Prestatie v1.1 in het volgende: De levering van Diensten bevat Nederlandstalige veiligheidsinstructies, indien van toepassing.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

33

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 6.3.3.

Vraag:

U schrijft het volgende: “Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen.”

In de praktijk komt het wel eens voor dat Inschrijver in uitzonderlijke gevallen langer de tijd nodig heeft om een verbeterplan op te stellen, bijvoorbeeld omdat het probleem complex is. De door u gestelde termijn van 10 werkdagen is dan niet haalbaar.

Hoe gaat Aanbestedende Dienst hier mee om?

Antwoord:

De eis 6.3.3 in Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie wordt aangepast in het volgende: Na het afronden van de evaluatie heeft de Opdrachtnemer 10 Werkdagen de tijd om een adequaat verbeterplan op te stellen. In uitzonderlijke gevallen wanneer na een analyse blijkt dat de 10 werkdagen niet haalbaar is, zal hier met redelijkheid en billijkheid om worden gegaan. Het verbeterplan bevat een overzicht van de stappen die genomen gaan worden om herhaling van het tekortschieten in de toekomst te voorkomen. Zie Bijlage 02- Specificatie van de Prestatie v1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

34

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 16.6.1

Vraag:

U schrijft het volgende: “Vanaf het 2e contractjaar (inclusief eventuele verlengingen) geldt voor de uitvoering van de Prestatie een norm van 7,5% social return op de Loonsom t.o.v. 5% in het 1e contractjaar.”

7,5% van de loonsom van een raamovereenkomst waar enkel diensten worden uitgevraagd is een erg hoog percentage wat een grote impact met zich meebrengt om dit te kunnen realiseren. Ook is dit percentage niet gebruikelijk en/of gangbaar.

Graag verzoeken wij u om de eis aan te passen en enkel het gangbare percentage van 5% van de loonsom voor de gehele overeenkomst te laten gelden.

Graag uw begrip en akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst past eis 16.6.1 aan in het volgende: Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de Loonsom.

De ambitie voor social return van 5% blijft gehandhaafd, echter is naar aanleiding van uw suggestie de eis van 7,5% omgezet naar wensen W.16.6.1, W.16.6.2, W.16.6.3, W.16.6.4 en W.16.6.5 . Deze aanpassingen zijn verwerkt in Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie v1.1. en Bijlage F Invulformulier kwaliteit Diensten v1.1. Let op: Bij wensen W.16.6.1. t/m W. 16.6.5. mag de Inschrijver in Bijlage F – Invulformulier subgunningscriteria kwaliteit maximaal één wens conformeren. Bij het conformeren van meer dan één van deze wensen, wordt alleen het punten aantal van de geconformeerde wens met de meeste punten toegekend.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

35

Onderwerp:

Bijlage 02, W16.2.6.

Vraag:

U wenst dat de voertuigen van Inschrijvers én eventuele onderaannemers vanaf 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgerust zijn met banden die voldoen aan beide gestelde maximale waarden voor geluidsemissie en minimale brandstofefficiëntie-klasse én voorzien zijn van een EU-bandenlabel klasse A.

Voor onze eigen organisatie is dit op dit moment inzichtelijk te maken voor de inleverdeadline van deze aanbesteding. Voor eventuele onderaannemers kan het op dit moment nog niet inzichtelijk gemaakt worden. Het is namelijk nog niet duidelijk welke dienstverlening er in de toekomstige NOK'n uitgevraagd gaat worden en welke onderaannemers hiervoor benodigd zijn.

Mochten wij deze wens conformeren, dan moeten wij enkel onderaannemers selecteren die voertuigen bezitten met banden met een EU-bandenlabel A. Als er dan voor een bepaalde dienst geen onderaannemers gevonden kunnen worden die hier aan voldoen, kan er simpelweg geen aanbidding gedaan worden.

Om deze reden willen wij u verzoeken om deze wens enkel van toepassing te laten zijn voor de Inschrijver.

Graag uw begrip en akkoord.

Antwoord:

Niet akkoord. W.16.2.6 blijft gehandhaafd. Categorie ICT Werkomgeving Rijk stelt hoge ambities op het gebied van duurzaamheid en de Rijksoverheid heeft een voorbeeldfunctie, wat zich vertaalt in deze wens. Indien de wens wordt geconformeerd, dienen alleen de vervoersmiddelen die ingezet worden voor de Prestatie te voldoen aan het gestelde in de wens.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

36

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 16.1.3. / Wens 16.1.1.

Vraag:

U schrijft het volgende in eis 16.1.3. en wens 16.1.1.: “De hoogte van de minimale Ecovadis score kan herzien worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dit ter beoordeling aan Opdrachtgever. Aanpassing geschiedt middels de bijlage 5 - Wijzigingsprocedure.”

Hiermee geeft u aan dat u eisen en wensen, waar Inschrijver zich op dit moment aan dient te conformeren, in de toekomst wellicht aangepast, dan wel verzwaaard, kunnen worden. Het is zeer ongewenst, en in onze ogen dan ook disproportioneel, om minimum eisen tijdens de looptijd van het contract te wijzigen, waardoor Opdrachtnemers worden verplicht tot verandering of anders uitgesloten worden van toekomstige NOK's middels Service Credit B4.

Wij verzoeken u dan ook om deze zinsnede uit eis 16.1.3. en wens 16.1.1. te schrappen.

Graag uw begrip en akkoord.

Antwoord:

'Niet akkoord. Eis 16.1.1 en wens 16.1.3. uit bij Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie blijft gehandhaafd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Bijlage 02, Eis 16.2.17

Vraag:

U eist in 16.2.17 dat op verzoek van Deelnemer de opdrachtnemer de last-mile leveringen per fietstransport dient te kunnen leveren. Het is Inschrijver niet duidelijk waarom u hier enkel fietstransport eist.

Wij begrijpen dat u deze eis heeft toegevoegd om de last-mile leveringen emissieloos uit te kunnen laten voeren. Echter is emissieloos leveren ook mogelijk middels andere emissieloze voertuigen.

Wij verzoeken u om de eis aan te passen en ook ander emissieloos transport toe te staan voor last-mile leveringen.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst heeft E.16.2.17 aangepast naar: "Op verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) voor (thuis) bezorging en transport ten behoeve van de Prestatie gebruik te maken van zero-emissie transport (bijv. fietstransport door middel van ((elektrische) (bak)fietsen)). Dit betreft transport en bezorging vanaf het laatste distributiepunt binnen Nederland voor afstanden 10 kilometer (zgn. 'last-mile')."

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
38

Onderwerp:
Bijlage G, D-18

Vraag:

U schrijft bij D-18 het volgende: “Hierbij wordt een uitleg gegeven van de werking van het nieuwe Product, de werking van nieuwe programmatuur, etc.”

Het is op voorhand niet te bepalen welke programmatuur op uw devices staat. De dienst, presentatie over de werkplek(hardware), zou in onze ogen dan ook puur moeten gaan over het gebruik van de apparatuur.

Graag verzoeken wij u om ‘de werking van nieuwe programmatuur’ buiten beschouwing te laten.

Antwoord:

Nee, SSC-ICT gaat niet akkoord met uw verzoek. Zowel de hardware als de software mb.t. die hardware dient mogelijk te worden uitgelegd. SSC-ICT en Opdrachtnemer zullen vooroverleg houden voordat deze uitleg wordt gegeven.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
39

Onderwerp:
Beschrijvend document, 7.3.1.

Vraag:

De door u opgegeven formule zoals beschreven in het Beschrijvend document 7.3.1. maakt het mogelijk dat bij een grote afwijking van de laagste prijs Inschrijvers een negatieve puntenscore op het subgunningscriterium kunnen behalen. Dit werkt in onze ogen strategisch en manipulatief inschrijven in de hand.

Om de kans op strategisch en manipulatief inschrijven te verminderen, willen wij u verzoeken om voor de formule van 7.3.1 te bepalen dat 0 de minimale waarde is en dat er dus geen minpunten behaald kunnen worden.

Graag uw begrip en akkoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst deelt uw mening niet. Dit criterium telt voor 50% mee in het gunningsmodel en de winnende Inschrijver dient tegen de hier

geoffreerde Tarieven daadwerkelijk de Dienstverlening te leveren bij Deelnemer SSC-ICT. Aanbestedende dienst past het Subgunningscriterium prijs voor Initiële uitvraag niet aan. Een negatieve score op het Subgunningscriterium prijs voor Initiële uitvraag blijft dus mogelijk.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Bijlage 02, Eis 4.1.1.

Vraag:

U schrijft het volgende: “De kwaliteit en de kosten van de Prestatie is voor alle Deelnemers gelijk met uitzondering van de kosten voor Levering van de Prestatie op Locatie buiten Europees Nederland.”

Met deze eis geeft u aan dat de kosten voor alle Deelnemers gelijk moeten zijn. Echter worden er binnen deze aanbesteding enkel prijzen uitgevraagd voor de NOK van SSC-ICT met specifieke aantallen.

Is onze aanname correct dat de aangeboden prijzen alleen gelden voor de initiële NOK van SSC-ICT?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

'Dit is correct. De aangeboden Tarieven voor de initiële uitvraag van SSC-ICT in Bijlage G Invulformulier Initiële uitvraag Diensten inclusief Tarieven gelden alleen voor SSC-ICT. Totstandkoming van de Tarieven voor Deelnemers na gunning van deze aanbesteding vindt plaats via een Nadere oproep tot mededinging.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

41

Onderwerp:

Bijlage 02, E.4.1.4

Vraag:

U vraagt een gebruikershandleiding van de diensten. Inschrijver begrijpt niet hoe u dit voor zich ziet met betrekking tot de diensten die u uitvraagt binnen deze aanbesteding.

Bij uitgevoerde diensten is er namelijk geen sprake van een gebruiker. De dienst wordt door ons uitgevoerd (bijvoorbeeld een DOA-test) en daar hoeft en kan de eindgebruiker verder niks mee en daar is dan ook geen

gebruikershandleiding voor nodig.

Een gebruikershandleiding is bedoeld voor het gebruik van een product, waar bij deze diensten geen sprake van is. Bij het product waar de dienst op uitgevoerd wordt, zit wel een gebruikershandleiding.

Graag verzoeken wij hierom om deze eis te laten vervallen, omdat dit voor de meeste diensten niet beschikbaar en/of mogelijk is.

Antwoord:

Aanbestedende Dienst gaat er van uit dat u Eis 10.5.8 bedoeld van Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie. De Eis 10.5.8 is komen te vervallen. Dit is bijgewerkt in Bijlage 2-Specificatie van de Prestatie v1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

42

Onderwerp:

Bijlage 02, E.4.1.4

Vraag:

U eist dat Inschrijver een life cycle roadmap beschikbaar stelt voor diensten. Inschrijver begrijpt niet wat u hiermee bedoelt kijkend naar de diensten die u uitvraagt binnen deze aanbesteding. Er is bijvoorbeeld geen life cycle roadmap beschikbaar voor de dienst 'het plaatsen van een image'.

Graag verzoeken wij hierom om deze eis te laten vervallen, omdat dit voor de meeste diensten niet beschikbaar en/of mogelijk is.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft E4.1.4 aangepast in: "De Opdrachtnemer stelt, indien mogelijk, de life cycle roadmap met daarin de ontwikkelingen van Diensten voor minimaal de komende zes maanden beschikbaar mogelijk in combinatie met een geheimhoudingsverklaring tussen Deelnemer en Opdrachtnemer."

Zie Bijlage 02 - Specificatie van de Prestatie v1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

43

Onderwerp:

Bijlage 11 SLA Parameters & KPI's Diensten, 4.5

Vraag:

U schrijft het volgende: "Elke Deelnemer kan optioneel Next-Business-Day

(NBD) response per Dienst afnemen.”

Het is Inschrijver niet duidelijk wat bedoelt wordt met Next Business Day Response op diensten. Inschrijver verwacht dat dit een omissie betreft.

Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken.

Antwoord:

Het NBD response geldt bij o.a. reparatie en/of on-site support diensten. Zie Tabel 8 van Bijlage 11 SLA Parameters & KPI's Diensten.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

44

Onderwerp:

Beschrijvend document, 4.3.3.2

Vraag:

U schrijft in kerncompetentie d het volgende: “Het onder één overeenkomst leveren van diensten gerelateerd aan de ICT werkomgeving zoals eindgebruiker ondersteuning en/of eindgebruiker helpdesk voor minimaal 10.000 voor minimaal 3 van de volgende 5 groepen Productcategorieën:”

Er lijkt een omissie te zitten in de zin. Er moet eindgebruiker ondersteuning en/of eindgebruiker helpdesk voor minimaal 10.000...

Bedoelt u hier 10.000 eindgebruikers?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

'Het is correct dat het woord 'eindgebruikers' is weggefallen. De correcte tekst luidt "d. Het onder één overeenkomst leveren van diensten gerelateerd aan de ICT werkomgeving zoals eindgebruiker ondersteuning en/of eindgebruiker helpdesk voor minimaal 10.000 eindgebruikers voor minimaal 3 van de volgende 5 groepen Productcategorieën:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS- devices);
5. werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers."

