

1^e Nota van Inlichtingen 'Raamovereenkomst leveren mobiele telefoons'

Inleiding

Deze Nota van Inlichtingen bevat de vragen die gesteld zijn door de houders van de aanbestedingsdocumenten, alsmede de antwoorden van de aanbestedende dienst. Voorafgaand aan deze Nota van Inlichtingen zijn alle houders van de aanbestedingsdocumenten gevraagd alle mogelijke vragen bij de aanbestedende dienst in te dienen ten behoeve van een transparante aanbesteding. De Nota van Inlichtingen is onlosmakelijk verbonden met en maakt onderdeel uit van de aanbesteding. Bij tegenstrijdigheden tussen de aanbestedingsdocumenten en de Nota van Inlichtingen, prevaleert de Nota van Inlichtingen.

Datum: 19 April 2023

	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage 6 - Algemene Inkoopvoorwaarden	Voor een dienst zoals uitgevraagd in deze Europese Aanbesteding, stelt Inschrijver voor na gunning in overleg te treden over de voorwaarden van de overeenkomst, waarbij als uitgangspunt de Algemene Voorwaarden van Inschrijver als basis dienen. Na gunning kunnen deze voorwaarden vergeleken worden met de Algemene Inkoopvoorwaarden van Aanbestedende Dienst waarna in overleg eventuele aanpassingen aan de overeenkomst gedaan kunnen worden. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, dit is niet akkoord. De inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Halderberge zijn het uitgangspunt.
2	Bijlage 1 - Inschrijvingsbiljet	Dit document is een niet bewerkbaar PDF-bestand. Kan Aanbestedende Dienst een bewerkbaar bestand aanleveren waarop Inschrijver haar prijzen kan invullen?	Deze is als bijlage 1 toegevoegd aan deze 1 ^e Nota van Inlichtingen.
3	BD Raamovereenkomst - Paragraaf 4.8.1	Bij het subgunningscriterium prijs wordt een formule toegepast waarbij het voor inschrijvers loont naar het plafondbedrag van €7500,- toe te werken, aangezien alleen op deze manier de maximale score op prijs behaald kan worden. Een lagere inschrijfprijs resulteert in een lagere beoordeling op het subgunningscriterium prijs. Inschrijver vermoedt dat Aanbestedende Dienst hierin een vergissing heeft gemaakt en vraagt daarom de formule op dit subgunningscriterium aan te passen zodat een inschrijver met een lagere inschrijfprijs niet wordt 'gestraft'. Graag ontvangt Inschrijver een juiste formule voor beoordeling van het subgunningscriterium prijs.	De formule is juist, uitgangspunt is hierbij geweest om zoveel mogelijk te gunnen op het criterium kwaliteit. Daarnaast wil Opdrachtgever helder hebben wat de kosten zijn voor de 'bouw', het advies en het onderhoud m.b.t. webshop.

