

Nota van Inlichtingen

Project: Audio Visuele Middelen

Referentie: HAN/INK/2022/JO/AV

Van: Stichting Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Datum: 22 april 2022

Mededelingen

1. Deze Nota van Inlichtingen wordt door publicatie integraal onderdeel van het Beschrijvend Document en de Overeenkomst.
2. Extra c.q. aangepaste bijlagen op basis van vragen:
 - a. Overzicht ruimten
 - b. Concept Raamovereenkomst v2

Vragen & antwoorden

Nr.	Document	Paragraaf-, artikel-, eis-, vraag en/of wensnummer	Vraag Marktpartij	Antwoord Opdrachtgever
1.	Concept Raamovereenkomst	6.6	Conform Raamovereenkomst Artikel 6.6 geeft u aan dat de leverancier een boete verbeurt aan opdrachtgever bij het niet behalen van de KPI. Ons lijkt een boete van € 1.500,00 per behaalde KPI disproportioneel gezien de marge op dit soort projecten. Als voorbeeld, de huidige levercrisis maakt het voor leveranciers bijna onmogelijk om de gestelde levertijden te halen. U bent op zoek naar een partner die meedenkt en waar u jaren plezierig mee wilt samenwerken. In onze optiek is het geven van boetes geven hierin een verkeerde basis. Kunt u deze boete verlagen, naar € 450,00 per incident?	Dat is akkoord
2.	Concept Raamovereenkomst	6.6	In aanvulling op de vorige vraag: Wat mag de leverancier verwachten als boven verwachting wordt gepresteerd? Is hiervoor ook bonus regeling te bedenken om juist vanuit het positieve in een partnership te denken? Kunt u een bonusregeling opnemen bij het presteren van 25% boven de gestelde KPI waardoor een bonus van € 450,00 wordt toegekend?	Dat is niet akkoord. Eerder leveren dan afgesproken is bovendien niet altijd beter.

3.	Programma van Eisen	61	Is onze aanname correct dat de gestelde gegarandeerde levertijden enkel van toepassing zijn op de producten die reeds op voorraad zijn, zoals gesteld bij eis 25?	Dat is correct
4.	Beschrijvend Document	3.3.1	We willen graag onze referentie ter verificatie aan u voorleggen. Wij zien dit als vertrouwelijke commerciële informatie. Op welke manier kunnen wij dit doen?	Gegadigde dient vragen geanonimiseerd te stellen via de in paragraaf 6.3 van het Beschrijvend document beschreven procedure . Andere wijze van communiceren of vragen stellen zijn er in deze fase niet.
5.	Overige bijlagen	Bijlage 13 - Specificatie displays > AV Scan	U heeft het over 1200 ruimten. Kunnen wij hierbij de onderverdeling aanhouden zoals getoond in de tabel in het beschrijvend document, hoofdstuk 2.3.2 ?	Het betreft geen 1200 ruimten. Bij deze nota is een overzicht van typen ruimten per locatie bijgesloten ter indicatie.
6.	Programma van Eisen	58	Klopt onze aanname dat het SLA na gunning aan de desbetreffende leverancier wordt besproken en geprijsd?	Het is correct dat de SLA na gunning wordt opgesteld. Deze wordt echter niet extra geprijsd. De basis voor de SLA en de prijsstelling is opgenomen in de Aanbestedingsstukken.
7.	Programma van Eisen	57	U stelt dat prijzen jaarlijks geïndexeerd mogen worden volgens de CPI; Prijsindexatie. Kijkend naar bijlage 05 - concept raamovereenkomst wordt er enkel over indexatie van uurprijzen gesproken. Is onze aanname correct dat artikel 57 in het PvE enkel betrekking heeft over de uurtarieven?	Dat is correct
8.	Concept Raamovereenkomst	7.3	Is onze aanname correct dat hier altijd de actuele lijstprijs op moment van offereen gehanteerd kan worden? M.a.w. zodra de leverancier een prijswijziging doorvoert dat wij die aan de aanbestedende dienst door kunnen voeren?	Dat is correct. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij hierin een proactieve houding aanneemt en de HAN tijdig informeert m.b.t. de wijziging van listprijzen. De listprijzen dienen altijd verifieerbaar te zijn en niet gepersonaliseerd. De HAN controleert de listprijzen ook bij Inschrijving. Indien blijkt dat een gehanteerde lijstprijs bij Inschrijving niet correct is, niet generiek of niet verifieerbaar kan de HAN besluiten de Inschrijving ongeldig te verklaren.
9.	Overige bijlagen	Bijlage 13 - Specificatie displays > AV Scan	Kunt u de precieze werkzaamheden beschrijven en op welke manier aanbestedende dienst hierin kan ondersteunen?	Alle Audiovisuele apparatuur binnen de HAN is in principe voorzien van een intern label. Dit label begint veelal met AVjjxxxx (waarbij jj het jaartal van deze eeuw is en xxxx een viercijferig volgnummer binnen het jaartal). Bij de scan wordt in de gebouwen en ruimten van de HAN nagaan configuraties aanwezig zijn, door

