

Nota van Inlichtingen betreffende 'Werkplek hardware' d.d. 28 april 2023

Onderstaand treft u de ontvangen vragen aan m.b.t. bovengenoemde aanbesteding en de daarbij door geformuleerde antwoorden. De vragen zijn geanonimiseerd en direct overgenomen van de stellers en niet geordend. BIJ12 verzoekt u deze antwoorden als uitgangspunt te nemen bij het opstellen van uw offerte, m.n. ook wanneer deze afwijken van het eerder gestelde in de offerteaanvraag.

Ref. nr.	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inhoud	Programma van Eisen Eis 14.1	U eist bij Eis 14.1 dat 5% van de totale opdrachtwaarde van de overeenkomsten van de Opdrachtgevers moet worden besteed aan Social Return. De commissie van aanbestedingsexperts is in de Gids Proportionaliteit (3e herziening versie januari 2022) artikel 3.5.6. van mening dat in een overeenkomst, waarbij het overgrote deel van de omzet bestaat uit leveringen en slechts een beperkt deel bestaat uit een loonsom, het disproportioneel is om een SROI eis te stellen van 5% over de opdrachtwaarde. Wij vragen u deze eis aan te passen naar een SROI eis van 5% over de totale loonsom van de overeenkomsten van de Opdrachtgevers.	Wij zijn het eens dat 5% over de opdrachtwaarde niet proportioneel is. Social return wordt bijgesteld naar 2% social return over de totale daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom. Deze wijziging is ook doorgevoerd in de aanbestedingsstukken.
2	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 5.4	Bij Hoofdstuk 5.4 heeft u het over een opslagpercentage voor alle producten welke niet lager dan 2% mag zijn en niet hoger dan 5% op straffe van terzijde legging. In Artikel 2.5.2. geeft u aan dat u door middel van het toepassen van Benchmarking van mening bent dat een opslagpercentage overbodig is. In lijn hiermee is in uw Prijsblad geen invulmogelijkheid voor een opslagpercentage voor alle producten. Kunt u verduidelijken in hoeverre er een opslagpercentage van toepassing is in deze aanbesteding?	Dit is een fout in de leidraad. Opslagpercentage is niet van toepassing in de offerteaanvraag. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
3	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 5.2	Bij Hoofdstuk 5.2 vermeldt u de samenstelling van een beoordelingscommissie. Kunt u aangeven uit hoeveel leden deze aanbestedingscommissie bestaat en welke rollen zij in de (verschillende) organisatie(s) vervullen?	De beoordelingscommissie zal minimaal bestaan uit 5 provinciale functionarissen waarin de rollen Adviseur, Teammanager, Contractbeheerder, Servicemanager vertegenwoordigd zijn. De beoordelingscommissie wordt begeleid door een Inkoop adviseur van BIJ12.
4	Inhoud	Bijlagen A, B en C	Het is voor inschrijver niet mogelijk om voor de deadline van de eerste NvI de voorwaarden kritisch doorgenomen en bevraagd te hebben. Inschrijver verzoekt derhalve om coulance ten aanzien van de te stellen vragen over de Inkoopvoorwaarden. Graag vernemen wij uw akkoord op het stellen van nieuwe vragen over de voorwaarden in de tweede NvI.	Wij gaan akkoord met uw voorstel. Het is toegestaan voor partijen om nieuwe vragen te stellen voor de tweede vragenronde.
5	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4 - Prijs, pagina 40	U stelt dat de aangeboden tarieven kostendekkend moeten zijn. Sommige werkzaamheden kunnen echter ook uit de opslag gefinancierd worden. Kunnen nultarieven daarmee als marktconform aangetoond worden?	Niet akkoord. Uit oogpunt van transparantie zijn nul tarieven niet toegestaan en is het toetsen en vergelijken van inschrijvers door de aanbestedende dienst onvoldoende mogelijk indien nultarieven worden toegepast.
6	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, Scores en Voorbeelden, pagina 36	Bij de scores geeft u voor K1 en K2 de vermenigvuldigingsfactoren 25 resp. 10 op. In de voorbeelden 1 en 2 gebruikt u de factoren 20 resp. 15 voor K1 en K2. Wij gaan ervan uit dat de Kunt u bevestigen dat de opgegeven factoren in de lijst prevaleren boven die in de voorbeelden?	Dit is een fout in de leidraad. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
7	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.12 - Social return, pagina 18	U stelt hier: 'In deze aanbesteding wordt de Inschrijver verplicht om als social return tenminste 5% van de opdrachtsom van de Dienst aan te wenden voor social return.' Leest inschrijver dit correct als 5% van de opdrachtsom voor Dienstverlening aan Social Return wordt ingevuld?	Zie het antwoord op vraag 1.

8	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.5, pagina 13	U stelt dat Provincie Z-H en Gelderland voor sommige productcategorieën reeds leveringscontracten hebben en dat 'Dit betekent dat voor hen de genoemde productcategorieën buiten de scope vallen.' Wij adviseren u om deze out-of-scope bepaling aan te vullen met 'Zo lang de genoemde leveringscontracten actief zijn'. Hiermee creëert u de mogelijkheid, niet de verplichting, dat genoemde provincies bij afloop van de huidige contracten kunnen instromen voor die productcategorieën.	Akkoord met het voorstel. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
9	Inhoud	Bijlage H Social Return, pagina 5	Er wordt verwezen naar het Doelgroepwaardenmodel van de provincie NH. Bij inzet van de Doelgroepen is de 'Inspanningswaarde social return' uitgedrukt in Euro's. Bij 'Overige Invullingsmogelijkheden' onder de noemer 'Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO)' is de inspanningswaarde uitgedrukt in een percentage. Wij veronderstellen dat wanneer inschrijver beschikt over de tweede of de derde trede, dat daarmee de uw Social Return verplichting is ingevuld. Is dat correct?	Uw aanname is niet correct. De genoemde percentages geven het percentage aan van het totale social return bedrag. Trede 3 houdt dus in 7% van het totale social return bedrag.
10	Inhoud	Bijlage H Social Return, pagina 2	U stelt in Artikel 1 'Opdrachtnemer dient als social return minimaal 5% van de opdrachtsom1 (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return'. Uw opdracht betreft levering van producten en diensten, waarbij het percentage diensten zeer beperkt zal zijn. Uw opdracht is daarmee kapitaalintensief. Het is gebruikelijk dat de social return een percentage is van de Diensten die geleverd worden, en niet van de producten. Kunt u bevestigen dat u in Artikel 1 de social return verplichting van 5% bedoelt te relateren aan 'de Opdrachtsom voor Dienstverlening' i.p.v. 'De Opdrachtsom'?	Zie het antwoord op vraag 1.
11	Inhoud	Prijzenblad - Voorblad/Invulblad	In het voorblad stelt u dat alle gele velden verplicht ingevuld moeten worden, en dat bij invulling met 0,- euro de inschrijving ongeldig is. In het Invulblad bij Diensten heeft u 5 vetgedrukte categorieën met telkens 2 tot 4 niet vetgedrukte diensten daaronder. Moet inschrijver de categorie of de diensten daaronder invullen? Is onze aanname correct dat de categorieën niet ingevuld hoeven te worden? Kunt u dat bevestigen c.q. in het prijzenblad bij deze velden de gele kleur weghalen?	Dit is aangepast in het prijzenblad. Bijlage 3 - prijzenblad is aangepast en als versie 1.1 gepubliceerd.
12	Inhoud	Prijzenblad - Voorblad/Invulblad	In het voorblad stelt u dat alle gele velden verplicht ingevuld moeten worden, en dat bij invulling met 0,- euro de inschrijving ongeldig is. Kunt u aangeven of een invulling met 0,01 of bijvoorbeeld 0,000001 wel geldig is? Of kunt u per uurtarief en per dienst minimale tarieven opgeven?	Akkoord met uw voorstel om minimumtarieven te hanteren. In bijlage 3 - prijzenblad zijn minimumtarieven ingevoerd.
13	Inhoud	Prijzenblad - Invulblad	Bij Dienstverlening vraagt u om de prijzen voor 4 soorten 'Reparatie buiten garantie'. Hier zijn echter geen prijzen voor op te geven, aangezien dit product- en schade afhankelijk is. Deze schades worden op aanvraag onderzocht waarna u een reparatiebedrag voorgesteld krijgt. Kunt u deze items uit de prijslijst halen of vervangen door 'onderzoekskosten reparaties'?	Reparatie buiten garantie (Prijzenblad) wordt vervangen door onderzoekskosten. Dit is aangepast in het prijzenblad.
14	Inhoud	Prijzenblad - Invulblad	U vraagt in het prijzenblad bij Uurtarieven drie maximum-tarieven (Projectmanager, Consultant, Engineer). Omdat u in 5.4 van het beschrijvend document eist dat 'marktconformiteit van alle individuele tarieven gewaarborgd is', verzoeken wij u, om discussies achteraf te voorkomen en omwille van de transparantie, vriendelijk en dringend om per tarief het minimum op te geven dat volgens u nog marktconform is.	Zie vraag 12 voor een overzicht van de minimum tarieven