Dit is bijgewerkt in Bijlage D Referentieverklaring Diensten v1.1, u dient deze versie te gebruiken bij uw Inschrijving.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Bijlage 02, W.16.2.5 / Bijlage 11, hoofdstuk 3

Vraag:

U heeft in bijlage 02 een wens opgenomen waar Inschrijver zich mee kan conformeren dat alle voertuigen in de categorieën M1, M2 en N1 binnen 6 maanden na ingangsdatum zero-emissievoertuigen zijn.

Echter is deze ‘wens’ ook opgenomen in Bijlage 11 SLA & Parameters, wat het vermoeden wekt dat deze wens voor elke Inschrijver een eis is. Wij verwachten dan ook dat dit een omissie betreft.

Wij verzoeken u om dit aan te passen en deze wens pas toe te voegen aan bijlage 11 als een deelnemer deze op conform zet of als alle deelnemers deze wens conformeren.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Indien W.16.2.5 wordt geconformeerd geldt het volgende:

Zie Beschrijvend document IWR2021|Werkplekhardware|Diensten, 6.3.1:

"Indien de Inschrijver bij een wens conform heeft ingevuld, dan zal Opdrachtnemer de Prestatie binnen iedere Nadere Overeenkomst dienen te verrichten conform deze wens. Feitelijk is de door Opdrachtnemer geconformeerde wens binnen deze Europese Aanbesteding binnen iedere Nadere oproep tot mededinging onder deze Raamovereenkomst een eis geworden voor deze Inschrijver."

Deze Norm in Bijlage 11 heeft betrekking op de geconformeerde W.16.2.5, die dan is omgezet in een eis. Bij niet conformeren zal deze Norm niet op u van toepassing zijn.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Beschrijvend document, 6.4.1.

Vraag:

U schrijft in paragraaf 6.4.1 het volgende: "Inschrijvingen waar Tarieven niet in zijn gevuld, een negatieve waarde, worden aangemerkt als een ongeldige Inschrijving, welke door de Aanbestedende dienst wordt uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbesteding."

Het is Inschrijver niet duidelijk of 0 is toegestaan. Is het toegestaan om 0 in te vullen als tarief voor een dienst?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Dat is correct. Zie ook Beschrijvend document paragraaf 6.5.1 ten aanzien van Manipulatieve Inschrijving en paragraaf 6.5.2 ten aanzien van Inschrijving met abnormaal lage prijzen. Het daarin gestelde geldt ook voor Inschrijvingen op of boven het minimale Tarief van 0 euro. Zoals beschreven in het Beschrijvend document paragraaf 6.5 is het verboden om manipulatief in te schrijven en/of om in te schrijven met abnormaal lage prijzen. In paragraaf 6.5.2 van het Beschrijvend document is beschreven dat indien een inschrijving wordt gedaan die abnormaal laag lijkt, de Aanbestedende dienst handelt conform artikel 2:116 Aanbestedingswet 2012. Dit houdt onder andere in dat de Aanbestedende dienst de Inschrijver om een toelichting op de voorgestelde Tarieven zal verzoeken. Een laag Tarief op een onderdeel hoeft niet per definitie het eindoordeel abnormaal laag te krijgen, omdat de kosten daarvoor bijvoorbeeld verdisconteerd kunnen zijn in een ander Tarief.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
47

Onderwerp:
Bijlage 02, E16.2.6

Vraag:

U schrijft het volgende: “De vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtnemer geleverde Diensten wordt voor 100% gecompenseerd... Compensatie geschiedt op basis van de LCA-resultaten (uitgedrukt in CO2-equivalenten). De LCA-resultaten mogen ook door de fabrikant beschikbaar worden gesteld. Alle producten dienen inclusief de kosten voor CO2-compensatie aangeboden te worden. Voor het Rijk staat de berekeningsmethode van de te compenseren hoeveelheid CO2 vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.”

U geeft aan dat Inschrijver de CO2 moet compenseren van de uitgevoerde diensten en dat dit geschiedt op basis van de Life cycle assessment (LCA)-resultaten.

Een LCA voor diensten is in de markt zeer ongebruikelijk en deze zijn dan ook niet beschikbaar. Het is ook niet mogelijk om voor diensten een LCA op te stellen. Dit maakt eis 16.2.6 niet uitvoerbaar voor de Inschrijvers.

De grootste CO2-uitstoot bij dienstverlening zit in de logistiek en hiervoor

heeft u al een eis voor opgesteld dat dit minstens CO2-neutraal dient te zijn, eis 16.2.16.

Om deze reden willen wij u verzoeken om eis 16.2.6 en 16.2.7 te laten vervallen. Graag uw akkoord.

Indien u niet akkoord gaat, dan verzoeken wij u aan te verduidelijken hoe Inschrijver een LCA van diensten moet verkrijgen en waar deze LCA op van toepassing dient te zijn.

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6. Tevens is E.16.2.16 gewijzigd naar "Voor voertuigen, (thuis)bezorging en transport welke door Opdrachtnemer en eventueel onderaannemer(s) binnen Nederland worden ingezet ten behoeve van de Prestatie, geldt dat deze vanaf ingangsdatum van de Raamovereenkomst CO2 neutraal zijn". In Bijlage 02-Specificatie van de Prestatie v1.1. is deze wijziging doorgevoerd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-10

Vraag:

U schrijft bij eis D-10 het volgende: "Op verzoek van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer werkzaamheden zoals het wissen van een harde schijf of overige media van het apparaat op basis van de eisen die de Deelnemer daaraan stelt. Deelnemer krijgt per apparaat (dus op serienummer) een schoonmaakcertificaat dat het Product definitief gewist is."

U geeft aan dat u eist dat Deelnemer een schoonmaakcertificaat ontvangt per Product dat definitief gewist is. Doordat u dit schoonmaakcertificaat niet specificeert, kan Inschrijver hier van alles overhandigen.

Wij adviseren u om aan deze eis toe te voegen dat het wissen gecertificeerd moet gebeuren met behulp van de de Blancco-software. Deze software biedt 100% gegarandeerde datavernietiging en is geaccrediteerd door onder andere de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Hierdoor bent u verzekerd dat de data volledig is gewist en voorkomt u dat Inschrijvers andere, minder betrouwbare wis-technieken toepast.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 60.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
49

Onderwerp:
Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-05

Vraag:

Voor de opslag van producten geeft u aan dat inschrijver aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer dient te vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.

Inschrijver werkt echter met een geautomatiseerd warehouse management systeem waarbij bestelde producten voor deelnemers bij binnenkomst automatisch gekoppeld worden aan een klant/ deelnemer en deze voorraad ook uit het systeem herleidbaar zijn naar de desbetreffende deelnemer. Producten krijgen vervolgens automatisch een plaats in het warehouse toegewezen. Op deze manier hoeft inschrijver de producten niet te voorzien van extra info om te producten te herleiden naar de deelnemer.

Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis aan te passen dat deze werkwijze ook is toegestaan.

Antwoord:

Uw voorgeschreven werkwijze is akkoord indien u kunt garanderen dat de betreffende pallets herleidbaar blijven naar de betreffende Deelnemer. Daarnaast dienen de pallets voor uitlevering aan de Deelnemer wel voorzien te zijn van de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-09

Vraag:

Op verzoek van Deelnemer dient inschrijver een gebruiksklaar Producten opleveren van en ICT werkplek vanaf 50 producten.

Hiervoor dient een prijs per product te worden opgegeven, Bedoelt u hiermee de prijs voor het opleveren van de mobiele werkplek welke bijvoorbeeld kan bestaan uit meerdere producten (bijvoorbeeld laptop, beeldscherm, toetsenbord, muis)?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Uw aannname is correct, u dient een prijs per ICT werkplek aan te geven.
Deze werkplek kan mogelijk uit meerdere producten bestaan.
Dit is bijgewerkt in versie 1.1 van Bijlage G Invulformulier Initiële uitvraag, tabblad Tarieflijst, Productcode D-09 (omschrijving en eenheid) en in versie 1.1. Bijlage 25.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-08

Vraag:

Opdrachtnemer dient producten uit te pakken op verzoek. U geeft hierbij aan de dozen vanaf de expeditie naar de uitpaklocatie dienen te worden getransporteerd. Kunt u aangeven welke locaties dit betreft om een zo een goede inschatting te kunnen doen van de werkzaamheden?

Antwoord:

De locaties bevinden zich door heel Nederland.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 2, specificatie van de prestatie / E8.3.1.

Vraag:

Hoe verhoudt eis 8.3.1 zich met de dienst D-13 in bijlage G?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 134

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-27

Vraag:

Welke werkzaamheden dienen er te worden uitgevoerd t.b.v. het bedrijfsklaar maken (daar waar nodig configureren)?

Antwoord:

Het controleren op de juiste versie van het OS. Het betreft hier mobiele devices.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-18

Vraag:

Bij dienst D-18 geeft u aan dat de prijs afhankelijk is van de inhoud van de presentatie / opleiding / cursus. Inschrijver dient vervolgens 1 uurtarief op te geven. Kunt u toelichten hoe dit in verhouding staat met de afhankelijkheid van de prijs o.b.v. de inhoud?

Antwoord:

De Deelnemer bedoelt dat de meerdere soorten presentaties en/of opleidingen mogelijk zijn, waarvoor één uurtarief wordt uitgevraagd. De zin 'Prijs is afhankelijk van de inhoud van de presentatie / opleiding / cursus.' is vervallen in versie 1.1. van Bijlage G Invulformulier Initiële uitvraag, tabblad Tarieflijst, Productcode D-18 en in Bijlage 25 versie 1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-32

Vraag:

Binnen welke tijden kunnen spoedopdrachten worden aangevraagd? Is onze veronderstelling juist dat dit alleen binnen kantooruren kan worden aangevraagd?

Antwoord:

Spoed opdracht vinden voor 95% binnen kantoortijden plaats (8:00 t/m 18:00 uur). 5% zijn uitzonderingen buiten kantoortijden, deze worden aangevraagd via een offerte. Het geoffreerde Tarief is dus voor een spoedopdracht binnen kantoortijden.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.**Onderwerp:**

56

Bijlage G: tarieflijst, D-28

Vraag:

Is de veronderstelling juist dat deze dienst altijd i.c.m. gaat met het installeren van een werkplek zoals bijvoorbeeld met dienst D-09?

Antwoord:

Nee die veronderstelling is niet juist. D-28 kan ook los besteld worden van D-09.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

57

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-19 t/m D26

Vraag:

U vraagt meerdere diensten uit aangaande transportdiensten waarbij u aangeeft dat het om transport gaat binnen en buiten de Randstad. Kunt u nader toelichten wat voor transportritten dit zijn en vanuit welke locatie(s) er goederen getransporteerd moeten worden.

Inschrijver is niet gehuisvest in de Randstad dus hoe moet inschrijver hiermee omgaan?

Antwoord:

Transport binnen de Randstad bestaat uit transport van een locatie van de Deelnemer binnen de Randstad naar een andere locatie binnen de Randstad. De Randstad omvat de provincies: Zuid-Holland, Noord-Holland, Utrecht en Flevoland. Transport van een locatie van de Deelnemer binnen de Randstad naar een andere locatie buiten de Randstad, valt onder het tarief buiten de Randstad. Transport van een locatie van de Deelnemer van buiten de Randstad naar een locatie binnen de Randstad, valt onder het tarief buiten de Randstad. Transport van een locatie van de Deelnemer van buiten de Randstad naar een locatie buiten de Randstad, valt onder het tarief buiten de Randstad.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

58

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-05

Vraag:

Voor de opslag van producten geeft u aan dat inschrijver aan de buitenkant

van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer dient te vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen. Inschrijver werkt echter met een geautomatiseerd warehouse management systeem waarbij bestelde producten voor deelnemers bij binnenkomst automatisch gekoppeld worden aan een klant/ deelnemer en deze voorraad ook het systeem herleidbaar zijn naar de desbetreffende deelnemer. Producten krijgen vervolgens automatisch een plaats in het warehouse toegewezen. Op deze manier hoeft inschrijver de producten niet te voorzien van extra info om te producten te herleiden naar de deelnemer. Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis aan te passen dat deze werkwijze ook is toegestaan.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 50.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
59

Onderwerp:

Bijlage G: tarieflijst, D-16

Vraag:

In de kolom "aantal (Q) over 4 jaar (maximale looptijd NOK) klopt het aantal niet van 7.500 in vergelijking met de 400 welke in de kolom staat met de aantallen per jaar. Dit zou dan 1.600 moeten zijn (400 x 4). Kunt u het prijzenblad hierop aanpassen?

Antwoord:

Uw aanname is correct, dit is bijgewerkt in Bijlage G versie 1.1 en in bijlage 25 versie 1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
60

Onderwerp:

Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-10

Vraag:

U schrijft bij eis D-10 het volgende: "Op verzoek van een Deelnemer verricht Opdrachtnemer werkzaamheden zoals het wissen van een harde schijf of overige media van het apparaat op basis van de eisen die de Deelnemer daaraan stelt. Deelnemer krijgt per apparaat (dus op serienummer) een schoonmaakcertificaat dat het Product definitief gewist is."