4	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.8	Er wordt gerefereerd aan eis 12-AFV-01. Deze eis is nergens terug te vinden. Kan Aanbestedende Dienst aangeven wat hiermee wordt bedoeld?	Deze verwijzen naar 12-AFV-01 is foutief overgenomen uit een eerdere versie en daarmee niet van toepassing. De eis 2.7.8 blijft wel van toepassing.
5	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.7	In het geval dat een toestel een defect heeft dat buiten garantie valt ter reparatie wordt aangeboden, wordt altijd een prijsopgave opgesteld en aangeleverd. Indien niet akkoord gegaan wordt met deze prijsopgave, is het mogelijk het toestel ongerepareerd retour te sturen. In dit geval worden wel onderzoekskosten à €30,- excl. BTW in rekening gebracht. Immers dient Inschrijver kosten te maken voor het ophalen en verzenden van het toestel. Daarnaast worden er arbeidsuren besteed aan het beoordelen van het defect en heeft Inschrijver te maken met administratie voor het opstellen van een prijsopgave. Deze totale kosten zijn hoger dan de genoemde onderzoekskosten. Inschrijver brengt slechts een deel hiervan in rekening. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst akkoord te gaan met bovengenoemde aanpassing op deze eis.	Opdrachtgever wenst in ieder geval vooraf kort in (telefonisch)overleg te treden met Opdrachtnemer om samen, voor zover mogelijk, te bepalen of het opsturen/ophalen van het defecte toestel in financiële zin zinvol is.
6	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.6	Inschrijver voert alleen reparaties uit op toestellen die door Inschrijver zijn uitgegeven. Reden hiervan is dat het voor Inschrijver niet te achterhalen is of een toestel nog binnen garantie valt wanneer dit toestel niet bij Inschrijver is aangeschaft. Ook kan het zijn dat Inschrijver niet gemachtigd is reparaties op het betreffende toestel uit te voeren wanneer dit toestel niet in het assortiment van Inschrijver zit. Inschrijver verzoekt Aanbestedende Dienst deze eis te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord? Zo nee, waarom niet?	Ja, hier gaat de Opdrachtgever mee akkoord.
7	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.5	Inschrijver vraagt Aanbestedende Dienst in dit geval ook rekening te houden met de verzendperiode wanneer toestellen na reparatie weer verstuurd zijn naar het opgegeven adres. Inschrijver heeft geen controle op mogelijke onvoorziene omstandigheden bij de bezorgdienst. Voorstel van Inschrijver is om het aantal werkdagen uit te breiden naar 20 werkdagen. Gaat u hiermee akkoord?	Nee. Als kan worden aangetoond dat de oorzaak van het later leveren bij de bezorgdienst ligt dan is de vertraging akkoord. Uitgangspunt blijft de 15 dagen aanhouden, 3 werkweken moet volgens Opdrachtgever voldoende zijn.
8	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.4	Gebruikelijk is dat een toestel wordt opgestuurd of opgehaald door Inschrijver wanneer er een defect is. Na ontvangst op de reparatieafdeling wordt beoordeeld of een defect onder garantie valt. Zo niet, wordt een prijsopgave opgesteld door Inschrijver. Het is	Opdrachtgever wenst vooraf kort in (telefonisch)overleg te treden met Opdrachtnemer om samen, voor zover mogelijk, te bepalen of het opsturen/ophalen van het defecte toestel in financiële zin zinvol is.

		voor Inschrijver niet mogelijk een prijsopgave te doen zonder het toestel daadwerkelijk gezien te hebben. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met deze werkwijze?	
9	BD Raamovereenkomst - Eis 2.7.2	Inschrijver kan niet garanderen dat een reparatie binnen 15 werkdagen is afgehandeld, mede doordat Inschrijver afhankelijk is van fabrikanten en levering van eventuele reserve-onderdelen. Gemiddelde doorlooptijd is 5 werkdagen, maar dit kan afwijken door bijvoorbeeld het wachten op onderdelen of uitschakelen van 'vind mijn toestel'. Inschrijver vraagt Aanbestedende Dienst een toevoeging in deze eis op te nemen waarin rekening wordt gehouden met bovenstaande. Gaat u hiermee akkoord?	Zie ook het antwoord op vraag 7. Als, door Opdrachtnemer, kan worden aangetoond dat de vertragende levering buiten de invloed van Opdrachtnemer valt, dan akkoord. Het uitschakelen van 'vind mijn toestel' moet vanuit de gemeente geregeld worden met de gebruiker voordat de reparatie gestart wordt.
10	BD Raamovereenkomst - Eis 2.6.15	Accessoires kunnen in combinatie met smartphones besteld worden vanuit de webshop. Indien een gebruiker losse accessoires wil kunnen bestellen, gaat dit via de serviceafdeling. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Ja, hier gaat de Opdrachtgever mee akkoord. Losse bestellingen worden door medewerkers van de ICT afdeling van de Opdrachtgever gedaan.
11	BD Raamovereenkomst - Eis 2.6.14	Bij bestelling via e-mail komt deze uit bij de serviceafdeling. Deze serviceafdeling kent een reactietijd van 5 werkdagen, wat dus afwijkt van de standaard bij bestellingen in de webshop. Inschrijver vraagt Aanbestedende Dienst akkoord te gaan met een langere verwerkingstijd wanneer bestellingen buiten de webshop om worden geplaatst.	Ja, hier gaat de Opdrachtgever mee akkoord.
12	BD Raamovereenkomst - Eis 2.6.12	Facturatie van toestellen gebeurt altijd op basis van prijzen inclusief BTW. Dit is voor een eindgebruiker ook logisch, aangezien deze altijd gewend zal zijn prijzen inclusief BTW te betalen. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord. Wij passen geen btw verlegging toe. Dit staat verkeerd in de aanbesteding. Het voucherbedrag is wel exclusief btw.
13	BD Raamovereenkomst - Eis 2.6.11	Inschrijver communiceert prijzen in de webshop altijd inclusief BTW, zodat voor de eindgebruiker duidelijk is wat er eventueel nog bijbetaald moet worden. Voorstel van Inschrijver is om de prijzen inclusief weer te geven in de webshop. Gaat u hiermee akkoord?	Ja, dat is akkoord. Wel dient hierover na gunning over in overleg te worden getreden zodat het voucherbedrag juist wordt weergegeven.
14	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.50	Er wordt gerefereerd aan een model verwerkingsovereenkomst. Deze is echter niet meegeleverd bij deze aanbesteding. Voorstel is na gunning in overleg te gaan over deze verwerkingsovereenkomst. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Deze is als bijlage toegevoegd aan deze 1 ^e Nota van Inlichtingen.
15	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.44	Wat is de reden dat Aanbestedende Dienst een audit wil kunnen uitvoeren op een generiek platform dat wordt aangeboden door Inschrijver? Graag ontvangt Inschrijver hierop een toelichting.	Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer de gegevens in zijn/haar omgeving op een veilige manier verwerkt. Met de 'audit' wordt bedoeld dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om door