15	Inhoud	Prijzenblad - Invulblad	U vraag hier bij Uurtarieven drie maximum-tarieven (Projectmanager, Consultant, Engineer). De tarieven van deze rollen variëren enorm afhankelijk van kennisgebied, domein, niveau, onderwerp, beschikbaarheid, en of het vendordiensten of partnerdiensten betreft. Wilt u daarom deze rollen nader specificeren?	Juist vanwege de breedte van de vakgebieden is het precies beschrijven van de inhoud niet mogelijk. Onderstaand zijn voorbeelden genoemd. Hier zijn geen rechten aan te ontleen. Projectleider: eindverantwoordelijk voor een vooraf beschreven project. Vaak zal dit een logistiek project zijn, zoals inrichting van een werkplek (ook op huisadres), uitrol van devices. Consultant: verantwoordelijk voor het leveren van gevraagd advies. Zoals bijvoorbeeld een roadmap opstellen voor hardware, vertaling functionele eisen naar technische specificaties Engineer: verantwoordelijk voor het uitvoeren van reparaties, maar ook het maken van rapportages hierover. Maar kan ook advies geven over installaties.
16	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden - artikel 12.3	Inschrijver verzoekt u om een maximale termijn van 5 werkdagen aan te houden voor de weigering of acceptatie van de prestatie(s) van de leverancier. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivering.	akkoord met uw voorstel.
17	Juridisch	Bijlage A - algemene inkoopvoorwaarden - artikel 17.2	Inschrijver is van mening dat 24 maanden als 'standaard' garantietermijn ongebruikelijk is. Gaat u akkoord met wijziging naar '12 maanden'?	Akkoord het met voorstel.
18	Juridisch	Bijlage D - concept raamovereenkomst - artikel 7.2	Inschrijver acht het onredelijk om overschrijdingen van de maximale overeenkomstwaarde, bij voorbaat, voor rekening en risico van de leverancier te laten komen. Kunt u toelichten waarom u van mening bent dat de leverancier verantwoordelijk zou moeten zijn voor deze, eventuele, kosten?	Dit artikel komt te vervallen. Dit is geborgd in centraal contractmanagement.
19	Inhoud	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria - kwaliteitsvraag 1	Wat bedoelt u met 'automatische installatie procedure' Als deelvraag bij K1?	Een automatische installatieprocedure bij hardware is een proces waarbij de met de Deelnemer afgestemde specifieke instellingen en te installeren programmatuur op de hardware automatisch wordt uitgevoerd zonder dat de gebruiker handmatig stappen hoeft uit te voeren. Hiermee worden diensten als autopilot, mem en intune bedoeld.
20	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 030	Is onze aanname correct dat KPI 030 niet van toepassing is voor deze aanbesteding? Daar waar simkaarten en het aanbieden van 24x7 support een onderdeel is van deze aanbesteding.	De aanname is correct en verwijderd. Er wordt een nieuwe versie van Bijlage G SLA KPI gepubliceerd.
21	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 019 t/m 029	De gestelde KPI's 019 t/m 029, 035, 036, 037 en 040 zijn afhankelijk van het garantiepakket dat u afneemt op uw back-end apparatuur. Is onze aanname correct dat u voor uw back-end apparatuur het juiste bijbehorende garantiepakket hiervoor afsluit of heeft afgesloten? Indien onze aanname niet correct is verzoeken wij u te verduidelijken hoe inschrijver zonder het juiste garantiepakket kan voldoen aan uw KPI's.	Aanname is niet correct. Opdrachtgever is op zoek naar gegadigden die zelf de diensten kan aanbieden conform de specificaties in Bijlage G.
22	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 019 t/m 029 + 035, 036, 040	Is onze aanname correct dat de gestelde KPI's 019 t/m 029 en KPI 035, 036, 037 en 040 enkel betrekking heeft op uw kritische infrastructuur (back-end)?	Aanname is niet correct.
23	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 009	Is onze aanname correct dat KPI 009 een vervolg is op KPI 008?	Aanname is niet correct. De Opdrachtgever past de eis aan naar in geval van DOA en op verzoek van Deelnemer.
24	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 007	In geval van spoed wenst u producten binnen 8 werkuren te ontvangen. Dit is niet altijd mogelijk. Wij verzoeken u om KPI 007 aan te passen naar een levertijd binnen 1 werkdag. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever is akkoord
25	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 004	U stelt een maximale levertijd van 2 werkdagen voor uw goederen in KPI 004. Dit is niet altijd mogelijk, daar waar de bestelgrootte van belang is in de levertijd. Grote bestellingen hebben doorgaans een langere levertijd dan kleine alledaagse bestellingen. Wij verzoeken u om te bevestigen dat KPI 004 enkel kleine bestellingen betreft met	Opdrachtgever bevestigt en past de tekst aan