U geeft aan dat u eist dat Deelnemer een schoonmaakcertificaat ontvangt per

Product dat definitief gewist is. Doordat u dit schoonmaakcertificaat niet specificeert, kan Inschrijver hier van alles overhandigen.

Wij adviseren u om aan deze eis toe te voegen dat het wissen gecertificeerd moet gebeuren met behulp van de de Blancco-software. Deze software biedt 100% gegarandeerde datavernietiging en is geaccrediteerd door onder andere de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst. Hierdoor bent u verzekerd dat de data volledig is gewist en voorkomt u dat Inschrijvers andere, minder betrouwbare wis-technieken toepast.

Graag uw akkoord.

Antwoord:

Uw aanname is correct, dit is bijgewerkt in Bijlage G versie 1.1 en in bijlage 25 versie 1.1. U dient Bijlage G versie 1.1 te gebruiken bij uw Inschrijving.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

61

Onderwerp:

Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-05

Vraag:

Voor de opslag van producten geeft u aan dat inschrijver aan de buitenkant van de dozen/verpakkingsmaterialen duidelijk de naam van de Deelnemer en het inkoopnummer dient te vermelden, zodat duidelijk is welke pallets deel uitmaken van de betreffende partij goederen.

Inschrijver werkt echter met een geautomatiseerd warehouse management systeem waarbij bestelde producten voor deelnemers bij binnenkomst automatisch gekoppeld worden aan een klant/ deelnemer en deze voorraad ook uit het systeem herleidbaar zijn naar de desbetreffende deelnemer. Producten krijgen vervolgens automatisch een plaats in het warehouse toegewezen. Op deze manier hoeft inschrijver de producten niet te voorzien van extra info om te producten te herleiden naar de deelnemer.

Inschrijver verzoekt u dan ook om deze eis aan te passen dat deze werkwijze ook is toegestaan.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 50.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

62 Bijlage G Invulformulier Initiële aanvraag Diensten, D-09

Vraag:

Op verzoek van Deelnemer dient inschrijver een gebruiksklaar Producten opleveren van en ICT werkplek vanaf 50 producten.

Hiervoor dient een prijs per product te worden opgegeven, Bedoelt u hiermee de prijs voor het opleveren van de mobiele werkplek welke bijvoorbeeld kan bestaan uit meerdere producten (bijvoorbeeld laptop, beeldscherm, toetsenbord, muis)?

Graag uw verduidelijking.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 50.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

63

Onderwerp:

Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst, artikel 7.1 Bijlage 25 Concept Nadere overeenkomst, artikel 7.1 Raamovereenkomst, artikel 16.1

Vraag:

In artikel 16.1 de Raamovereenkomst vindt betaling van een geaccepteerde factuur plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Volgens artikel 7.1 van de Model/Concept NOK is de Vergoeding verschuldigd vanaf een nader te bepalen aantal dagen na Acceptatie. Inschrijver verzoekt artikel 7.1 van de Model/Concept NOK aan te passen naar het bepaalde in artikel 16.1 de Raamovereenkomst en de betaling plaats te laten vinden binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, art. 7.1 betreft het moment van verschuldigdheid van de vergoeding (na Acceptatie), waarna Opdrachtnemer kan factureren en de betaaltermijn gaat lopen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

64

Onderwerp:

Bijlage 25 Concept Nadere overeenkomst, artikel 5.1 Raamovereenkomst artikel 14.4

Vraag:

In artikel 14.4 van de Raamovereenkomst is bepaald dat, in afwijking van artikel 11.2 'Acceptatie' ARBIT 2018, de Deelnemer binnen 14 dagen na Oplevering aan Wederpartij meedeelt of hij de Prestatie accepteert en dat de Deelnemer deze termijn in de Nadere overeenkomst kan ophogen tot maximaal 30 dagen.

Echter, in de Concept NOK wordt in artikel 5.1 een acceptatietermijn van 30 dagen na Oplevering gehanteerd. Inschrijver verzoekt de Concept NOK aan te passen naar het bepaalde in de Raamovereenkomst en een acceptatietermijn van 14 dagen in de Model NOK te hanteren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft art. 5.1 van Bijlage 25 versie 1.1 hierop aangepast.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

65

Onderwerp:

Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst Raamovereenkomst, artikel 14.4

Vraag:

In artikel 14.4 van de Raamovereenkomst is bepaald dat, in afwijking van artikel 11.2 'Acceptatie' ARBIT 2018, de Deelnemer binnen 14 dagen na Oplevering aan Wederpartij meedeelt of hij de Prestatie accepteert en dat de Deelnemer deze termijn in de Nadere overeenkomst kan ophogen tot maximaal 30 dagen.

Echter, in de Model NOK wordt in artikel 5.1 een acceptatietermijn van 10 dagen na Aflevering gehanteerd. Inschrijver verzoekt de Model NOK aan te passen naar het bepaalde in de Raamovereenkomst en een acceptatietermijn van 10 werkdagen in de Model NOK te hanteren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft art. 5.1 van Bijlage 15 versie 1.1 hierop aangepast.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

66

Onderwerp:

Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst, artikel 3.3 Bijlage 25 Concept Nadere overeenkomst, artikel 3.4

Vraag:

Artikel 3.3 van de Model NOK en artikel 3.4 van de Concept NOK bepaalt dat de opdrachtgever het recht heeft deze Nadere overeenkomst eenzijdig, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van kosten of gederfde winst, op te zeggen indien bovenstaande maximale financiële waarde wordt of dreigt te worden overschreden. Kunt u bevestigen dat u in dit geval de openstaande vorderingen van Opdrachtnemer zal voldoen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dat bevestigen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
67

Onderwerp:

Bijlage 15 Model Nadere overeenkomst Bijlage 25 Model en Concept Nadere overeenkomst, artikel 2.2

Vraag:

In artikel 2.2 van de Model/Concept NOK geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een documenten aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, relevante antwoorden uit vragen van de NVI('s) zullen worden verwerkt in de definitieve versie van de NOK.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
68

Onderwerp:

Bijlage 11 SLA Parameters & KPI's Diensten

Vraag:

B1 van de van de Service Credits in de SLA luidt als volgt: " 1% korting per Product of Dienst per Werkdag, dat de Norm is overschreden. De maximale

korting per Product of Dienst is 25%”.

Wij begrijpen uw redenen voor het invoeren van een korting, echter deze korting is disproportioneel hoog. Daarom stelt inschrijver voor de boete te berekenen op basis van 0,1% korting over de te laat geleverde Producten of Diensten per Werkdag, met een maximale korting van 10%. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. De Service Credit B1 is gelijk aan hetgeen in IWR2016|B,V en LAM is opgenomen. De markt heeft voor IWR2016|B, V en LAM destijds B1 zelf gedefinieerd als proportioneel. Hoofdopdrachtgever benadrukt hierbij dat B1 gekoppeld aan het presteren van Opdrachtnemer en nakomen van afspraken op leveringen en diensten (w.o. NBD). Hoe beter Opdrachtnemer nakomt, des te minder gebruik door Opdrachtgever van B1. Hoofdopdrachtgever vraagt nadrukkelijk aandacht voor Tabel 9 (Levertijden), bij Opmerkingen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:

Bijlage 6 Beveiliging Diensten, artikel 2.1

Vraag:

In artikel 2.1 van de Beveiliging Diensten is onder meer opgenomen dat de Deelnemer kan eisen dat Personeel van of namens de Opdrachtnemer een geheimhoudingsverklaring ondertekent. Inschrijver heeft in haar arbeidsovereenkomsten een geheimhoudingsverklaring opgenomen. Derhalve is een extra geheimhoudingsverklaring onnodig en voor inschrijver een extra administratieve last. Inschrijver verzoekt dit artikel niet van toepassing te laten verklaren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Dit is onderdeel van de beveiligingsnormen en eisen geldend bij de Rijksoverheid.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
70

Onderwerp:

Verwerkingsovereenkomst, artikel 11.3

Vraag:

Artikel 11.3 van de Verwerkingsovereenkomst luidt als volgt:

“<OPTIONEEL>

Opdrachtgever laat eenmaal per [...] een audit uitvoeren door een onafhankelijke partij.” Inschrijver verzoekt dat in plaats van een audit, het overleggen van een ISO27001 certificaat voldoende is, zodat artikel 11.3 buiten toepassing kan worden gelaten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is aan de Deelnemer om voor een Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst te toetsen of Opdrachtnemer bij die Prestatie een verwerker van persoonsgegevens is in de zin van de AVG, en als dat het geval is de keuzes te maken om optionele artikelen in Bijlage 28 Verwerkersovereenkomst wel of niet te hanteren en (desgewenst) aan te passen. Aanbestedende dienst voert op dit moment geen wijzigingen door in de rijksbreed vastgestelde model Verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
71

Onderwerp:

Verwerkingsovereenkomst, artikel 4.3

Vraag:

Artikel 4.3 van de Verwerkingsovereenkomst luidt als volgt: “Indien Wederpartij op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Opdrachtgever onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.” Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen: ‘tenzij het bevel van een gerechtelijke of bestuurlijke instantie dit verbiedt.’ Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is aan de Deelnemer om voor een Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst te toetsen of Opdrachtnemer bij die Prestatie een verwerker van persoonsgegevens is in de zin van de AVG. Aanbestedende dienst voert op dit moment geen wijzigingen door in de rijksbreed vastgestelde model Verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
72

Onderwerp:

Verwerkingsovereenkomst, algemeen

Vraag:

In de Verwerkingsovereenkomst is bij teksten 'OF' tussen de bepalingen opgenomen en '<OPTIONEEL>'. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever een keuze tussen de verschillende opties te maken, dan wel de tekst nader in te vullen. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord. Het is aan de Deelnemer om voor een Nadere oproep tot mededinging voor een Nadere overeenkomst te toetsen of Opdrachtnemer bij die Prestatie een verwerker van persoonsgegevens is in de zin van de AVG, en als dat het geval is de keuzes te maken om optionele artikelen in Bijlage 28 Verwerkersovereenkomst wel of niet te hanteren en (desgewenst) aan te passen. Aanbestedende dienst voert op dit moment geen wijzigingen door in de rijksbreed vastgestelde model Verwerkersovereenkomst.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
73

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 84.3

Vraag:

Artikel 84.3 ARBIT van de luidt: "Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever op verzoek kosteloos een exemplaar van een Nieuwe versie ter beschikking voor test- en evaluatiedoeleinden. Opdrachtgever is niet verplicht tot ingebruikname van Nieuwe versies." Aanbestedende dienst geeft aan niet verplicht te zijn tot het in gebruik nemen van Nieuwe Versies van programmatuur zulks onverminderd de bepaling dat Leverancier ten minste de laatste en voorlaatste versie onderhoudt. Inschrijver begrijpt dat aanbestedende dienst zich de vrijheid wenst te behouden een bepaalde update /upgrade door te voeren. Echter, updates / upgrades bevatten vaak verbeteringen aan de programmatuur. Als aanbestedende dienst ervoor kiest deze updates / upgrades niet te installeren, dan kan inschrijver de correcte werking van de programmatuur niet garanderen. Klopt onze aanname dat als aanbestedende dienst ervoor kiest nieuwe versies van programmatuur niet te installeren, aanbestedende dienst ermee akkoord gaat dat inschrijver de correcte werking van de programmatuur niet meer kan garanderen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Uw aanname is niet correct, de Deelnemers streven in beginsel naar de nieuwste versie (versie N) of de voorlaatste versie (versie N-1.)

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

74

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 76.2

Vraag:

Artikel 76.2 van de ARBIT luidt als volgt: “In afwijking van het bepaalde in artikel 76.1 gelden Functiehersteltermijnen en Reactietijden als Fatale termijnen.” Inschrijver acht het redelijk dat de leverancier eerst in gebreke wordt gesteld voordat verzuim intreedt. Functiehersteltermijnen en reactietijden worden normaliter vastgesteld in een service level agreement, waarin ook de consequenties van het niet halen van de service levels worden vermeld. Inschrijver verzoekt dan ook, omwille van rechtszekerheid, eventuele Fatale termijnen in een later stadium vast te stellen en artikel 76.2 ARBIT buiten beschouwing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Zoals beschreven in Bijlage 11 SLA Parameters en KPI's 'herkent Hoofdopdrachtgever een aantal begrippen om de leverbetrouwbaarheid te monitoren: CTA, ETA, RTA'. Op het niet halen van de KPI's zijn in Bijlage 11 sancties in de vorm van Service Credits opgesteld. Bij het niet behalen van de genoemde leverdata kan een Deelnemer de sancties als beschreven in Bijlage 11 in roepen en/of Opdrachtnemer in gebreke stellen met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

75

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 73.2

Vraag:

Artikel 73.2 van de ARBIT luidt: “De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar na Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als Opdrachtgever niet wenst over te gaan tot het afnemen van Nieuwe versies of laatste modellen van een Product.”