			Opdrachtnemer aan te laten tonen dat gegevens in een veilige omgeving opgeslagen zijn/verwerkt worden. Dit zal zich alleen voordoen wanneer dit vanuit informatiebeveiligings overwegingen nodig geacht wordt.
16	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.37	Facturatie van toestellen gebeurt altijd op basis van prijzen inclusief BTW. Dit is voor een eindgebruiker ook logisch, aangezien deze altijd gewend zal zijn prijzen inclusief BTW te betalen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 12.
17	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.36	Er wordt gerefereerd aan eis O6-FAC-01. Inschrijver kan deze eis niet vinden. Kunt u toelichten welke eis hier wordt bedoeld?	Deze verwijzing is foutief overgenomen uit een eerdere versie.
18	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.33	Nadat een defect nieuw artikel retour is gestuurd naar Inschrijver, geldt een verwerkingstijd van 1 tot 3 werkdagen. Na de verwerkingstijd zal een vervangend toestel binnen 2 werkdagen bij eindgebruiker geleverd worden. Gaat Aanbestedende Dienst hiermee akkoord?	Ja, hier gaat de Opdrachtgever mee akkoord.
19	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.26	Kan Aanbestedende Dienst toelichten wat wordt bedoeld met bestelreferenties? Kunt u hiervan een voorbeeld geven?	Hiermee wordt bedoeld; een duidelijke verwijzing naar de bestelgegevens. Hieronder valt adres, ordernummer of andere gegevens die door Opdrachtgever worden doorgegeven.
20	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.14	Wanneer een voucher is toegekend door Opdrachtgever, stuurt Inschrijver een e-mail naar de eindgebruiker met daarin een vouchercode om een bestelling te kunnen plaatsen. Na het volgen van de link en het invoeren van deze vouchercode kan eindgebruiker de bestelling plaatsen. Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met deze werkwijze?	Ja, met betrekking tot de vouchers gaat de Opdrachtgever hiermee akkoord. Eis 2.5.14 is een wens voor beheerders om met een azure AD account in te kunnen loggen.
21	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.9	Wat is de reden dat Aanbestedende Dienst een audit wil kunnen uitvoeren op een generiek platform dat wordt aangeboden door Inschrijver? Graag ontvangt Inschrijver hierop een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 15.
22	BD Raamovereenkomst - Eis 2.5.7	Wat is de reden dat Aanbestedende Dienst een audit wil kunnen uitvoeren op een generiek platform dat wordt aangeboden door Inschrijver? Graag ontvangt Inschrijver hierop een toelichting.	Zie het antwoord op vraag 15.