			een maximum aantal van 20 stuks. Kunt u dit bevestigen? Indien niet, graag uw toelichting.	
26	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 004	Is onze aanname correct dat de genoemde levertijd uit KPI 004 enkel gaat om het leveren van de goederen?	Uw aanname is correct.
27	Contract	Bijlage G - Contractmanagement - KPI 004	U stelt een KPI van 90% van de bestelde goederen worden binnen maximaal 2 werkdagen geleverd. Is onze correct dat deze KPI enkel betrekking heeft op voorraadmodellen?	Opdrachtgever herkent de problematiek en stelt dat de voorraadmodellen worden afgetemd met de Deelnemers en past hierop Bijlage G aan.
28	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 14.3	Is onze aanname correct dat wanneer u mobiele apparatuur aanlevert voor de duurzame afhandeling u belangrijke functies zoals (Find my Phone, BIOS wachtwoorden) uit heeft staan zodat u ook verzekerd bent dat uw apparatuur gewiped kan worden. Zo voorkomt u namelijk dat uw apparatuur niet duurzaam vernietigd moet worden.	Deze aanname is correct.
29	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 14.2	U eist dat de producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen. De Energy star certificering is niet meer actueel in Nederland en Europa. Wij verzoeken u dan ook om eis 14.2 niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?	Eis 14.2 komt te vervallen.
30	Juridisch	Bijlage J - programma van eisen - eis 14.1	Inschrijver dient 5% van de opdrachtwaarde te besteden aan Social Return. Hij wilt u erop wijzen dat dit niet gebruikelijk is in de markt en conform advies 166 van de Commissie van Aanbestedingsexperts Het is wel gebruikelijk om de Social Return besteding te baseren op dienstenniveau. Dit is in de praktijk realiseerbaar en ook aantoonbaar. Wij verzoeken u om de Social Return verplichting te berekenen over de dienstverlening. Gaat u hiermee akkoord? Indien u niet akkoord gaat., verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie het antwoord op vraag 1.
31	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 13.7	U wenst in eis 13.7 dat binnen 5 werkdagen de vervanging plaatsvindt. Bij Build-to-Order producten is dit niet mogelijk, daar waar deze producten op maat gemaakt worden. Hier liggen dan ook geen extra producten van op voorraad. Wij verzoeken u om voor Build-to-Order de levertijd van het vervangend product in overleg plaats te laten vinden of een alternatief product toe te staan. Gaat u hiermee akkoord?	Dit is akkoord, is alleen van toepassing op niet-Build-to-Order hardware-configuraties.
32	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 13.7	Is onze aanname correct dat eis 13.7 gebreken binnen een DOA termijn of binnen de garantie termijn en voorwaarden betreft?	Die aanname is correct.
33	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 12.7	U wenst producten kosteloos retour te kunnen sturen. Bij standaard producten is dit mogelijk. Echter wanneer u een Build-to-Order (BTO) product aanschaft is dit niet mogelijk. Dit betreffen namelijk producten die speciaal voor u op maat gemaakt zijn. Wanneer u zo een product retourneert kan inschrijver dit product ook niet elders inzetten. Wij verzoeken u daarom om te bevestigen dat bij BTO producten eis 12.7 niet van toepassing is. Graag uw bevestiging.	Bij Build-To-Order producten is eis 12.7 niet van toepassing.
34	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 12.7	U eist producten kosteloos te mogen retourneren mits product nog in nieuwstaat verkeert inclusief originele verpakking. Fabrikanten nemen producten enkel retour indien de doos ongeopend is en het product ongebruikt is. Retourzendingen buiten deze voorwaarden zijn volledig voor de risico van de inschrijver. Het is voor inschrijver niet verzekerd en niet proportioneel om dit risico volledig op zich te nemen. Wij verzoeken u daarom om toe te voegen aan eis 12.7 dat het product ongebruikt dient te zijn en de doos ongeopend. Gaat u hiermee akkoord?	Hiermee gaan wij akkoord.

35	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 12.7	U wenst tot 30 werkdagen bestellingen te kunnen retourneren. Dit betreft een ongebruikelijk lange periode daar waar u dus een retourperiode van 6 weken voorstelt. Fabrikanten nemen doorgaans producten gedurende 14 dagen retour. Om u tegemoet te komen verzoeken wij u om eis 12.7 aan te passen tot 30 dagen waarbij u producten kosteloos kunt aanmelden voor retour. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw toelichting.	Hiermee gaan wij akkoord.
36	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 5.7	Is onze aanname correct dat eis 5.7 uitgevoerd wordt middels een creditfactuur? Indien onze aanname niet correct is verzoeken wij u om uw eis te verduidelijken.	Deze aanname is correct.
37	Uitvoering	Bijlage J - programma van eisen - eis 4.4	Wij verzoeken u om toe te voegen aan eis 4.4 dat tenzij aanvullingen in onderling overleg met de deelnemers zijn overeengekomen deze aanvullingen prevaleren.	Dit zal worden toegevoegd aan eis 4.4
38	Proces	Bijlage J - programma van eisen - eis 3.6	Is onze aanname correct dat de benchmark uit eis 3.6 plaatsvindt op basis van gelijke voorwaarden en condities zoals bedongen en aangeboden in deze aanbesteding?	Deze aanname is correct.
39	Juridisch	Bijlage J - programma van eisen - eis 1.10	U stelt met eis 1.10 een oneindige geheimhouding, welke inschrijver niet gebruikelijk acht. Wij verzoeken u om de geheimhouding te beperken tot 3 jaar na beëindiging van het contract. Graag uw akkoord.	Wij gaan niet akkoord met het voorstel.
40	Juridisch	Bijlage J - programma van eisen - eis 1.8	Conform het contractenrecht is het mogelijk een vrijwaringsverplichting op te nemen met betrekking tot ketenaansprakelijkheid. Echter, op grond van dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen zal een hoofdaannemer haar aansprakelijkheid met betrekking tot ketenaansprakelijkheid niet kunnen "wegregelen". Om verwarring en discussie achteraf te voorkomen, gaat u ermee akkoord deze vrijwaringsverplichting te verwijderen?	Niet akkoord. Hoewel vanuit de genoemde wetgeving Opdrachtgever in de keten ook aangesproken zou kunnen worden, ziet deze eis erop dat opdrachtnemer middels inschrijving jegens Opdrachtgever erkent en bevestigt dat hij volledig verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de nakoming van de fiscale verplichtingen (voortvloeiende uit deze wetgeving) en de betaling van eventuele naheffingen indien Opdrachtgeverhiermee geconfronteerd wordt. Dit geldt ook voor aanspraken van door Opdrachtnemer ingezette onderaannemer(s).
41	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Is onze aanname correct dat bij retourzending defect hardware vanuit huisadres het gaat om zendingen tot 5 kg?	Deze aanname is correct.
42	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Is onze aanname correct dat voor de reparatie diensten buiten garantie het enkel gaat om het uitvoeren van de benoemde handeling?	Deze aanname is correct.
43	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Wij verzoeken u te verduidelijken wat u verwacht bij de dienstverlening 'aan huis configureren laptop'.	De medewerker achterlaten met een werkende configuratie. Minimaal: test op DOA, kunnen inloggen op de hardware, instellingen (zoals bijv geluid). Instellen van functionele applicaties valt hier nadrukkelijk niet onder. Deze inrichting kan handmatig plaatsvinden of via tooling als MEM of Intune. Zie ook de beantwoording van vraag 46.
44	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Is onze aanname correct dat bij levering op huisadres het gaat om leveringen tot 5 kg?	Zie het antwoord op vraag 41.
45	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Is onze aanname correct dat u bij het onderdeel CMDDB label en gegevens per stuk bedoelt CMDDB registratie, labelprinten en label plaatsen? Indien onze aanname niet correct is verzoeken wij u om de uitgevraagde dienstverlening te verduidelijken.	Uw aanname is correct
46	Uitvoering	Bijlage 3 - tarieven dienstverlening	Wat verstaat u concreet onder het inrichten van de laptop / iOS tablet en Android apparaat?	Het gebruiksklaar maken van de devices. Na inrichting moet het device in gebruik genomen worden en de noodzakelijke functies beschikbaar zijn. De handelingen zijn sterk afhankelijk van het type device. Sommige deelnemers maken gebruik van Mobile Endpoint Manager en/of Intune. Inrichting kan dan via deze mechanismes gebeuren.