Veelvoorkomende problemen worden vaak verholpen in Nieuwe versies, door nieuwe of gewijzigde functionaliteiten. Artikel 73.2 verplicht de opdrachtgever niet om de nieuwe versies van de standaardprogrammatuur systematisch te installeren, maar verplicht opdrachtnemer wél om niet up-to-date software te onderhouden. Inschrijver verzoekt artikel 73.2 ARBIT als volgt te wijzigen: ‘De garantie van artikel 12.7 dat Opdrachtnemer de Prestatie gedurende tenminste drie jaar Acceptatie overeenkomstig deze bepalingen kan onderhouden, geldt voor Correctief Onderhoud onverkort ook als mits Opdrachtgever niet de Nieuwe versies of laatste modellen van

een Product heeft geïnstalleerd.' Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Uw aannname is niet correct, de Deelnemers streven in beginsel naar de nieuwste versie (versie N) of de voorlaatste versie (versie N-1.)

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
76

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 30.6

Vraag:

Artikel 30.6 van de ARBIT betreft opzegging van de Overeenkomst door de Opdrachtgever. Inschrijver verzoekt dit artikel wederkerig te maken, zodat Opdrachtnemer ook de mogelijkheid heeft tot opzeggen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

De te leveren Diensten onder deze Raamovereenkomst zijn voor de Deelnemers van essentieel belang en vereisen normaliter ook een (re) transitie periode. Aanbestedende dienst is derhalve niet bereid de opzeggingsmogelijkheid wederkerig te maken.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
77

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 30.1

Vraag:

Artikel 30.1 van de ARBIT betreft ontbinding. Kunt u bevestigen dat u in dit geval de openstaande vorderingen van Opdrachtnemer zal voldoen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan dat niet op voorhand bevestigen. Dit is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

78

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 30.1

Vraag:

Artikel 30.1 van de ARBIT betreft ontbinding indien nakoming tijdelijk onmogelijk is. Ontbinden zonder ingebrekestelling indien nakoming nog mogelijk is, heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom pas te ontbinden na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

De Raamovereenkomst en/of de Nadere Overeenkomst kunnen op grond van artikel 30 ARBIT worden ontbonden. Tenzij de Overeenkomst of de wet anders bepaalt, kan pas tot ontbinding worden overgegaan nadat de Opdrachtnemer bij ingebrekestelling een redelijke termijn voor herstel is geboden binnen welke geen herstel heeft plaatsgevonden. Ook dient de tekortkoming de ontbinding te rechtvaardigen (artikel 6:265 BW).

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

79

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 29.3

Vraag:

Artikel 29.3 van de ARBIT luidt als volgt: “Wederpartij overlegt op verzoek onverwijld bewijs van premiebetaling aan Opdrachtgever waarbij Wederpartij, behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan, mededeling doet van eerdere claims die onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar.” Inschrijver acht het disproportioneel om eerdere gedane claims tegenover Wederpartij te tonen aan Opdrachtgever. Inschrijver verzoekt deze bepaling dan ook buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Voor zover het gaat om vertrouwelijke informatie, mag Opdrachtnemer volstaan met het verstrekken van een verklaring van een registeraccountant waaruit blijkt dat wordt voldaan aan de in artikel 29.3 ARBIT-2018 gestelde eisen; premiebetaling en mededeling van eerdere claims onder dezelfde polis in het lopende verzekeringsjaar (het laatste behoudens in het geval wettelijke verplichtingen daaraan in de weg staan).

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch

Ref.nr.

80

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 26.4

Vraag:

Artikel 26.4 sub d van de ARBIT luidt als volgt: “De in artikel 26.2 en artikel 26.3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen: (d) in geval van een tussen Partijen op grond van artikel 18 lid 2 gesloten overeenkomst: ten aanzien van aanspraken op schadevergoeding, waaronder mede begrepen de door de toezichthoudende autoriteit opgelegde boetes, in verband met tekortschieten in de nakoming van die overeenkomst.” In het aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen van onbeperkte aansprakelijkheid wordt als disproportioneel gezien. In de door de overheid vastgestelde ‘gids proportionaliteit’ staat hierover: ‘De aanbestedende dienst verlangt geen aansprakelijkheid die op geen enkele manier gelimiteerd is’. Daarnaast is recent in een vonnis gezegd: “... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten” (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve om artikel 26.4 sub d ARBIT buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst kan hier niet akkoord mee gaan. In voorschrift 3.9 D van de Gids Proportionaliteit is opgenomen dat de aanbestedende dienst geen aansprakelijkheid verlangt die op geen enkele manier gelimiteerd is. Deze limitering van de aansprakelijkheid is opgenomen in artikel 26.2 en 26.3 van de ARBIT-2018. Artikel 26.4 bevat vier (gebruikelijke) uitzonderingen op de in de artikelen 26.2 en 26.3 opgenomen limitering van de aansprakelijkheid.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

81

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 26.3

Vraag:

U vraagt in artikel 26.3 van de ARBIT om een maximale aansprakelijkheid van vier maal de hoogte van de Vergoeding per aanspraak voor schade, anders dan die bedoeld in artikel 26.2 ARBIT. Inschrijver vraagt u om te verduidelijken of dit om beroepsaansprakelijkheid gaat. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Voor zover het de beroepsaansprakelijkheid betreft verzoekt inschrijver u dit te maximeren op een bedrag van EUR 1.000.000 per jaar, aangezien dit een gebruikelijk bedrag is in de branche om voor verzekerd te zijn. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Gebreken in Prestaties kunnen (zeker op het terrein van IT) tot grote, vaak moeilijk op voorhand te overziene consequenties in de vorm van (gevolg) schades leiden. Teneinde de daaruit voor de markt voortvloeiende risico's beheersbaar en daarmee verzekeraar te houden, is afgezien van toepassing van het in beginsel onbeperkte wettelijke aansprakelijkheidsregime. In plaats daarvan is gekozen voor een regeling waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen persoons- en zaakschade alsmede daaruit voortvloeiende schade (de zogenoemde indirecte of gevolgschade) en overige schade.

De aansprakelijkheid voor overige schade die in de praktijk meestal zal bestaan uit zuivere vermogensschade (d.w.z. op zichzelf staande schade die niet is een gevolg is van daaraan voorafgaande persoons- of zaakschade) en die doorgaans valt onder de dekking van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering (BAV), is gelimiteerd op een bedrag van maximaal vier (4) maal de hoogte van de Vergoeding per gebeurtenis. De Aanbestedende dienst ziet mede gelet op de aard van de Prestatie, de daaraan verbonden risico's en/of de omvang van de Vergoeding geen aanleiding om dit aan te passen.. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel van vragensteller.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
82

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 26.2

Vraag:

In artikel 26.2 van de ARBIT vraagt u om een maximale aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade van EUR 1.250.000. Om verzekeringstechnische redenen vragen wij u hier een maximaal bedrag per jaar aan te hangen, dit is gebruikelijk binnen de gehele branche en in het algemeen bij verzekeren van dergelijke risico's. Voorstel voor dit maximale bedrag per jaar is EUR 2.500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Gebreken in Prestaties kunnen (zeker op het terrein van IT) tot grote, vaak moeilijk op voorhand te overziene consequenties in de vorm van (gevolg) schades leiden. Teneinde de daaruit voor de markt voortvloeiende risico's beheersbaar en daarmee verzekeraar te houden, is afgezien van toepassing van het in beginsel onbeperkte wettelijke aansprakelijkheidsregime. In plaats

daarvan is gekozen voor een regeling waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen persoons- en zaakschade alsmede daaruit voortvloeiende schade (de zogenoemde indirecte of gevolgschade) en overige schade. Voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, welke schades doorgaans vallen onder de dekking van een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB), is aansluiting gezocht bij het daarvoor gebruikelijk in de IT-markt verzekerde bedrag van 1.250.000 euro per gebeurtenis (zie artikel 29.2 ARBIT-2018).

Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel van vragensteller.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
83

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 26.1

Vraag:

In artikel 26.1 van de ARBIT geeft u in de laatste zin aan dat de ene partij tegenover de andere partij aansprakelijk zal zijn voor de door deze geleden en/of te lijden schade. Dit is een nagenoeg onbeperkte aansprakelijkheid en kan de bedrijfsvoering van inschrijver ernstig in gevaar brengen, omdat dit zowel directe als indirecte schade kan betreffen. Deze schadevergoeding is voor indirecte schade ongebruikelijk bij het leveren van hardware. Inschrijver vraagt u dan ook om aansprakelijkheid voor indirecte schade uit te sluiten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Gebreken in Prestaties kunnen (zeker op het terrein van IT) tot grote, vaak moeilijk op voorhand te overziene consequenties in de vorm van (gevolg) schades leiden. Teneinde de daaruit voor de markt voortvloeiende risico's beheersbaar en daarmee verzekeerbaar te houden, is afgezien van toepassing van het in beginsel onbeperkte wettelijke aansprakelijkheidsregime. In plaats daarvan is gekozen voor een regeling waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen persoons- en zaakschade alsmede daaruit voortvloeiende schade (de zogenoemde indirecte of gevolgschade) en overige schade. Voor persoons- en zaakschade en daaruit voortvloeiende schade, welke schades doorgaans vallen onder de dekking van een aansprakelijkheidsverzekering bedrijven (AVB), is aansluiting gezocht bij het daarvoor gebruikelijk in de IT-markt verzekerde bedrag van 1.250.000 euro per gebeurtenis (zie artikel 29.2 ARBIT-2018).

De aansprakelijkheid voor overige schade die in de praktijk meestal zal bestaan uit zuivere vermogensschade (d.w.z. op zichzelf staande schade die niet is een gevolg is van daaraan voorafgaande persoons- of zaakschade) is gelimiteerd op een bedrag van maximaal vier (4) (zie artikel 26.3 ARBIT-2018). De omvang van de, van uit de wet in principe onbeperkte, aansprakelijkheid, wordt in art. 26 behoorlijk

ingeperkt. De aanbestedende dienst acht een verdere inperking van de aansprakelijkheid niet opportuun.
Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met het voorstel van vragensteller.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
84

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 18.1

Vraag:

Artikel 18.1 van de ARBIT luidt als volgt: “[...] opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voldoet en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd.” In het Aanbestedingsrecht geldt dat de overheid geen disproporionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen dat de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd is een disproporionele eis die niet kan worden gegarandeerd. In een recent vonnis is daar het volgende over gezegd: “... dat ieder computersysteem uiteindelijk kan worden gehackt, zodat [de overheid] ook geen volledig hackfree systeem mocht verwachten” (ECLI:NL:GHARL:2018:7967). Bovendien eist de Algemene Verordening Gegevensbescherming in artikel 24 lid 1 dat verwerkingsverantwoordelijke passende technische en organisatorische maatregelen nemen om te waarborgen en te kunnen aantonen dat de verwerking in overeenstemming met deze verordening wordt uitgevoerd. Dit artikel vereist op geen enkele wijze dat deze maatregelen de bescherming van de betrokkenen waarborgt. Dit is in lijn met het vonnis waarin wordt gesteld dat volledige bescherming niet mag worden verwacht.