				de labelnummer per gebouw/ruimte vast te leggen. Indien een apparaat geen label heeft, wordt het serienummer genoteerd. Er wordt vermeld wat het ontbrekend apparaat is, zodat het alsnog kan worden voorzien van een label. Het label wordt door de HAN beschikbaar gesteld. Van de apparatuur geeft de leverancier ook een conditiescore (variërend van 1 t/m 5) nader overeen te komen welke betekenis deze score heeft). Dit overzicht dient digitaal aangeleverd te worden in een nader vast te stellen formaat.
10.	Overige bijlagen	Bijlage 13 - Specificatie displays > AV Scan	Hoe dient tijdens de scan omgegaan te worden met de bezetting van de ruimten? Kunnen deze bijvoorbeeld allemaal achtereenvolgend gescand worden?	Ruimten kunnen gescand worden in de lesvrije perioden en waar mogelijk na werktijd.
11.	Algemeen	Beoordelingsteam	Kunt u inzicht geven in de grootte en functienamen van het beoordelingsteam?	Het beoordelingsteam bestaat uit 5 personen met de volgende rollen: projectleider, dienstverantwoordelijke, beleidsmedewerker en twee vertegenwoordigers uit het onderwijs
12.	Prijzenblad		Op basis van welke formule wordt de score op het onderdeel prijs vastgesteld? Deze wordt niet weergegeven in het prijzenblad. Graag zien wij deze tegemoet.	De score zoals weergegeven inde grafiek in het tabblad "Grafiek" betreft de som van de volgende Excel formules: =ALS(EN((C\$10>=C6);(C\$10<=C5));(D6-D5)/(C6-C5)*(C\$10-C5);ALS((C\$10<=C6);(D6-D5);ALS(C\$10>C5;"0";"0"))) =ALS(EN((C\$10>=C7);(C\$10<=C6));(D7-D6)/(C7-C6)*(C\$10-C6);ALS((C\$10<=C7);(D7-D6);ALS(C\$10>C6;"0";"0"))) =ALS(EN((C\$10>=C8);(C\$10<=C7));(D8-D7)/(C8-C7)*(C\$10-C7);ALS((C\$10<=C8);(D8-D7);ALS(C\$10>C7;"0";"0")))

				Waarbij cel C10 gevuld wordt door cel B15 op het tabblad "Totaaloverzicht"
13.	Beschrijvend document	3.3.3	<p>U stelt een ISO27001 of een gelijkwaardige certificering als uitsluitingsgrond. Naast het feit dat het de vraag is in welke mate de ISO27001 redelijkerwijs van toepassing is op deze opdracht, sluit u hier ook direct marktpartijen mee uit en achten wij deze uitsluitingsgrond niet proportioneel in relatie tot de opdracht.</p> <p>In hoeverre kunt u daarom deze uitsluitingsgrond laten vervallen? Of Indien u hier niet mee akkoord gaat in hoeverre kunt de volgende zinsnede toe te voegen om een gelijkwaardig bewijsstuk te verduidelijken: " Indien Inschrijver niet over een dergelijk certificaat beschikt, dient Inschrijver een actuele beschrijving in te dienen die binnen de organisatie van inschrijver is genomen om de gewenste informatiebeveiliging te borgen."</p>	Nee, dit is niet akkoord. Het ISO27001 certificaat, of een hieraan gelijkwaardige certificering, helpt de HAN om risico's op informatiebeveiliging te minimaliseren.
14.	Prijzenblad		Er dienen 2 varianten per producten aangeboden te worden in het prijzenblad. Waarom 2 fabrikanten opgeven? Op basis waarvan wordt er dan gekozen?	De HAN wil niet afhankelijk zijn van 1 fabrikant. De keuze wordt in overleg bepaald.
15.	Concept Raamovereenkomst	1.8	Het begrip 'Gebrek' heeft een erg ruime omschrijving, een gebrek zou kwalificeerbaar moeten zijn door het niet voldoen aan overeengekomen specificaties of niet nakomen van de SLA. Verzoek om daarom laatste zinsnede te verwijderen "dan wel het anderszins niet naar behoren functioneren of verrichten daarvan".	Dat is niet akkoord. Dit zou betekenen dat de specificaties of SLA ieder mogelijke functie zou moeten beschrijven, ook degene die algemeen verwacht mogen worden of bijvoorbeeld extra geleverd worden met het Apparaat.
16.	Concept Raamovereenkomst	3.1	Partijen moeten in ieder geval in de gelegenheid worden gesteld om na de initiële contractperiode	Dat is niet akkoord