47	Uitvoering	Bijlage 3 - uurtarieven	Over welke kwaliteiten dient de engineer te beschikken?	De hiernavolgende opsomming is ter indicatie, hier zijn geen rechten aan te ontleen. Gecertificeerd om (vaak voorkomende) reparaties zelfstandig uit te voeren. Het geven van advies over de installatie en gebruik van devices (bijv als sommige reparaties vaak voorkomen of hierom gevraagd wordt door deelnemer)
48	Uitvoering	bijlage 3 - uurtarieven	Over welke kwaliteiten dient de consultant te beschikken?	De hiernavolgende opsomming is ter indicatie, hier zijn geen rechten aan te ontleen. De consultant dient over voldoende technische kennis te beschikken en kennis van de technische omgeving van de deelnemer om vragen van de deelnemer te kunnen vertalen naar technische specificaties en deelnemer over de inzet van en ontwikkelingen over merken en of specifieke types te kunnen voorzien van advies.
49	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - paragraaf 4.3.2.1	U wenst na gunning een bewijsstuk van de referentieopdracht te ontvangen. Wij verzoeken u te verduidelijken wat u als bewijsstuk voor de referentieopdracht wenst te ontvangen.	Van de referentieopdrachten hoeven geen bewijsstukken opgeleverd te worden bij inschrijving. De aanbestedende dienst heeft wel het recht bewijsstukken ter verificatie op te vragen bij de Inschrijver
50	Inhoud	aanbestedingsleidraad - paragraaf 4.3.1.2.	U wenst na gunning een bewijsstuk van de verzekering te ontvangen. Is onze aanname correct dat een verzekeringscertificaat afdoende is?	Inschrijver hoeft geen bewijsstuk van de verzekering te delen op moment van inschrijving. De aanbestedende dienst heeft wel het recht bewijsstukken ter verificatie op te vragen bij de Inschrijver.
51	Inhoud	Bijlage 5 - verklaring russische betrokkenheid	U vraagt bij uw format voor de russische betrokkenheid om een contractnummer van de deelnemer. Wat verstaat u hieronder?	Dit klopt niet in het format en is aangepast. Versie 1.1 van Bijlage 5 - verklaring russische betrokkenheid is gepubliceerd.
52	Uitvoering	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria	U ontvangt de kwaliteitsbeantwoording in het door u opgegeven format, welke in het onderteken veld ondertekend wordt. Is onze aanname correct dat inschrijvers de uitwerking van alle kwaliteitsvragen ná het ondertekenveld mag invoegen? Indien onze aanname niet correct is verzoeken wij u te verduidelijken hoe u uw format het beste ingevuld wenst te hebben.	Bijlage 2 is aangepast waardoor het voor de Inschrijver duidelijker is waar de beantwoording dient ingevuld te worden. Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria is aangepast en gepubliceerd als v1.1
53	Proces	aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.2	Wij verzoeken u te verduidelijken hoeveel leden en met welke expertise en vanuit welke provincies deelnemen aan uw beoordelingsteam.	Het beoordelingsteam zal minimaal bestaan uit 5 provinciale functionarissen waarin de rollen Adviseur, Teammanager, Contractbeheerder, Servicemanager vertegenwoordigd zijn. Het beoordelingsteam wordt begeleid door een Inkoop adviseur van BIJ12.
54	Inhoud	aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.4	U stelt dat de opslag tussen 2% en 5% dient te liggen. U vraagt in het prijsblad enkel om uurtarieven en tarieven voor de dienstverlening. Is onze aanname correct dat de range voor het opslagpercentage een omissie betreft?	Dit is een fout in de leidraad. Opslagpercentage is niet van toepassing in de offerteaanvraag. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
55	Inhoud	Aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.4	U geeft aan dat tarieven kostendekkend dienen te zijn. Om gegarandeerd manipulatieve inschrijvingen te voorkomen verzoeken wij u om minimale tarieven voor onderdeel 1 en 2 te hanteren. Graag uw akkoord en bevestiging van de minimale tarieven.	Zie het antwoord op vraag 12.
56	Inhoud	aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.4	U geeft aan dat tarieven kostendekkend dienen te zijn. Wat verstaat u onder kostendekkend?	Tarieven zijn kostendekkend wanneer ze voldoende zijn om alle kosten te dekken die zijn gemaakt om een product of dienst te produceren en te leveren, inclusief een redelijk rendement op de investering. In andere woorden, de prijs die wordt gevraagd voor het product of de dienst moet de totale kosten dekken, inclusief de kosten voor grondstoffen, arbeid, overheadkosten en eventuele andere kosten.
57	Proces	aanbestedingsleidraad - paragraaf 5.2 - voorbeeldberekening	In uw voorbeeldberekening geeft u aan dat voor K1 de aantal punten vermenigvuldigt wordt met 20 en bij K2 de aantal punten vermenigvuldigt wordt met 15. In uw maximaal te behalen punten geeft u aan dat voor K1 250 punten te behalen zijn en voor K2 100	Dit is een fout in de leidraad. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.