Zowel de rechtspraak als de wetgever zijn het er over eens dat 100% beveiliging niet bestaat en een aanbestedende dienst de inschrijver daarvoor dus niet volledig aansprakelijk mag houden. Inschrijver verzoekt u derhalve het tekstdeel ‘en de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd’ buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel tot aanpassing van artikel 18.1 ARBIT. Van belang is dat de verwerking van persoonsgegevens plaatsvindt in overeenstemming met de AVG zoals vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst. Er moet daarbij worden voldaan aan de vereisten van de AVG en de bescherming van de rechten van betrokkenen moet worden gewaarborgd. Verwacht wordt dat er passende technische en organisatorische maatregelen genomen worden zodat de rechten en vrijheden van betrokkene beschermd worden en een passende beveiliging wordt gewaarborgd. Persoonsgegevens moeten op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is,

en dat de gegevens o.m. beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijke verlies, vernietiging of beschadiging, zoals een datalek. Het gaat er daarbij om dat de kans op bijv. een datalek zo klein mogelijk is, door o.m. het in kaart brengen van privacyrisico's en het nemen van passende maatregelen daarvoor. Daarnaast is het van belang dat een betrokkene zijn rechten op basis van de AVG kan uitoefenen, zoals het recht op inzage in zijn of haar eigen persoonsgegevens.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

85

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 17.5

Vraag:

Volgens artikel 17.5 van de ARBIT is bij schending van de geheimhoudingsplicht een onmiddellijk opeisbare boete van € 50.000,- per overtreding verschuldigd. Inschrijver acht deze boete disproportioneel en verzoekt deze te verlagen naar € 5.000,- Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

De boete is vooral bedoeld als incentive op nakoming. Aanbestedende dienst gaat dan ook niet akkoord met het voorstel van vraagsteller.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

86

Onderwerp:

ARBIT-2018, artikel 14.3

Vraag:

Volgens artikel 14.3 ARBIT wordt een boete niet verrekend met eventueel te verhalen schadevergoeding. Een korting op Vergoeding of boete zorgt ervoor dat Opdrachtgever een tegemoetkoming krijgt voor eventueel geleden schade door niet (tijdig) nagekomen afspraken. Hoewel wij begrijpen dat een boete een punitief karakter heeft, profiteert Opdrachtgever daardoor echter van niet (tijdig) nagekomen afspraken. Dat is niet in lijn met het proportionaliteitsvereiste. Inschrijver verzoekt Opdrachtgever dan ook eventueel in de toekomst nader overeen te komen kortingen op Vergoedingen of boetes in mindering te brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

De boete is vooral bedoeld als incentive op nakoming. Aanbestedende dienst gaat dan ook niet akkoord met het voorstel van vraagsteller.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
87

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 12.7

Vraag:

Artikel 12.7 van de ARBIT luidt als volgt: “Wederpartij garandeert dat hij de Prestatie tot 5 jaar na datum van Acceptatie kan onderhouden, waarvan tenminste 3 jaar op de in de Bijzondere bepalingen Onderhoud bepaalde wijze.” Inschrijver verzoekt dit artikellid niet van toepassing te verklaren op mobiele apparatuur. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst zal niet tot de gevraagde aanpassing van artikel 12.7 van de ARBIT 2018 overgaan. Wel is Aanbestedende dienst zich ervan bewust dat het uitvoeren van Correctief Onderhoud maar beperkt mogelijk is indien geen Nieuwe versies of laatste modellen van een Product geïnstalleerd worden. Hoofddopdrachtgever/Deelnemer zal in dit verband niet het onmogelijke van Opdrachtnemer vragen, hetgeen echter niet af doet aan de verplichting van Opdrachtnemer om zorg te dragen voor onderhoud en onderhoudbare Producten en Diensten.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
88

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 7.2

Vraag:

Artikel 7.2 van de ARBIT luidt: “Onverminderd het bepaalde in artikel 8 gaat de eigendom van (onderdelen van) de Prestatie bij Acceptatie over op Opdrachtgever.” Binnen deze aanbesteding worden er alleen diensten geleverd. Kunt u daarom bevestigen dat dit artikel niet van toepassing is? Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Het klopt dat binnen deze aanbesteding in principe alleen diensten worden geleverd, artikel 7.2 zal daarom veelal niet van toepassing zijn. Het artikel wordt echter wel gehandhaafd, aangezien het mogelijk in voorkomende gevallen wel van toepassing kan zijn. Het gaat namelijk om de Prestatie,

namelijk "het door Wederpartij te leveren Product, de door deze uit te voeren Opdracht of het door deze te verstrekken Gebruiksrecht dan wel een combinatie daarvan, waaronder begrepen Materialen en Documentatie".

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
89

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 1.9

Vraag:

Het begrip 'Gebrek' wordt in artikel 1.9 van de ARBIT gedefinieerd als volgt: iedere storing en/of ander mankement als gevolg waarvan de Prestatie niet geschikt is voor het overeengekomen gebruik. Inschrijver neemt aan dat onder een Gebrek niet wordt verstaan storingen en/of mankement ontstaan door toedoen of schuld van Opdrachtgever. Is deze aanname correct? Zo niet, dan verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Zie artikel 12.6 van de ARBIT 2018.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
90

Onderwerp:
ARBIT-2018, artikel 1.2

Vraag:

In artikel 1.2 van de ARBIT wordt het begrip 'Acceptatieprocedure' gedefinieerd als 'in de Overeenkomst vastgelegde procedure met behulp waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie.' In de Overeenkomst is echter geen Acceptatieprocedure beschreven. Inschrijver verzoekt u derhalve om een Acceptatieprocedure op te nemen in de Overeenkomst. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

De Acceptatieprocedure is afhankelijk van de specifieke omstandigheden van de behoefte van de Deelnemer voor de Prestatie in de Nadere overeenkomst en zal indien benodigd door de Deelnemer worden uitgewerkt in de Nadere oproep tot mededinging met Bijlagen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

91

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 27.3

Vraag:

Artikel 27.3 van de Raamovereenkomst luidt als volgt: “Wederpartij zal geen persoonsgegevens (laten) verwerken buiten de Europese Unie, tenzij Hoofdopdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming geeft.” Inschrijver verzoekt u Europese Unie aan te passen naar EER. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, dit betreft standaard tekst uit de model raamovereenkomst ARBIT 2018. Aanbestedende dienst is niet bereid dit aan te passen.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.**

92

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 21.2

Vraag:

In artikel 21.2 van de Raamovereenkomst sluit u de acceptatie van algemene of bijzondere voorwaarden, zoals bijvoorbeeld bij “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties uit.

Inschrijver begrijpt uw keuze, echter door middel van licentievoorwaarden worden de rechten en plichten van het gebruik van de software benoemd. Licentievoorwaarden zijn opgesteld door de softwarefabrikant en specifiek geschreven voor de (eind)gebruiker van de software. Om gebruik te mogen maken van de software dienen voorafgaand aan het gebruik de licentievoorwaarden geaccepteerd te worden, zonder acceptatie mag de software simpelweg niet gebruikt worden. De licentievoorwaarden worden opgesteld door de fabrikant, Inschrijver heeft hier inhoudelijk geen invloed op. Inschrijver vraagt dan ook te bevestigen dat de licentievoorwaarden vanuit de fabrikant geaccepteerd worden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

De Aanbestedende dienst kan het gevraagde niet bevestigen. Opdrachtnemers van onderhavige raamovereenkomst worden de contractpartners van Opdrachtgever en zijn Opdrachtnemer in het leveren van de gevraagde producten en diensten. Aanbestedende dienst merkt op dat het niet uit maakt of de dienstverlening door hoofdaannemer zelf of door een fabrikant en/of onderaannemer wordt geleverd. De Opdrachtnemer is als hoofdaannemer volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Raamovereenkomst(en) en eventuele

Nadere Overeenkomst(en). De hoofdaannemer is daarnaast aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de door hem ingeschakelde Vendoren en/of onderaannemer(s).

Opdrachtgever accepteert onder geen beding “shrink-wrap”- en “click-wrap” licenties. Software wordt vaak verstrekt onder gebruiksvoorwaarden die de gebruiker automatisch accepteert door bijvoorbeeld de verpakking te openen (“shrink-wrap” licentie) of door op een virtuele knop te klikken (“click-wrap” licentie). In dit artikel is, in lijn met art. 3 ARBIT, uitdrukkelijk bepaald dat een dergelijke feitelijke handeling Opdrachtgever niet bindt en aan de onverkorte toepasselijkheid van de ARBIT niets afdoet. In de praktijk worden de bovenbedoelde gebruiksvoorwaarden meestal niet door Opdrachtnemer maar door een derde (veelal de fabrikant) aan Opdrachtgever gepresenteerd. Met het oog daarop dient Opdrachtnemer Opdrachtgever te vrijwaren tegen aanspraken van derden ter zake van inbreuk op deze gebruiksvoorwaarden voor zover het overeengekomen gebruik daardoor wordt beperkt.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

93

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 15.5

Vraag:

In artikel 15.5 van de Raamovereenkomst is bepaald dat het afwijzen van een factuur geen reden is voor de Wederpartij om de prestatie op te schorten. Inschrijver verzoekt u alleen een factuur af te wijzen voor het deel dat toerekenbaar is aan inschrijver. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, in de financiële systemen van de Deelnemers is dat vaak niet mogelijk.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

94

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 14.6

Vraag:

Artikel 14.6 van de Raamovereenkomst luidt als volgt: “Indien bij 5% of meer van geleverde Producten en/of Diensten binnen één Nadere overeenkomst sprake is van een Gebrek, dan heeft de Deelnemer het recht de geleverde Producten en/of Diensten in zijn geheel kosteloos te weigeren.” Kunt u bevestigen dat hier de constatering van een Gebrek wordt bedoeld op

het moment van uitvoering? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

'De levering is afhankelijk van de acceptatie van die Prestatie. Zie ook Eis E. 10.6.1: Binnen 14 dagen na aflevering van de Producten en Diensten door Opdrachtnemer zal de Deelnemer de Producten en Diensten accepteren middels een prestatieverklaring. De Deelnemer kan in de Nadere overeenkomst deze termijn ophogen tot maximaal 30 dagen. Indien de Producten en Diensten niet geaccepteerd worden geeft de Deelnemer voorgenoemde prestatieverklaring niet af en maakt binnen de gestelde termijn melding hiervan bij Opdrachtnemer. Na verstrijken van de gestelde termijn worden (af)geleverde Producten en/of Diensten automatisch geaccepteerd. 'Aanbestedende dienst kan niet bevestigen dat hier slechts de constatering van een Gebrek wordt bedoeld op het moment van uitvoering.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

95

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 14.4

Vraag:

In artikel 14.4 van de Raamovereenkomst is opgenomen dat deelnemers de acceptatietermijn in de nadere overeenkomst kan ophogen tot maximaal 30 dagen. Inschrijver acht een acceptatietermijn van 30 dagen disproportioneel lang en kan zodoende 'misbruikt' worden om betaling onredelijk lang uit te stellen of de garantietermijn op te rekken. Inschrijver verzoekt daarom de tweede zin van artikel 14.4 buiten toepassing te verklaren en enkel de termijn van 14 dagen te hanteren. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet bereid dit aan te passen, voor specifieke Diensten kan een acceptatietermijn van 30 dagen vereist zijn.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

96

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 13.13

Vraag:

In artikel 13.13 van de Raamovereenkomst wordt bepaald dat Hoofdoordrachtgever eenzijdig de Raamovereenkomst voortijdig kan

beëindigen. Kunt u bevestigen dat u in dat geval de openstaande vorderingen van Opdrachtnemer zal voldoen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Dit hangt af van de omstandigheden van het geval, maar zal in het algemeen inderdaad zo zijn.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
97

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 13.11

Vraag:

In artikel 13.11 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat wanneer geen van de opgeroepen wederpartijen een Nadere offerte aanbiedt, Opdrachtgever de opdracht bij een derde mag plaatsen, indien deze opdracht meer dan 10% goedkoper is. Echter, wanneer iets onder de scope van de Raamovereenkomst valt, moet dit onder de inschrijvers worden uitgevraagd. Inschrijver verzoekt daarom om deze bepaling buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, Opdrachtnemers dienen te zorgen voor blijvende marktconformiteit van de Tarieven van de Diensten die worden aangeboden onder de Raamovereenkomst.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
98

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 12.7

Vraag:

In artikel 12.7 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat wanneer Service Credit B9 in werking treedt, inschrijver een boete van 5% verschuldigd is. Het is inschrijver niet duidelijk waarover deze 5% wordt berekend. Kunt u bevestigen dat deze 5% wordt berekend op basis van de waarde van Nadere overeenkomst waarin inschrijver tekort is gekomen? Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Dat is correct.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
99

Onderwerp:
Raamovereenkomst, artikel 12.5

Vraag:

Artikel 12.5 van de Raamovereenkomst luidt als volgt: “In afwijking van artikel 6:90 lid 2 BW komen Partijen overeen, dat deze Service Credits niet in de plaats treden van de wettelijke aanspraken op nakoming, ontbinding of schadevergoeding, die Hoofdpijdrachtgever en Deelnemers hebben in het geval van wanprestatie.” Inschrijver begrijpt dat Service Credits een punitief karakter hebben, maar acht het disproportioneel wanneer inschrijver deze niet in mindering kan brengen op de eventuele schadevergoeding. Inschrijver verzoekt dan ook de Service Credits in mindering te kunnen brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Opdrachtnemer dient zijn verplichtingen na te komen. Indien Opdrachtnemer specifieke in de SLA aangeduide verplichtingen niet naleeft, heeft Hoofdpijdrachtgever/Deelnemer de mogelijkheid om een Service Credit aan Opdrachtnemer op te leggen (indien ook aan eventuele andere in de SLA genoemde voorwaarden is voldaan). Dit is niet zonder reden. De Aanbestedende Dienst acht het van groot belang dat in de SLA neergelegde verplichtingen vanaf het moment van het sluiten van de Raamovereenkomst worden nagekomen. Aanbestedende dienst neemt derhalve het voorstel van vraagsteller niet over.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
100

Onderwerp:
Raamovereenkomst, artikel 12.1

Vraag:

Artikel 12.1 van de Raamovereenkomst bepaalt dat: “Indien de Prestatie een norm van een SLA parameter zoals opgenomen in Bijlage 11 – SLA parameters overschrijdt, dan heeft CCM en/of DCM het recht om de daarin opgenomen Service Credit op te leggen aan Wederpartij, tenzij Wederpartij bewijst dat de overschrijding niet aan Wederpartij kan worden toegerekend.” Het opleggen van een Service Credit zonder ingebrekestelling heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom eerst een ingebrekestelling te versturen met daarin een redelijke termijn om na te komen indien de SLA parameters worden overschreden. Graag uw akkoord.

Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, binnen de SLA parameters van Bijlage 11 zijn reeds redelijke termijnen opgenomen om te voldoen aan de Prestatie.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
101

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 8.5

Vraag:

In artikel 8.5 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat wanneer Opdrachtgever niet akkoord gaat met de offertes van inschrijvers, Opdrachtgever de opdracht bij een derde mag plaatsen, indien deze opdracht meer dan 10% goedkoper is. Echter, wanneer iets onder de scope van de Raamovereenkomst valt, moet dit onder de inschrijvers worden uitgevraagd. Inschrijver verzoekt daarom om deze bepaling buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, zie het antwoord op vraag 97.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
102

Onderwerp:

Raamovereenkomst, artikel 6.3

Vraag:

In artikel 6.3 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat wanneer de getroffen serviceherstelmaatregelen niet leiden tot herstel van het gebrek in de prestatie, inschrijver zonder nadere ingebrekestelling in verzuim is. Dit verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, binnen de SLA parameters van Bijlage 11 zijn reeds redelijke termijnen opgenomen om te voldoen aan

de Prestatie.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
103

Onderwerp:
Raamovereenkomst, artikel 6.2

Vraag:

In artikel 6.2 van de Raamovereenkomst geeft u aan dat er geen ingebrekestelling is vereist voor het inroepen van serviceherstelmaatregelen, in het geval van een gebrek in de prestatie. Een fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom om een ingebrekestelling te versturen met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen, alvorens over te gaan tot het inroepen van serviceherstelmaatregelen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, binnen de SLA parameters van Bijlage 11 zijn reeds redelijke termijnen opgenomen om te voldoen aan de Prestatie.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
104

Onderwerp:
Raamovereenkomst, artikel 2.4

Vraag:

In artikel 2.4 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een documenten aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.

Antwoord:

Niet akkoord, relevante antwoorden uit vragen van de NVI('s) zullen door de Aanbestedende dienst worden verwerkt in de Raamovereenkomst en

Bijlagen.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr.
105

Onderwerp:
Kerncompetentie C

Vraag:

U vraagt een kerncompetentie uit waarbij Inschrijver ICT werkplek gerelateerde Diensten heeft geleverd in de vorm van werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening voor minimaal 10.000 ICT werkplek Producten. Welke taken/diensten vallen er onder 'Mobile Device Management dienstverlening'?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 8.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
106

Onderwerp:
Beschrijvend document en Bijlage G

Vraag:

Het valt inschrijver op dat de scope van deze aanbesteding dezelfde dienstenverlening bevat als de scope van de contracten IWR2021 Beeldschermen, Laptops en Android en accessoires. Zo ook bestaat het merendeel van de uitgevraagde diensten in bijlage G uit direct aan de producten gekoppelde dienstverlening van de werkplekhardware Beeldschermen, Laptops en Android en accessoires en behoort derhalve tot de scope van deze 3 reeds bestaande IWR aanbestedingen. Dit is tevens niet in lijn met de Scope omschrijving en demarcatie van deze aanbesteding in de voorgaande IWR2021 werkplekhardware aanbestedingen. Dat kan en mag niet vanuit aanbestedingsrechtelijk oogpunt; diensten die tot de scope behoren van de reeds bestaande IWR raamovereenkomsten mogen niet worden verstrekt aan andere partijen dan de raamcontractanten waaraan reeds gegund is conform artikel 2.140 Aw 2012. Wij willen de aanbestedende dienst daarom verzoeken om de scope van de uitgevraagde dienstverlening aan te passen aan uitsluitend diensten die niet gekoppeld zijn aan werkplekhardware en u te bepreken tot alleen contractoverstijgende diensten. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Alle in Bijlage G opgenomen Diensten betreffen ICT werkplekgerelateerde

Dienst(en) die voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers. Dat staat ook vermeld in Bijlage G, tabblad Tarieflijst Initiele uitvraag op regel 75.

Er is derhalve geen sprake van overlap. Verder is uw stellingname erg algemeen en weinig concreet, indien u zich niet kan vinden in het antwoord van Aanbestedende dienst verzoeken wij u voor de tweede vragenronde nieuwe vragen in te dienen waarin u concreet aangeeft wat in uw ogen in strijd is met de scope van de eerder genoemde raamovereenkomsten. Zie ook het antwoord op vraag 142, 145 en 145.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
107

Onderwerp:
Kerncompetentie C

Vraag:

U vraagt een kerncompetentie uit waarbij Inschrijver ICT werkplek gerelateerde Diensten heeft geleverd in de vorm van werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening voor minimaal 10.000 ICT werkplek Producten. Welke taken/diensten vallen er onder 'werkplekbeheer'?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 8.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
108

Onderwerp:
Bijlage 12 - online portaal

Vraag:

Is het de bedoeling c.q. vereist dat dat deelnemers via de online portal offerte aanvragen real time kunnen volgen en dat deelnemers bijvoorbeeld zelf documenten kunnen toevoegen of ophalen gedurende het offerte proces? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Offertes verlopen niet via het Online Portaal in de zin van Bijlage 12 maar via het proces Nadere oproep tot mededinging.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 109
Onderwerp: Bijlage 11 - B1

Vraag:

Inschrijver verzoekt u om het begrip overmacht in de artikelen 27.1 en 27.2 ARBIT in lijn met voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit te verruimen zodat een beroep van inschrijver op overmacht mogelijk is wanneer de wereldwijde schaarste in IT componenten dermate toeneemt dat leverancier daardoor aantoonbaar niet in staat is om de levertermijnen te behalen of tegen de afgegeven prijzen te kunnen leveren. Gaat u akkoord? Indien u niet akkoord gaat, verzoeken wij u dit te motiveren mede in het licht van voorschrift 3.9 A van de Gids Proportionaliteit.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat er niet mee akkoord en verwijst voor de term overmacht naar art. 6:75 e.v. Burgerlijk Wetboek en art. 27 ARBIT-2018. Art. 27 ARBIT-2018 prevaleert boven het regelend recht uit het Burgerlijk Wetboek, waaronder 6:75 BW.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Juridisch

Ref.nr. 110
Onderwerp: Bijlage 2 - 11.2.2 - Rapportages

Vraag:

Klopt het dat u onder de door u omschreven "online zelf rapportages samenstellen op basis van de rapportage-items en standaard rapportage bouwblokken" tevens het zelfstandig kunnen genereren van rapportages van alle offerte trajecten verstaat? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet volledig. Indien gewenst kunt u deze vraag verduidelijken en opnieuw stellen voor NVI 2.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. **Onderwerp:**

111

Bijlage 2 - E.10.1.4

Vraag:

Wij gaan ervanuit dat u hier bedoelt de levering van de dienst. Uw eis is disproportioneel. Dit heeft alles te maken met planning waar Inschrijver ook afhankelijk is van bijvoorbeeld het moment waarop een deelnemer een order plaatst of dat producten tijdig worden geleverd. Indien een order laat wordt geplaatst of geleverd schuift de dienstverlening op. Wij verzoeken u daarom deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Niet akkoord. Aanbestedende dienst bedoelt hier inderdaad de levering van de Dienst. Opdrachtnemer komt met Deelnemer een Dienst overeen, waarbij binnen overeengekomen randvoorwaarden de Dienst wordt uitgevoerd. Indien de Dienst daaraan niet voldoet dan treedt E.10.1.4. in werking.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Inhoud**Ref.nr.**

112

Onderwerp:

Bijlage 2 - E6.3.5 - Uitsluiting van Nadere opdrachten

Vraag:

Wij verzoeken u om de sanctie van uitsluiting van Nadere opdrachten te kaderen. Daarmee bedoelen wij het volgende. In het prijzenblad zijn er verschillende soorten diensten uitgevraagd. Stel dat er een overschrijding is op de dienst 'D28 testen netwerk & werkplek'. Dan is het volgens ons disproportioneel om Inschrijver uit te sluiten van een Nadere opdracht waar diezelfde dienst D28 niet in voorkomt. De overige dienstverlening toont geen tekortkoming in dergelijk geval en kan prima geleverd worden. Gaat u akkoord met het kaderen van de sanctie van uitsluiting van Nadere opdrachten? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

'Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, het is van belang dat de gehele Nadere overeenkomst juist wordt nagekomen. Onder meer in bijlage 11 SLA Parameters & KPI's is rekening gehouden met een redelijke termijn voor nakoming en herstel. Het juist nakomen van de Initiële Nadere overeenkomst is van extra belang i.v.m. de rol hiervan binnen het gunningsmodel van de Europese aanbesteding.

Beantwoord op: 14-10-2021**Label:** Juridisch**Ref.nr.****Onderwerp:**

113 Bijlage I - Concept ROK - 14.6 -leveringen kosteloos weigeren bij 5% gebreken

Vraag:

Wij hebben het idee dat dit artikel betrekking heeft op leveringen van producten en zich niet leent voor diensten. Indien u dit toch wenst verzoeken we u concreter te maken wat u verstaat onder een gebrek aan opgeleverde diensten. Immers hoe kan deelnemer een dienst kosteloos weigeren die al opgeleverd is? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

'Artikel 14.6 komt te vervallen, dit is bijgewerkt in Bijlage I concept ROK versie 1.1.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

114

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 13.13 - eenzijdig opzeggen ivm 50% B6

Vraag:

U schrijft hier: "13.13 Hoofdpdrachtgever kan eenzijdig, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van kosten of gederfde winst, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, besluiten om de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer voortijdig te beëindigen, indien bij tenminste 50% van de Deelnemers, waar Opdrachtnemer een contractuele verplichting heeft onder deze Raamovereenkomst, sprake is van de situatie zoals beschreven in Bijlage 11 – SLA parameters & KPI's code B6." Kunt u toelichten naar welke 'situatie' u hier exact verwijst? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Het betreft de situaties, zoals beschreven in Bijlage 11 - SLA Parameters & KPI' s Diensten hoofdstuk 2.3, hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

115

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 12.7 - Service Credit B9

Vraag:

De direct opeisbare boete in service credit B9 is niet proportioneel. De andere sanctie in service credit B9 (uitgesloten worden van deelname in een nieuwe Nadere oproep tot mededinging) is een voldoende sanctionering. Gaat u akkoord om de direct opeisbare boete in B9 achterwege te laten?

Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Niet akkoord. B9 heeft betrekking op de uit de Initiële uitvraag voortvloeiende NOK. Het kunnen en mogen leveren van Diensten van de Initiële uitvraag is daaraan gekoppeld. Bij niet voldoen aan het gestelde mag betreffende Opdrachtnemer niet leveren en daarmee benadeelt zij de betreffende Deelnemer.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

116

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 11.1 - Indexering

Vraag:

De huidige markt kenmerkt zich in oplopende arbeidskosten. Dit kan onder invloed zijn van bijvoorbeeld maatregelen vanwege de/een pandemie, overheidsbesluiten, inflatie maar ook stijgende arbeidsgerelateerde kosten zoals pensioenkosten. Ook het minimumloon in Nederland kan mogelijk gedurende uw contractperiode worden verhoogd. Dit heeft allemaal gevolgen voor de arbeidskosten die buiten de invloedssfeer van inschrijver door de jaren heen kunnen fluctueren. Inschrijver vindt het daarom redelijk om, zoals vaak gebruikelijk, de tarieven te mogen indexeren en verzoekt u daarom om jaarlijkse indexatie van de tarieven toe te staan. Wij stellen voor om dan gebruik te maken van de Dienstenprijsindex (DPI) welke jaarlijks door het CBS wordt vastgesteld. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Akkoord. Indexering is jaarlijks toegestaan vanaf jaar 3 van de Nadere overeenkomst Initiële uitvraag SSC-ICT. Hiervoor is in versie 1.1 bijlage 25, artikel 6.3 toegevoegd.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

117

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 11.1 - Indexering

Vraag:

De huidige markt kenmerkt zich in oplopende arbeidskosten. Dit kan onder invloed zijn van bijvoorbeeld maatregelen vanwege de/een pandemie, overheidsbesluiten, inflatie maar ook stijgende arbeidsgerelateerde kosten zoals pensioenkosten. Ook het minimumloon in Nederland kan mogelijk

gedurende uw contractperiode worden verhoogd. Dit heeft allemaal gevolgen voor de arbeidskosten die buiten de invloedssfeer van inschrijver door de jaren heen kunnen fluctueren. Inschrijver vind het daarom redelijk om, zoals vaak gebruikelijk, de tarieven te mogen indexeren en verzoekt u daarom om jaarlijkse indexatie van de tarieven toe te staan. Wij stellen voor om dan gebruik te maken van de Dienstenprijsindex (DPI) welke jaarlijks door het CBS wordt vastgesteld. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 116.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.
118

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 6.2 - Serviceherstelmaatregelen

Vraag:

Het lijkt Inschrijver te vrijblijvend wanneer er serviceherstelmaatregelen kunnen worden ingeroepen. Daarom stelt Inschrijver voor om wel een ingebrekestelling toe te voegen waarmee u Inschrijver bijvoorbeeld 1 week de tijd geeft om het op te lossen voordat serviceherstelmaatregelen kunnen worden ingeroepen. Gaat u hiermee akkoord? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst gaat hiermee niet akkoord, binnen de SLA parameters van Bijlage 11 zijn reeds redelijke termijnen opgenomen om te voldoen aan de Prestatie.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.
119

Onderwerp:

Bijlage I - Concept ROK - 3.7 - Opzegging bij wegvallen onderaannemers

Vraag:

Volgens art. 3.7 in de ROK kan de ROK of een NOK met onmiddellijke ingang opgezegd worden indien Opdrachtnemer niet meer kan beschikken over de voor de uitvoering van de ROK of NOK noodzakelijke middelen van de rechtspersonen waarop hij een beroep heeft gedaan bij zijn inschrijving om te voldoen aan de financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid. Naar onze mening is het niet redelijk dat een ROK of NOK met onmiddellijke ingang kan worden opgezegd zonder dat er een

mogelijkheid is geweest om vervanging van deze rechtsperso(n)en te kunnen aanbieden. Uiteraard moet vervanging dan wel doen aan dezelfde eisen om zodoende de dienstverlening voort te kunnen zetten. Gaat u akkoord met het instellen van een redelijke termijn zodat vervanging geregeld kan worden? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst is niet bereid dit aan te passen. Het is aan Inschrijver om te kunnen blijven beschikken over de voor de uitvoering van de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomsten noodzakelijke middelen van de rechtspersonen waarop hij een beroep heeft gedaan bij zijn Inschrijving op de betreffende Europese aanbesteding om te voldoen aan de financiële en economische draagkracht of technische bekwaamheid

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Contract

Ref.nr.