			met elkaar in gesprek te gaan over de voorwaarden uit de raamovereenkomst.	
17.	Inkoopvoorwaarde en HAN	5.2	Leverancier zou altijd een ingebrekestelling moeten ontvangen indien Leverancier niet tijdig heeft kunnen leveren. Verzoek om laatste zinsnede te verwijderen "Bij niet tijdige levering is de leverancier zonder nadere ingebrekestelling in verzuim"	De HAN gaat akkoord met de ingebrekestelling en past het artikel aan. Zie artikel 9.2 van de aangepaste concept Raamovereenkomst.
18.	Inkoopvoorwaarde en HAN	7.2	Leverancier kan geen verlengde garantietermijn verlenen op product waar alleen een onderdeel van is vervangen, verzoek om laatste zinsnede te verwijderen "en vervangen of gerepareerde delen van die goederen, daaronder mede begrepen die delen van de goederen waarop de vervangende of gerepareerde onderdelen invloed kunnen uitoefenen"	Dit is niet akkoord
19.	Inkoopvoorwaarde en HAN	7.3	Leverancier kan akkoord gaan met terugzending of herstel van een gebrek onder de garantietermijn, niet met terugbetaling. Verzoek om zinsnede "en onmiddellijk terugbetaling van de voor die goederen gedane betaling te verlangen" te verwijderen.	Dit is niet akkoord
20.	Inkoopvoorwaarde en HAN	8.5	In geval van afkeuring, kan leverancier akkoord gaan met vervanging of herstel, niet met beëindiging van de overeenkomst. Verzoek om zinsnede "tenzij HAN de voorkeur geeft aan beëindiging van de overeenkomst, overeenkomstig het bepaalde in artikel 14.1" te verwijderen	Dit is akkoord
21.	Inkoopvoorwaarde en HAN	12.1	Verzoek om de schade te beperken tot directe schade	Dat is niet akkoord
22.	Inkoopvoorwaarde en HAN	13.3	verzoek om grondstoffentekort, te verwijderen in deze bepalingen, dat dit wel als overmacht wordt aangemerkt, gezien de global supply chain issues.	Dit is akkoord
23.	Inkoopvoorwaarde en HAN	14.1	verzoek om toe te voegen na de zinsnede "niet tijdig of niet naar behoren nakomt" in te voegen "en niet binnen een redelijke termijn is hersteld door leverancier". Hiermee heeft leverancier in alle redelijkheid nog een hersteltermijn, voordat de overeenkomst kan worden opgezegd door HAN.	Zie het antwoord op vraag 17

24.	Inkoopvoorwaarde en HAN	17.1	Leverancier zal HAN zo spoedig mogelijk informeren over een eventuele overdracht van de overeenkomst, echter kan leverancier niet akkoord gaan met de voorafgaande toestemming. Leverancier is bereid om indien HAN niet akkoord met een rechtsopvolger van leverancier, dit als opzeggingsgrond op te nemen.	Dit is niet akkoord
25.	Programma van Eisen en wensen	Eis 3&4&5: Overlegstructuur&management rapportage	Waar kan inschrijver de kosten voor overlegstructuur en maken management rapportage in het prijzenblad kwijt? Of kunnen deze kosten in rekening worden gebracht via de uurtarieven op basis van werkopdrachten? Het verwerken van dit soort kosten in de tarieven is niet altijd in het belang van de HAN. Bij hoge volumes betaald de HAN dan immers meer dan nodig.	Kosten voor de overlegstructuren zijn verrekend in de tariefstelling van de inschrijver. Hiervoor kunnen geen additionele kosten in rekening worden gebracht.
26.	Programma van Eisen en wensen	Eis 10: Niet toestaan van refurbished apparatuur	Vraag: Voor tijdelijk functioneel herstel zal inschrijver gebruik kunnen maken van refurbished apparatuur dan wel aanwezig op locatie bij HAN danwel vanuit voorraad van inschrijver. De definitieve oplossing bij een defect apparaat zal een nieuw apparaat zijn. Is deze werkwijze akkoord?	Dit is akkoord ter overbrugging tot de definitieve oplossing. Bedoeld wordt dat er geen refurbished apparatuur geleverd wordt bij nieuwe aanvragen. De HAN gaat er wel vanuit dat niet ieder defect leidt tot een nieuw Apparaat.
27.	Programma van Eisen en wensen	Eis 15: Updates & Patches	Vraag: De updates & Patches met betrekking tot firmware worden geïnventariseerd naar aanleiding van de jaarlijkse scan. De uitvoering van het Updaten & Patchen vindt plaats via werkorders. Is deze werkwijze akkoord?	Dit is akkoord. De (beslissing tot) uitvoering is altijd in overleg.
28.	Programma van Eisen en wensen	Eis 36: CMDB registratie	Vraag: U geeft aan dat inschrijver geen kosten mag rekenen voor de administratie in het topdesk systeem van HAN. Waar moeten de tijd die daaraan wordt besteed door medewerkers van inschrijver dan worden verrekend? Voorstel is om deze uren inzichtelijk te maken in de werkorders welke op nacalculatie worden verrekend zoals in eis 38 is aangegeven. Hier staat immers dat de gewerkte uren kunnen worden opgegeven. Is deze werkwijze akkoord?	Dit is niet akkoord. Deze tijd die gepaard gaat met deze activiteit is onderdeel van de prijs die de leverancier voor het artikel in rekening brengt.