			punten. Is onze aanname correct dat in het rekenvoorbeeld eigenlijk bij K1 met 25 en bij K2 met 10 vermenigvuldigt dient te worden?	
58	Inhoud	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria - kwaliteitsvraag 5	Voor zowel de invulling van duurzaamheid en circulariteit geeft inschrijver u graag inzage in de mogelijkheden. In uw 2 subvragen heeft u meerdere deelvragen geformuleerd waarbij de toegestane A4 van 3 weinig ruimte biedt voor een duidelijke uitwerking. Wij verzoeken u om de aantal A4 voor K5 te verruimen naar 4. Gaat u hiermee akkoord?	Het maximale aantal pagina's per subsubgunningscriterium is aangepast naar: K1: 5 A4 K2: 2 A4 K3: 3 A4 K4: 3 A4 K5: 4 A5 De leidraad is hierop aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
59	Inhoud	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria - kwaliteitsvraag 3	U stelt 2 A4 ter beschikking voor de uitwerking van K3. Bij de vraagstelling stelt u 7 deelvragen waar inschrijver antwoord op dient te geven. Inschrijver acht het niet mogelijk om al uw deelvragen duidelijk te beantwoorden in de toegestane A4. Wij verzoeken u om de aantal A4 voor K3 te verruimen naar 3. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 58.
60	Inhoud	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria - kwaliteitsvraag 2	Inschrijver dient vier deelvragen uit te werken voor K2 webportaal. U stelt hier 1 A4 voor ter beschikking. Inschrijver geeft u graag duidelijk antwoord op de deelvragen en acht dit ook niet mogelijk met 1 A4 daar waar hij ook de functionaliteiten zal gaan uitwerken. Wij verzoeken u om de aantal A4 te verruimen naar 2. Gaat u hiermee akkoord?	Zie het antwoord op vraag 58.
61	Inhoud	Bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria - Kwaliteitsvraag 1	U wenst een logistiek plan van inschrijvers te ontvangen bij invulling van K1. Het is inschrijver niet duidelijk welke kant u met het logistieke plan wenst op te gaan. Wij verzoeken u om de deelvraag 'Logistiek plan' te verduidelijken.	Aangezien dit nadrukkelijk een vraag is waarop de Inschrijver zich kan onderscheiden op basis van expertise en ervaring en het niet de bedoeling is de inschrijver te beperken in hun creativiteit, volgt hier een beperkte uitwerking. Het logistiek plan bevat ten minste een scope, een verdeling van verantwoordelijkheden tussen inschrijver en deelnemer, een planning, een definitie van 'klaar' en de toegevoegde waarde van/ ontzorging door de Inschrijver.
62	Contract	Bijlage E - Nadere overeenkomst artikel 2.2	U geeft in uw nadere overeenkomst aan dat de verwerkersovereenkomst boven alle andere documenten prevaleert. Wij verzoeken u te bevestigen dat de verwerkersovereenkomst niet van toepassing is op deze aanbesteding.	Gedurende de opdracht zal Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerken van Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van een thuislevering zijn. Een concept verwerkersovereenkomst is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Deze zal in overleg met Opdrachtnemer in de contracteringsfase definitief worden afgestemd.
63	Juridisch	Algemene inkoopvoorwaarden 2022 - artikel 4.11	Inschrijver dient conform uw algemene inkoopvoorwaarden een G-rekening ter beschikking te stellen. Dit is niet gebruikelijk in de ICT-branche en inschrijver acht dit ook niet relevant voor deze aanbesteding. Daar waar een G-rekening onder andere wordt gebruikt voor de afdracht van verschuldigde loonbelasting. Wij verzoeken u om te bevestigen dat de G-rekening niet van toepassing is voor uw aanbesteding.	Hiermee gaan wij akkoord.
64	Uitvoering	Aanbestedingsleidraad paragraaf 2.5.3.	U wenst in het webportaal te kunnen (zodra het bekend is) de einddatum tot waarop een artikel nog leverbaar is. Is onze aanname correct dat dit enkel geldt voor de kernassortiment producten van uw deelnemers?	Hiermee gaan wij akkoord.

65	Contract	Concept overeenkomst artikel 5.3	U stelt een gestanddoening van 24 maanden op het prijscomponent, waarna jaarlijks geïndexeerd mag worden. Wij verzoeken u te bevestigen dat daar waar bij onvoorziene omstandigheden de dienstverleningsprijzen substantieel stijgen dit transparant in overleg overeengekomen kan worden.	Niet akkoord met het voorstel.
66	Contract	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.4 lid 2. Gestanddoening	U stelt in uw offertaanvraag een gestanddoening van 50 dagen, met mogelijke verlenging bij een kort geding. In de overeenkomst stelt u een gestanddoening van 90 dagen. Wij verzoeken u te bevestigen welke gestanddoening leidend is.	De gestanddoening in de aanbestedingsleidraad gaat over de inschrijvingen t.a.v. deze aanbesteding. De gestanddoening in de raamovereenkomst gaat enkel over de raamovereenkomst zelf, dit zijn twee verschillende zaken met ieder een eigen termijn, welke verschillend zijn.
67	Contract	Bijlage J - programma van eisen - eis 2.5	Inschrijver dient bij ontbinding een gedeelte van de kosten voor een nieuwe aanbestedingsprocedure te vergoeden. Hierbij heeft u wel verschil gemaakt in de hoogte van de kosten ten opzichte van het moment van ontbinding. Desondanks acht inschrijver de hoogte van de vergoeding uit eis 2.5 disproportioneel hoog. Wij verzoeken u om de boete voor het vergoeden van een nieuwe aanbestedingsprocedure te maximaliseren op €10.000,-. Graag uw akkoord. Indien niet, graag uw toelichting voor de hoge boeteregeling.	Eis 2.6 komt te vervallen.
68	Contract	Bijlage J - programma van eisen - eis 2.4	Bij ontbinding dient inschrijver het prijsverschil van een derde voor de resterende looptijd van de overeenkomst te vergoeden. Inschrijver acht dit een niet-redelijke eis daar waar een derde elk tarief voor zijn dienstverlening kan vragen zonder rekening te hoeven houden met marktconformiteit of de voorwaarden uit de aanbesteding. Hierdoor kan het voorkomen dat een derde een veel hoger tarief vraagt dan gebruikelijk. Daarnaast acht inschrijver het niet gebruikelijk dat hij voor de resterende looptijd van de overeenkomst het verschil dient te blijven vergoeden Wij verzoeken u om de eis als volgt aan te passen: Indien de overeenkomst binnen de looptijd wordt beëindigd, om reden van een onjuiste calculatie, op grond van een onvoldoende prestatie of andere tekortkomingen die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend, is opdrachtnemer verplicht tot vergoeding van de schade de schade die door de annulering tot drie maanden na ontbinding. Onder schade wordt in dit verband mede verstaan het verschil tussen de met opdrachtnemer overeengekomen prijs en de marktconforme prijs. Graag uw akkoord. Indien niet, graag uw motivatie.	Eis 2.5 komt te vervallen.
69	Contract	Bijlage J - Programma van eisen - Eis 2.4 icm 2.5	U geeft aan naast ontbinding van de overeenkomst ook nog een dubbele boete berekening te hanteren. U stelt namelijk een boetebepaling in eis 2.4 en eis 2.5. Inschrijver acht het niet redelijk dat hij naast ontbinding ook nog een dubbele boete ontvangt. Wij verzoeken om enkel de boete uit eis 2.4 of eis 2.5 te hanteren bij ontbinding. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw toelichting	Deze eisen komen te vervallen.
70	Juridisch	Nadere overeenkomst artikel 3.2	Inschrijver doet zijn best om producten altijd conform afspraak te leveren. Echter door overmacht kan het voorkomen dat levertijden niet gehaald worden. Dit betreffen onvoorziene omstandigheden waar inschrijver geen invloed op heeft. Wij verzoeken u om bij aantoonbaar overmacht de boete niet van toepassing te verklaren.	Akkoord bij aantoonbare overmacht kan Opdrachtgever de boete laten vervallen.