120

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.2 - Puntentelling wensen

Vraag:

In het beschrijvend document bij 6.2. wordt aangegeven dat het totaal aantal punten bij de wensen 1000 is. Als we het punten totaal optellen bij Bijlage F en rekening houden met 16.2.3 en 16.2.4. dan komen we op een totaal aantal punten uit van 825. Kunt u aangeven hoe de inschrijvers hiermee om dienen te gaan? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Aanbestedende dienst heeft een nieuwe versie 1.1. van Bijlage 2 en Bijlage F beschikbaargesteld. Dit telt op tot maximaal 1000 punten.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

121

Onderwerp:

Bijlage 2 en Bijlage F - Wens 11.2.1 - Puntentelling

Vraag:

Bij Wens 11.2.1 wordt het aantal punten op 15 gezet in Bijlage F echter in Bijlage 2 staat het aantal punten op 10. Kunt u aangeven welk punten aantal gehanteerd wordt? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 10.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 122 **Onderwerp:** Beschrijvend document - 4.3.2.4. Milieuzorg (technische bekwaamheid)

Vraag:
Bij 4.3.2.4. Milieuzorg (technische bekwaamheid) staat "In geval er een samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 7 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen". Maar hoofdstuk 7 vermeld hier niets over. Ook een zoekopdracht in de leidraad levert niets op. Kunt u de juiste verwijziging geven, of anderszins duidelijk maken wat u hier bedoelt?

Antwoord:
Dit betreft hoofdstuk 4, en meer in het bijzonder paragraaf 4.4 en paragraaf 4.5.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 123 **Onderwerp:** Beschrijvend document - 4.3.2.3. Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid)

Vraag:
Bij 4.3.2.3. Kwaliteitszorg (technische bekwaamheid) staat "In geval er in samenwerkingsverband is tussen ondernemingen, zie hoofdstuk 6 "Inschrijving in samenwerking met andere ondernemingen". Maar hoofdstuk 6 vermeld hier niets over. Ook een zoekopdracht in de leidraad levert niets op. Kunt u de juiste verwijziging geven, of anderszins duidelijk maken wat u hier bedoelt?

Antwoord:
Dit betreft hoofdstuk 4, en meer in het bijzonder paragraaf 4.4 en paragraaf 4.5.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 124 **Onderwerp:** Bijlage G: Productcode D-20

Vraag:
Het gaat hier over het transport van Producten in een hoeveelheid van 21-

100 Producten. Echter vraagt u een tarief per Pallet uit. Wat bedoelt u hier met de eenheid Producten? Kunt u tegen die achtergrond aangeven wat het verschil is tussen Dienst D20 en D22?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 16. In Bijlage G versie 1.1. is in D-19 t/m D-26 de eenheid aangepast van per Pallet naar per Europallet en is bij een enkele regels de omschrijving aangepast.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

125

Onderwerp:

Bijlage G: Productcode D-19

Vraag:

Het gaat hier over het transport van Producten in een hoeveelheid van <20 Producten. Echter vraagt u een tarief per Pallet uit. Wat bedoelt u hier met de eenheid Producten? Kunt u tegen die achtergrond aangeven wat het verschil is tussen Dienst D19 en D21?

Antwoord:

In Bijlage G versie 1.1. is in D-19 t/m D-26 de eenheid aangepast van per Pallet naar per Europallet en is bij een enkele regels de omschrijving aangepast. D-19 betreft het Transport van Producten binnen de Randstad (20 Producten en/of accessoire items op maximaal 1 Europallet). D-21 betreft het Transport van Producten binnen de Randstad (21-100 Producten en/of accessoire items op minimaal 2 en maximaal 3 Europallets).

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

126

Onderwerp:

Bijlage G: Productcode D-29

Vraag:

Kunt u bevestigen dat de kosten voor het milieuvriendelijk verwerken van de Producten waar u hier naar verwijst, en verwerkt dienen te worden zoals beschreven in eis E.16.3.11, dienen te zijn opgenomen in de prijs van deze Dienst D-29 of mogen die separaat in rekening worden gebracht bij de aanbestedende dienst?

Antwoord:

Eis E.16.3.11 uit Bijlage 2 Specificatie van de Prestatie betreft een generieke eis over milieuvriendelijke verwerken van additionele componenten die mee

geleverd worden, en kan niet separaat in rekening worden gebracht. Uw vraag gaat over Dienst D-29, dit lijkt Dienst D-31 te zijn. Dienst D-31 betreft een specifieke dienst om overtollige (onderdelen) van Producten op aanwijzen van SSC-ICT milieuvriendelijke te verwerken volgens de werkwijze zoals beschreven in eis E.16.3.11 en deze dienst mag dan dus separaat in rekening worden gebracht conform het tarief van Dienst D-31.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 127
Onderwerp: Bijlage G: Productcode D-29

Vraag:

Hier omschrijft u het proces waarbij u gebruikte apparatuur opstuurt naar Leverancier en die dan vervolgens de apparatuur weer klaarmaakt voor herinzet. Normaliter wordt de apparatuur ingeboekt in het voorraadsysteem, de CMDB gegevens worden geregistreerd, de harddisk wordt gewist, de apparatuur wordt schoongemaakt van buiten, de set wordt compleet gemaakt (bijv. laptop, tas, muis, voeding) en de apparatuur wordt opgeboekt als set voor gebruik. Welke activiteiten dienen concreet hier te worden uitgevoerd door Inschrijver?

Antwoord:

de betreffende apparatuur wordt gewist, schoongemaakt en klaar gemaakt voor her inzet. Dit kunnen bijvoorbeeld sets van laptops (toetsenbord, muis, tas ed) maar ook een mobiele telefoon.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr. 128
Onderwerp: Bijlage G: Productcode D-29

Vraag:

Hier omschrijft u het proces waarbij u gebruikte apparatuur opstuurt naar Leverancier en die dan vervolgens de apparatuur weer klaarmaakt voor herinzet. U gebruikt in de omschrijving vaak het woord 'bijvoorbeeld' het is Inschrijver daarom niet heel helder wat precies onder deze Dienst valt. Kunt u bevestigen hoe u dit bedoelt? Welke activiteiten dienen hier exact te worden uitgevoerd door Inschrijver?

Antwoord:

de betreffende apparatuur wordt gewist, schoongemaakt en klaar gemaakt voor her inzet. Dit kunnen bijvoorbeeld sets van laptops (toetsenbord, muis,

tas ed) maar ook een mobiele telefoon.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
129

Onderwerp:
Bijlage G: Productcode D-28

Vraag:

U geeft bij Staffel 2 aan dat de afname van deze Dienst in batches van minimaal 1 stuk per keer zal worden afgenomen. Het is echter niet duidelijk hoe de aantallen bij Staffel 2 zich verhouden tot Staffel 2. Kunt u aangeven in welke bandbreedte deze Staffel 2 (bijv. 1-25, 1-100, 1-250) wordt afgenomen?

Antwoord:

Aanbestedende dienst begrijpt uw vraag niet. Indien gewenst kunt u deze vraag verduidelijken en opnieuw stellen voor NVI 2.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
130

Onderwerp:
Bijlage G: Productcode D-28

Vraag:

U geeft bij Staffel 1 aan dat de afname van deze Dienst in de genoemde tijdseenheid zal plaatsvinden. Er is echter geen sprake van een tijdseenheid maar een Tarief per Product. Kunt u aangeven in welke eenheid (bijv. per stuk/50/100/1000) deze Dienst bij Staffel 1 wordt afgenomen?

Antwoord:

Met aantal per tijdseenheid wordt bedoeld per contractjaar voor de aantallen zoals opgenomen in kolom C en de aantallen over de maximale looptijd van 4 jaar opgenomen in kolom D. Deze dienst wordt afgenomen in hoeveelheden vanaf 1.

Beantwoord op: 14-10-2021
Label: Inhoud

Ref.nr.
131

Onderwerp:
Bijlage G: Productcode D-28

Vraag:

U somt een aantal werkzaamheden op die per Product uitgevoerd dienen te worden. U vraagt hierbij een tarief per Product. Kunt u aangeven hoelang het in uw ervaring gemiddeld duurt voordat de gevraagde werkzaamheden per Product zijn uitgevoerd?

Antwoord:

het is aan de inschrijver om zo efficiënt mogelijk de werkzaamheden te plannen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

132

Onderwerp:

Bijlage G: Productcode D-28

Vraag:

U geeft hier aan dat de 'medewerker' op de werkplek kan inloggen met een testaccount om te controleren of alles naar behoren werkt. Bedoelt u hier met 'medewerker' een medewerker van Inschrijver? Zo ja, bij D-09 vraagt u deze dienst ook uit in combinatie met het gebruiksklaar opleveren van producten op de werkplek. Dienst D-28 lijkt niet op zichzelf te staan, er worden waarschijnlijk andere diensten aan vooraf gegaan. Met welke dienst dient D-28 te worden gecombineerd?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 56.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.

133

Onderwerp:

Bijlage G: Productcode D-27

Vraag:

U geeft in de omschrijving van de dienst aan dat de prijs afhankelijk is van het aantal items dat bij elkaar moet worden verzameld (bijv. of het 4 of 10 accessoires moeten zijn). Bij de 'Toelichting staffel' verwijst u, bij de Staffel 1 en 2 prijs, naar de afname van deze Dienst in de genoemde tijdseenheid. Er is echter geen sprake van een tijdseenheid en ook is er geen vast aantal accessoires gedefinieerd, het kunnen er immers 4 of 10 zijn in uw voorbeeld. Kunt u aangeven wat u hier geprijsd wilt zien?

Antwoord:

Met aantal per tijdseenheid wordt bedoeld per contractjaar voor de aantallen zoals opgenomen in kolom C en e aantallen over de maximale looptijd van 4

jaar opgenomen in kolom D. Deze dienst wordt afgenomen in hoeveelheden vanaf 1. De omschrijving van D-27 is aangepast in versie 1.1. Bijlage G en de eenheid van D-27 is aangepast naar Tarief per Product naar Tarief per gepersonaliseerde set van Producten. Dit is tevens bijgewerkt in versie 1.1 Bijlage 25.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
134

Onderwerp:
Bijlage G - D-13

Vraag:

Kunt u deze dienst nader toelichten?

Antwoord:

Dit betreft: "Op verzoek van Deelnemer coördineert Opdrachtnemer de garantieafhandelingen en reparaties van Producten, die niet door Opdrachtnemer zijn geleverd en afkomstig vanuit andere overeenkomsten.

Dit omvat: De complete afhandeling i.g.v. garantie defecte- / gerepareerde Producten." Dit betreft dus het op verzoek van Deelnemer afhandelen van de garantie en/of reparatie die bijvoorbeeld in BVLAM-2016, IWR2021|WpHW aanbesteding 1 t/m 4 of elders is gekocht.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
135

Onderwerp:
Bijlage G - D-10

Vraag:

Kunt u verduidelijken of deze dienst op locatie van de klant verricht dient te worden of mag dit inhouse bij opdrachtnemer?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 4.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
136

Onderwerp:
Beschrijvend document - E.16.1.3

Vraag:

Mogen wij, gezien de aard van deze eis, er vanuit gaan dat inschrijver zelf bij inschrijving moet beschikken over een geregistreerde Ecovadis score?