29.	Programma van Eisen en wensen	Eis 47:verhelpen van verstoringen	Vraag: In eis 50 stelt u dat de fabrieksgarantie minimaal 24 maanden dient te zijn. In deze eis 47 geeft u aan dat inschrijver garandeert dat storingen op geleverde apparatuur in de eerste 4 jaar zal verhelpen zonder dat daarbij de noodzaak is dat het hele apparaat moet worden vervangen. Dat is natuurlijk de intentie van de inschrijver, echter kan het voorkomen dat het apparaat uit de fabrieksgarantie is en toch in zijn geheel zal moeten worden vervangen. Indien er geen fabrieksgarantie meer aanwezig is, zullen deze vervangingskosten van het apparaat alsmede de installatie en demontage kosten in rekening worden gebracht bij HAN. Is bovenstaande werkwijze akkoord?	Dat is akkoord voor de periode na het aflopen van de fabrieksgarantie.
30.	Programma van Eisen en wensen	Eis59: Onderhoud	Vraag: Kunt u de werkzaamheden van het uitvoeren van een "Scan" nader specificeren.	Zie vraag 9.
31.	Programma van Eisen en wensen	Eis59: Onderhoud	Vraag: Inschrijver gaat er vanuit dat het preventief onderhoud niet hetzelfde is als de scan zoals genoemd in eis 59 van het PvE. Is dit correct?	Dit is correct. Een scan kan jaarlijks plaatsvinden op verzoek van de HAN en betreft alle ruimten binnen alle gebouwen waar AV apparatuur behoort te staan. Preventief onderhoud wordt uitgevoerd bij ruimten, waarvoor alternatieven relatief schaars danwel niet aanwezig zijn. Preventief onderhoud wordt veelal per zes maanden uitgevoerd in bijvoorbeeld de auditoria, collegezalen, specifieke vaklokalen en specifieke vergaderruimten.
32.	Programma van Eisen	Eis59: Onderhoud	De Eis 60 verwacht een hersteltijd van 1 uur. Dit zal in de praktijk uitsluitend haalbaar zijn middels een on-site medewerker. Is opdrachtgever zich hiervan bewust?	Eis 60 spreekt niet over een hersteltijd van 1 uur, maar specificeert dat bij een incident met prioriteit hoog binnen 1 uur een monteur ter plaatse dient te zijn en aan te vangen met het herstel.
33.	Inkoopvoorwaarde en HAN	Artikel 8.2	20 dagen werkdagen voor inspectie is een te lange termijn, Inschrijver verzoekt om dit terug te brengen naar 5 dagen	Dat is niet akkoord.
34.	Inkoopvoorwaarde en HAN	Artikel 8.5	Inschrijver kan akkoord gaan met 3 werkdagen voor vervanging van goederen, mits deze op voorraad zijn, anders een nieuwe leveringsdatum overeen te komen met opdrachtnemer.	Dit is niet akkoord. De HAN verwijst naar Eis 25.

35.	Programma van Eisen	Punt 1	Het vastzetten van Hardware prijzen voor langer dan een maand is niet mogelijk in de huidige marktomstandigheden wanneer leveranciers hun prijzen ook niet voor een langere periode garanderen. Zoals gesteld in artikel 7.2 van de concept raamovereenkomst zullen de kortingspercentages wel voor de gehele contractperiode vastliggen.	Zie het antwoord op vraag 8
-----	---------------------	--------	--	-----------------------------

EINDE