71	Juridisch	Nadere overeenkomst artikel 3.2	Is onze aanname correct dat inschrijver eerst in gebreke wordt gesteld voordat u overgaat tot het toekennen van de boeteregeling?	Correct, Opdrachtnemer zal eerst in gebreke worden gesteld voordat overgegaan wordt tot een boete.
72	Juridisch	Nadere overeenkomst artikel 3.2.	U stelt in uw nadere overeenkomst een boete te berekenen bij het niet behalen van de overeengekomen dan wel verlengde levertermijn. De boete betreft 0,1% van de totale dan wel maximale prijs die met de overeenkomst is gemoeid per dag tot een maximum van 10%. Als voorbeeld stelt u hierbij als inschrijver vertraagd is bij een kleine levering bij de Provincie Noord – Holland dat hij boete krijgt van 0,01% van €7.200.000,-. Dit houdt in dat inschrijver een boete verschuldigd is van €7200 per dag tot een maximum van €720.000. Inschrijver acht uw boete bepaling disproportioneel hoog daar waar het boete bedrag geen relatie bevat met de niet nagekomen service. De gids proportionaliteit geeft aan dat de boete een stimulans dient te bieden voor de kwalitatieve service. Inschrijver is nu van mening dat uw boete dit doel voorbij gaat. Wij verzoeken u daarom om de boete aan te passen naar 0,1% per dag over hetgeen dat te laat geleverd is tot een maximum van 10%. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet, graag uw toelichting	De maximale boete ziet op de totale waarde van de Nadere overeenkomst en niet op de totale waarde van de Raamovereenkomst. Daarmee is de maximale boete telkens per nadere overeenkomst afgebakend en gerelateerd tot de hoogte van de daarin afgesproken diensten/leveringen.
73	Juridisch	Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.1. onderdeel 5 - BIBOB	U geeft aan zich het recht te behouden om de integriteit van inschrijvers te toetsen in het kader van de wet BIBOB. Buiten dat een dergelijk onderzoek niet gebruikelijk is bij aanbestedingen op het gebied van ICT-hardware acht inschrijver een onderzoek in het kader van de wet BIBOB buitenproportioneel. Dit omdat inschrijver middels een ingevuld UEA en bijbehorende bewijsstukken voldoende aantoot een integere bedrijfsvoering erop na te houden. Daarnaast heeft een onderzoek in het kader van de wet BIBOB een buitenproportioneel grote impact op de privacy van de bestuursleden van de inschrijver. Inschrijver verzoekt u dan ook om dit onderdeel nietig te verklaren voor deze aanbesteding. Indien niet, ontvangen wij graag uw motivatie.	Niet akkoord. Dat een BIBOB-onderzoek naar uw ervaring niet altijd in aanbestedingen op het gebied van ICT-hardware wordt opgenomen, betekent nog niet dat het opnemen van deze onderzoeksmogelijkheid disproportioneel is. Dit betreft ook geen verruiming van de uitsluitingsgronden en in beginsel gaat opdrachtgever ook van de juistheid van de aangeleverde informatie, maar er blijft een mogelijkheid open voor Opdrachtgever om bij twijfel over de integriteit dit onderzoek te laten doen. Gezien de omvang van de raamovereenkomst (hoger dan de Europese drempelwaarde en daarmee conform de definitie 'opdrachten met een aanzienlijke maatschappelijke of economische waarde') is het naar ons oordeel proportioneel om de mogelijkheid op te nemen een Bibob-onderzoek te laten uitvoeren.
74	Proces	subgunningscriteria	Voor wat betreft de beantwoording van het subgunningscriteria voorziet Inschrijver een uitdaging. Bent u bereid het aantal toegestane A4 te verhogen: S1: Algemene dienstverlening naar max. 5 A4 S3: After sales service en garantie naar max. 3 A4 S5: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen naar max. 4 A4	Zie het antwoord op vraag 58.
75	Proces	Planning	De 1e NVI wordt uiterlijk 28 april gepubliceerd. Aangezien dit in de vakantieperiode van veel betrokkenen valt, vragen wij u deze datum en daarmee ook de uiterste inleverdatum met 2 weken uit te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	De Opdrachtgever heeft naar het verzoek gekeken, doorgerekend en tot de conclusie gekomen dat er geen ruimte zit in de planning om de tweede vragenronde met twee weken te verlengen.

76	Proces	Aanbestedingsleidraad 2.12 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Bron: Aanbestedingsleidraad 2.12 Maatschappelijk verantwoord ondernemen De extra stap Naast de verplichte eerste stap, willen de Deelnemers een stap verder gaan door onze inkoop van mobiele apparatuur verder circulair te maken. De Deelnemers willen dit bereiken door te streven naar een volledige compensatie van het grondstoffenverbruik. Daarbij is het uitgangspunt dat minimaal eenzelfde aantal afval apparaten¹ uit de keten wordt gehaald als er nieuwe mobiele apparaten worden ingekocht. Ook deze afval apparaten worden aangeboden aan een WEEEELABEX of gelijkwaardig gecertificeerde recycler. Vraag: In bijlage J - Programma van eisen ontbreekt de verplichte extra stap in de vorm van een eis. Hierdoor is het niet kristal helder beschreven dat opdrachtnemer elektronisch afval (E-waste) compensatie moeten aanbieden en uitvoeren.	Dit is aangepast in de Leidraad. Deze extra stap is niet opgenomen in de aanbesteding als eis, maar is onderdeel van het subsubgunningscriterium 5.
77	Proces	Bijlage J Eis 14.2	Bron: Bijlage J - Programma van Eisen Eis : 9.1 De Opdrachtnemer kan in ieder geval de producten leveren die onderdeel uitmaken van de volgende productgroepen: - Vaste werkplekken (o.a. workstations, desktop PC's, thin cliënts); - Mobiele werkplekken (laptop, tablets); - Beeldschermen en tv schermen; - (Werkplek) accessoires; - Randapparatuur; - Servers en mobiele (smart) telefoons; - Storage; - Audiovisuele middelen; - Netwerkkomponenten Eis: 14.2 Alle producten voldoen aan de meest recente Energy Star-normen voor energieprestaties. Zie hiervoor: www.eu-energystar.org. Vraag: eis 14.2 verplicht opdrachtnemer om alleen producten met een Energy-Star certificaat aan te bieden, echter staat dat niet in lijn met Eis 9.1 waar ook mobiele telefoons aangeboden moeten worden. Hoe dient hiermee om te worden gegaan? Geldt voor mobiele telefoons een uitzondering?	Zie vraag 29 Voor mobiele telefoons geldt een uitzondering.
78	Inhoud	Bijlage 3 Dienstverlening leveren	Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie en verwachtingen van "aan huis configureren van een apparaat ". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Zie het antwoord op vraag 43.