Antwoord:

Zie E.16.1.1. Opdrachtnemer registreert zich binnen 2 maanden na ingang van de overeenkomst bij Ecovadis, heeft de questionnaire van EcoVadis ingevuld, de questionnaire gedeeld met EcoVadis en Opdrachtgever inzicht gegeven in de EcoVadis Scorecard van Opdrachtnemer.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
137

Onderwerp:

Bijlage G - Tarieflijst Initiele uitvraag Diensten

Vraag:

Kunt u aangeven in hoeverre SSC-ICT zich kan commiteren aan de uitgevraagde aantallen? Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 18.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
138

Onderwerp:

Bijlage 02 - E.16.2.6, W.16.2.3 en W.16.2.4

Vraag:

Kunt u SMART nader toelichten wat u exact verstaat onder de te compenseren vrijgekomen CO2 van de door Opdrachtgever verworven Diensten?

Antwoord:

Zie antwoord op vraag 6.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
139

Onderwerp:

Beschrijvend document - 6.5.2

Vraag:

Kunt u, in het kader van het transparantiebeginsel, nader toe lichten hoe aanbestedende dienst inhoudelijk beoordeelt of een afgegeven prijs als abnormaal laag aangemerkt zal worden of niet?

Antwoord:

Zoals beschreven in het Beschrijvend document paragraaf 6.5 is het verboden om manipulatief in te schrijven en/of om in te schrijven met abnormaal lage prijzen. In paragraaf 6.5.2 van het Beschrijvend document is beschreven dat indien een inschrijving wordt gedaan die abnormaal laag lijkt, de Aanbestedende dienst handelt conform artikel 2:116 Aanbestedingswet 2012. Dit houdt onder andere in dat de Aanbestedende dienst de Inschrijver om een toelichting op de voorgestelde Tarieven zal verzoeken. Een laag Tarief op een onderdeel hoeft niet per definitie het eindoordeel abnormaal laag te krijgen, omdat de kosten daarvoor bijvoorbeeld verdisconteerd kunnen zijn in een ander onderdeel. Aanbestedende dienst kan dit niet op voorhand verder verduidelijken, dit hangt onder meer af van de gedane Inschrijvingen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.
140

Onderwerp:

Bijlage G - Tarieflijst Initiele uitvraag Diensten

Vraag:

U vraagt hier zeer specifiek omschreven diensten die zeer waarschijnlijk reeds bij SSC-ICT afgenomen worden door de huidige dienstverlener. Deze dienstverlener is hierdoor zeer in het voordeel omdat deze de totaal te bieden dienstverlening bij SSC-ICT veel beter kent en op deze specifieke diensten voorbereid is en kan inspelen. Dit maakt in onze ogen deze lijst met diensten ongeschikt als generiek gunningscriterium prijs. Wij verzoeken u dan ook dringend de omschrijving van deze diensten generieker te omschrijven. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

In Bijlage G is in detail de behoefte van deelnemer SSC-ICT beschreven. SSC-ICT is voornemens deze Diensten te gaan afnemen. Uw vraag om deze Diensten generieker te omschrijven gaat niet op in dat kader. Verder borgen Aanbestedende dienst en SSC-ICT door de Diensten in detail te omschrijven, dat er een level playing field is en dat de diensten bepaalbaar zijn.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
141

Onderwerp:

Bijlage G - Tarieflijst Initiele uitvraag Diensten

Vraag:

U vraagt hier zeer specifiek omschreven diensten die zeer waarschijnlijk reeds bij SSC-ICT afgenomen worden door de huidige dienstverlener. Deze dienstverlener is hierdoor in het voordeel. In het kader van het transparantiebeginsel en gelijkheidsbeginsel willen we u vragen ons inzicht te geven in de daadwerkelijke afname van dienstverlening van de afgelopen 4 jaar bij SSC-ICT? Op die manier wordt de kennisvoorsprong van de zittende dienstverlener teniet gedaan en hebben alle gegadigden dezelfde informatie. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

'SSC-ICT heeft, mede op basis van de afname in het verleden en de toekomstige verwachting, de aantallen in Bijlage G ingeschat. Het delen van de afname van de afgelopen 4 jaar voegt daarmee niets toe aan de informatie in Bijlage G. Aanbestedende dienst en SSC-ICT zullen deze informatie dus niet delen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Inhoud

Ref.nr.
142

Onderwerp:

Algemeen - Afhankelijkheid aanbestedingen.

Vraag:

Door het uitvragen van diensten die gerelateerd kunnen worden aan de aanschaf van producten is er per definitie sprake van een niet-level playing field. Zowel in deze aanbesteding als tijdens de minicompetities en tijdens de contractfase. Dit omdat de contracthouders van de huidige 4 aanbestedingen een andere commerciële link en bevoordeelde positie hebben met deze producten dan de (potentiele) opdrachtnemers die geen contracthouder zijn in deze mantels. Temeer ook omdat deze contractanten reeds een aanbieding hebben gedaan voor deze dienstverlening. Wij zoeken u dan ook ALLE vormen van dienstverlening die gerelateerd zijn aan de Producten te verwijderen uit de scope van deze aanbesteding ter bescherming van de eerlijke mededinging. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

In de titels van de aanbestedingen 1 t/m 4 zoals genoemd in Beschrijvend document paragraaf 1.1 is opgenomen 'incl. optionele Diensten' en dat is nader uitgewerkt in de scope en buiten scope omschrijving van die aanbestedingen. Bij buiten scope staat bij de aanbestedingen 1 t/m 4 onder meer het volgende opgenomen, hieronder treft u een quote van de aanbesteding IWR2021| Werkplekhardware | Android devices & accessoires (incl. optionele Diensten), kenmerk: IUC 202006119-3. Tekst van gelijke strekking staat ook in de tekst van aanbesteding 1, 2 en 4: "Onderscheid

tussen deze Aanbesteding en de Aanbesteding IWR2021|Werkplekhardware |Diensten. Voorbeelden:

1. Als een Deelnemer behoefte heeft aan aanvullende Diensten ten aanzien van Android devices dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021 Werkplekhardware|Android devices & Accessoires (incl. optionele accessoires en Diensten);

2. Als een Deelnemer behoefte heeft aan aanvullende Diensten belegd bij één Opdrachtnemer en dit meerdere IWR2021|Werkplekhardware Aanbestedingen overstijgt zoals het leveren van diensten gerelateerd aan Android devices en iOS, iPadOS en/of MacOS devices dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware |Diensten."

Deze demarcatie zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document paragraaf 1.5.1 van de huidige aanbesteding IWR2021| Werkplekhardware |Diensten, kenmerk: IUC 202006119-5 is dus reeds bekend en niet in strijd met de aanbestedingen 1 t/m 4. Aanbestedende dienst past de scope van deze aanbesteding derhalve niet aan.

Aanbestedende dienst deelt uw mening over de commerciële link niet en is niet bereid tot aanpassing van de scope van deze aanbesteding.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

143

Onderwerp:

Beschrijvend document - 2.6. Inlichtingen

Vraag:

Gezien de omvang van deze aanbesteding en de zeer korte tijd tussen publicatie en de 1e NVI deadline willen we u verzoeken ook na de 1 nvi de mogelijkheid van het stellen van 'nieuwe' vragen toe te staan. Graag uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 2.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Proces

Ref.nr.

144

Onderwerp:

Beschrijvend document - blz 16 - Paragraaf. 2.7 icm par 2.5

Vraag:

Wij gaan er vanuit dat, gezien uw reacties in voorgaande aanbestedingen inzake deze paragrafen, inschrijvers met deze paragraaf niet beperkt zijn tot het maken van bezwaren tot aan het stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen. Wij behouden ons in lijn met die antwoorden in ieder geval het recht voor om vragen en bezwaren kenbaar te maken voor inschrijving in de

opvolgende rondes bij Nota van Inlichtingen – en zo nodig – daarna (uiteraard wel voor inschrijving). Graag uw bevestiging c.q. uw gemotiveerde antwoord.

Antwoord:

In de tekst van Beschrijvend document paragraaf 2.7 staat niet beschreven dat Inschrijvers slechts tot aan het stellen van vragen voor Nota van Inlichtingen vragen en bezwaren kenbaar kunnen maken. Aanbestedende dienst ziet daarom geen aanleiding de tekst van paragraaf 2.7 Beschrijvend document aan te passen.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Proces

Ref.nr.

145

Onderwerp:

Beschrijvend document - blz 9 - Scope

Vraag:

"U geeft met betrekking tot de Scope de volgende voorbeelden van dienstverlening:

Voorbeelden van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) betreffen:

- uitpakken, labelen, installeren, administreren en/of repareren;
- diensten die ICT werkomgeving hardware gerelateerd zijn zoals eindgebruiker ondersteuning, eindgebruiker helpdesk, en/of werkplekbeheer zoals Mobile Device Management dienstverlening;
- logistieke diensten zoals distributie en beveiligde opslag van werkplekhardware.

Het betreft hier voorbeelden van diensten die gelijk zijn aan de uitgevraagde diensten in de aanbestedingen IWR2021werkplekhardware Beeldschermen, Laptops en Android en accessoires. Dit zijn derhalve geen contractoverstijgende diensten maar aan de producten gerelateerde diensten en kunnen derhalve niet voor de 2e keer aanbesteedt worden. Wij wijzen op artikel 2.140 Aw 2012 waaruit volgt dat diensten die tot de scope behoren van reeds gegunde raamovereenkomsten niet nog eens mogen worden aanbesteed of mogen worden verstrekt aan andere partijen dan de raamcontractanten waaraan reeds gegund is. Wij verzoeken u de scope van deze aanbesteding in lijn daarmee aan te passen. Graag uw gemotiveerde antwoord."

Antwoord:

Zoals in dezelfde paragraaf van het Beschrijvend document (paragraaf 1.5.1) staat vermeld zijn deze voorbeelden alleen in de scope van deze raamovereenkomst als deze ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;

3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch

Ref.nr.

146

Onderwerp:

Beschrijvend document - blz 9 - Scope

Vraag:

"Als Scope omschrijving van deze aanbesteding schrijft u:

De scope van de Raamovereenkomst (ROK) betreft de uitvoering van ICT werkplekgerelateerde Dienst(en) die voor minimaal twee van de volgende Productcategorieën worden afgenomen:

1. laptops en vaste ICT werkplekken (thin-, fat- en/of hybride clients);
2. beeldschermen ten behoeve van laptops en/of vaste ICT werkplekken;
3. Android devices (Android smartphones en/of Android tablets);
4. Apple devices (iOS-, iPadOS- en/of MacOS, en/of WatchOS devices);
5. Werkplekgerelateerde accessoires in de vorm van arbo middelen, audio visuele middelen, kleine niet-rackmounted datacommunicatie-apparatuur zoals switches en routers, en/of scanners t/m A3 formaat en personal printers.

De uitvoering van werkplek gerelateerde diensten aan deze producten is reeds als scope belegd in de aanbestedingen IWR2021 Beeldschermen, Laptops en Android en accessoires en dient daar in afgenomen te worden. Het feit dat deze diensten voor meerdere productcategorieën (of meerdere contracten) wordt afgenomen maakt deze dienstverlening niet automatisch contractoverstijgende dienstverlening.

Wij verzoeken u de Scope van deze aanbesteding hierop aan te passen. Graag uw gemotiveerde antwoord."

Antwoord:

In de titels van de aanbestedingen 1 t/m 4 zoals genoemd in Beschrijvend document paragraaf 1.1 is opgenomen 'incl. optionele Diensten' en dat is nader uitgewerkt in de scope en buiten scope omschrijving van die aanbestedingen. Bij buiten scope staat bij de aanbestedingen 1 t/m 4 onder meer het volgende opgenomen, hieronder treft u een quote van de aanbesteding IWR2021| Werkplekhardware | Android devices & accessoires (incl. optionele Diensten), kenmerk: IUC 202006119-3. Tekst van gelijke strekking staat ook in de tekst van aanbesteding 1, 2 en 4: "Onderscheid tussen deze Aanbesteding en de Aanbesteding IWR2021|Werkplekhardware |Diensten. Voorbeelden:

1. Als een Deelnemer behoefte heeft aan aanvullende Diensten ten aanzien

van Android devices dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021 Werkplekhardware|Android devices & Accessoires (incl. optionele accessoires en Diensten);

2. Als een Deelnemer behoefte heeft aan aanvullende Diensten belegd bij één Opdrachtnemer en dit meerdere IWR2021|Werkplekhardware Aanbestedingen overstijgt zoals het leveren van diensten gerelateerd aan Android devices en iOS, iPadOS en/of MacOS devices dan is dat in scope van de raamovereenkomst IWR2021|Werkplekhardware |Diensten." Deze demarcatie zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document paragraaf 1.5.1 van de huidige aanbesteding IWR2021| Werkplekhardware |Diensten, kenmerk: IUC 202006119-5 is dus reeds bekend en niet in strijd met de aanbestedingen 1 t/m 4.. Aanbestedende dienst past de scope van deze aanbesteding derhalve dus niet aan.

Beantwoord op: 14-10-2021

Label: Juridisch