79	Inhoud	Bijlage 3 Dienstverlening inrichten	Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "'inrichten' van een apparaat ". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Zie het antwoord op de vragen 43 en 46
80	Inhoud	Bijlage 3 Dienstverlening circulair verwerken	Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "'circulair verwerken' van een device". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Het doel van circulair verwerken, of breder, circulaire economie is het reduceren van het restafval tot 0. Activiteiten die hiervoor ingezet kunnen worden zijn bijv, inzet van oudere producten in gebieden waar deze nog gebruikt kunnen worden, het recyclen of herinzetten van onderdelen. Meer informatie over de achterliggende regelgeving: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:02013R0617-20200301
81	Inhoud	Bijlage 3 Dienstverlening reparatie	Kunt u aangeven hoeveel laptops, monitoren en desktops er momenteel binnen de aanbestedende dienst in gebruik zijn, inclusief de A-merken? Een indicatie helpt.	U kunt hiervoor uitgaan van ca 1 laptop, 2 beeldschermen per medewerker. Het aantal desktops/workstations varieert per deelnemer. De overgrote meerderheid gebruikt A-merken, zoals Dell, Lenovo etc.
82	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 2.5 omschrijving van de opdracht	Wanneer onduidelijkheid bestaat onder inschrijvers over de interpretatie van de stukken, kan de aanbestedende dienst bij de beoordeling geen appels met appels vergelijken. Het is voor ons onduidelijk wat u verstaat en verwacht m.b.t. 'opleiden en trainen' 1. Kunt u meer specifieke informatie geven over het 'opleiden en trainen' dat in de opdracht wordt genoemd? 2. Heeft dit betrekking tot te leveren hardware? 3. Op welk vakgebied of specifieke dienstverlening is dit gericht? 4. Welk functieprofiel binnen de aanbestedende dienst is hierbij betrokken? 5. En om hoeveel personen gaat het naar verwachting?	Dit onderdeel is te komen vervallen.
83	Inhoud	Bijlage 2, 2.14 Subgunningscriterium 4: Benchmarking	Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "listprijs".	De Opdrachtgever verstaat onder "Listprijs": De listprijs is de prijs waartegen het product wordt aangeboden aan de Deelnemers.
84	Inhoud	Bijlage J Eis 8.7	U spreekt over website. Graag verzoeken wij u dit te verduidelijken.	Hiermee wordt het webportaal bedoeld.
85	Inhoud	S3: After sales service en garantie (max. 2 A4)	Het is voor alle inschrijvers op deze aanbesteding van belang om een helder beeld te hebben van uw eisen en wensen. Wanneer die niet helemaal transparant zijn, bestaat het risico dat inschrijvers onvoldoende maatwerk kunnen leveren. Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "klachten" en "escalaties". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Klachten zijn uitingen van ontevredenheid van de klant over de geleverde hardware en bijbehorende dienstverlening. Klachten kunnen betrekking hebben op verschillende aspecten van de dienstverlening, zoals de snelheid en kwaliteit van de technische ondersteuning, de levering van hardware, de installatie van hardware en software, de training van medewerkers en de facturatie. Klachten kunnen worden ingediend doorOpdrachgever als Opdrachtgever vindt dat de leverancier niet aan hun verwachtingen voldoet of als er problemen zijn ontstaan tijdens de uitvoering van het raamcontract. Escalatie verwijst naar het proces waarbij een klacht of probleem van de klant wordt doorverwezen naar een hoger niveau binnen de leveranciersorganisatie om het probleem op te lossen. Escalatie kan worden gebruikt wanneer de klant niet tevreden is met de reactie of acties van de oorspronkelijke contactpersoon of wanneer het probleem te complex is om op het oorspronkelijke niveau op te lossen. Escalatie kan betekenen dat het probleem wordt doorverwezen naar een hogere manager of afdeling, waarbij meer middelen en expertise kunnen worden ingezet om het probleem op te lossen.

86	Inhoud	Bijlage F Inrichten dienstverlening en migratie	U geeft aan: "Het is belangrijk om te weten hoe de opdrachtnemer Werkplek hardware invulling geeft aan het ontzorgen gedurende de migratie. De deelnemer-specifieke afstemming over de migratie vindt plaatst tussen deelnemer en opdrachtnemer." Het is voor alle inschrijvers op deze aanbesteding van belang om een helder beeld te hebben van uw eisen en wensen. Wanneer die niet helemaal transparant zijn, bestaat het risico dat inschrijvers onvoldoende maatwerk kunnen leveren. Waar dient Inschrijver te beschrijven hoe invulling wordt gegeven aan het ontzorgen gedurende de migratie?	Opdrachtgever vraagt vooraf geen beschrijving over de wijze dat invulling wordt gegeven aan het ontzorgen tijdens de migratie. Afstemming vindt plaats met de individuele Deelnemers.
87	Juridisch	Bijlage B Art. 19	Bent u bereid te accepteren dat risico van een zaak overgaat zodra levering heeft plaatsgevonden? Indien installatie of acceptatie pas veel later of installatie niet door opdrachtnemer, maar door Provincie zelf gaat plaatsvinden, zijn de zaken (gedurende een periode) buiten de macht van opdrachtnemer en is het dan ook onredelijk om het risico daarvan al die tijd bij haar te laten rusten. Denk aan risico's van diefstal, brand, onjuist gebruik in de tussentijd etc.	Akkoord.
88	Juridisch	Bijlage B Art. 12.11	Inschrijver vindt het onredelijk en te voorbarig als de provincie het recht heeft betaling van een factuur op te schorten bij dreigende vertraging als bedoeld in art. 7 lid 1. Een dreigende vertraging is nog geen tekortkoming, waarom zou een Inschrijver dan al "gestraft" moeten kunnen worden? Wij verzoek u de verwijzing naar art. 7 lid 1 dan ook te schrappen.	Niet akkoord. Het gaat er in deze bepaling om dat het recht op opschorting pas ontstaat als opdrachtnemer bij Opdrachtgever conform artikel 7 lid 1 een dreigende termijnoverschrijding heeft gemeld. Als Opdrachtgever verneemt dat een afgesproken termijn niet wordt gehaald is het redelijk dat opdrachtgever eventueel de betaling kan opschorten.
89	Inhoud	Bijlage J Eis 12.7	Inschrijver loopt door dit recht van opdrachtgever om binnen 30 dagen kosteloos bestellingen terug te sturen een serieus commercieel risico. Inschrijver verzoekt u dit recht dan ook te beperken tot bijvoorbeeld een bedenkttermijn van 14 dagen of een maximumbedrag aan bestelwaarde, die terug mag/gecrediteerd dient te worden?	Opdrachtgever is akkoord met bedenkttermijn van 14 dagen.
90	Inhoud	Bijlage J Eis 9.7	U verlangt dat bestelling ook bij medewerkers thuis worden bezorgd. Dit werkt uiteraard kostenverhogend, minder efficient en meer milieubelastend, zeker wanneer werknemers hybride werken en dus ook deels op kantoor. Bent u bereid toe te staan dat leveringen aldus enkel op locaties van Opdrachtgever bezorgd worden en niet bij medewerkers thuis?	Hiermee gaan we NIET akkoord, dit beschouwen we juist als toegevoegde waarde van onze uitvraag.
91	Inhoud	Bijlage J Eis 3.10	Kunt u bevestigen dat de prijzen niet met terugwerkende kracht kunnen worden aangepast na een benchmark en evenmin kunnen worden aangepast voor reeds geplaatste bestellingen? (Die om die reden ook niet geannuleerd mogen worden door de opdrachtgever?)	Dat kunnen we bevestigen.
92	Inhoud	Bijlage J Eis 3.10	Om hoeveel "meest bestelde" producten gaat het hier? Het maakt nogal verschil in werkbelasting/commercieel risico of een benchmark plaatsvindt voor 5 of 25 producten?	Zoals vermeld in Eis 3.10, wordt dit in overleg met de Opdrachtgever bepaald.
93	Inhoud	Bijlage J Eis 2.6	Bent u bereid deze eis te laten vervallen? Eis 2.5 bevat al een sanctie indien een nieuwe aanbesteding nodig is. Inschrijver vindt het betalen van kosten voor een nieuwe aanbesteding daarbovenop een onredelijke en ongebruikelijke voorwaarde.	Eisen 2.5 en 2.6 komen te vervallen.
N	Inhoud	Bijlage J Eis 2.1	Inschrijver vindt de eis dat niet (deels) naar andere juridische voorwaarden mag worden verwezen onredelijk. Niet uitgesloten is dat op de diensten fabrieks- en/of gebruiksvoorwaarden van toepassingen zijn van derden/leveranciers, waar opdrachtnemer geen invloed op heeft. Bent u bereid deze - onvermijdelijke - voorwaarden wel toe te staan en te accepteren?	In beginsel niet, dit zal dan in voorkomende gevallen besproken dienen te worden.

95	Inhoud	Bijlage J Eis 1.11	Inschrijver verzoekt u deze eis te verwijderen. Als een strengere variant zou moeten prevaleren, dan dient dit gewoon in de eisen opgenomen te worden. Dat komt de rechtszekerheid ten goede en voorkomt verrassingen achteraf.	Eis 1.11 zal aangepast worden naar: "...dan prevaleert de vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving"
96	Inhoud	6.1 Nadere Overeenkomst	Inschrijver verzoekt u de relevantie van dit artikel toe te lichten. Inschrijver zelf ziet die relevantie namelijk niet. Bovendien kunnen werkzaamheden i.h.k.v. één opdracht mogelijk op verschillende locaties gaan plaatsvinden, zowel op die van opdrachtnemer als van opdrachtgever, waarvoor in dit artikel nu niet is voorzien door het zo rigide voor te schrijven.	Dit artikel is inderdaad niet relevant en is daarom komen te vervallen.
97	Juridisch	3.2 Nadere Overeenkomst	Inschrijver verzoekt u dit artikel te wijzigen, namelijk in die zin dat de boete enkel verschuldigd is over het gedeelte van de diensten, die niet binnen de afgesproken of verlengde termijn zijn verricht. Dit in plaats van de boete te berekenen over de totale prijs van de overeenkomst. Dit komt onredelijk voor, indien slechts een klein gedeelte niet tijdig zou zijn nagekomen.	Zie antwoord op vraag 72
98	Juridisch	3.2 Nadere Overeenkomst	Inschrijver verzoekt u op te nemen dat de boete slechts verschuldigd is na ingebrekestelling.	Zie antwoord op vraag 71.
99	Contract	2.3 Raamovereenkomst	Inschrijver verzoekt u op te nemen dat de Raamovereenkomst enkel kan worden opgezegd na de initiele termijn van 2 jaar (en met een opzegtermijn van 90 dagen).	Niet akkoord. Opdrachtgever wenst deze flexibiliteit ook gedurende de eerste 2 jaar te behouden. Daarbij is ook een redelijke opzegtermijn in acht genomen.
100	Proces	4.3.3 Leidraad	U schrijft dat Inschrijver of een Derde moet ingeschreven zijn in het nationaal handelsregister. Bedoelt u daarmee uitsluitend de Nederlandse Kamer van Koophandel? Of staat u ook toe dat een beroep wordt gedaan op een derde, die in zijn eigen land in het officiële handelsregister is ingeschreven? Dat laatste zou toch het geval moeten kunnen zijn, aangezien er sprake is van een Europese Aanbesteding?	Ja, bij een Europese aanbesteding is het toegestaan dat inschrijvers in een buitenlands handelsregister ingeschreven staan. Het EU-recht bepaalt dat elke onderneming die is gevestigd in een lidstaat van de Europese Unie, of in een land waarmee de EU een overeenkomst heeft gesloten die in aanmerking komt voor deelname aan overheidsopdrachten, in staat moet zijn om deel te nemen aan aanbestedingen. Inschrijvers die in een buitenlands handelsregister zijn ingeschreven, moeten echter wel voldoen aan dezelfde eisen als de inschrijvers die in het land van de aanbestedende dienst zijn gevestigd. Dit betekent dat de inschrijvers in het bezit moeten zijn van de vereiste vergunningen en certificaten en moeten voldoen aan alle andere voorwaarden die in de aanbestedingsdocumenten zijn opgenomen.
101	Inhoud	Bijlage J Eis 5.12	Kunt u bevestigen dat de kosten die voor rekening van Opdrachtnemer kunnen komen alleen de kosten zijn, die gemaakt worden ter controle van de relevante factuur/facturen van Opdrachtnemer? En dus niet om kosten van het gehele accountantsonderzoek (waarnaar wordt verwezen in 5.10)? S.v.p. gelijkloidend uitleggen/veranderen bij artikel 12.15 Algemene voorwaarden 2018/2022	Eis 5.12 zal verwijderd worden, aangezien dit al benoemd wordt in artikel 12.15 van de AIV 2022.
102	Inhoud	Bijlage J Eis 5.12	Is Opdrachtgever bereid op te nemen dat de kosten alleen voor rekening van Opdrachtnemer komen, indien de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn en zulks te wijten is aan een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer? S.v.p. gelijkloidend veranderen bij artikel 12.15 Algemene voorwaarden 2018/2022	Eis 5.12 zal verwijderd worden, aangezien dit al benoemd wordt in artikel 12.15 van de AIV 2022.

103	Inhoud	Bijlage J Eis 5.10	Is Opdrachtgever bereid op te nemen dat de controle alleen plaatsvindt als er gerede twijfel bestaat over de nakoming van verplichtingen door de Opdrachtnemer of indien Opdrachtgever anderszins een gerechtvaardigd belang bij controle heeft? Het feit dat er gebruik wordt gemaakt van een accountantscontrole an sich hoeft niet te betekenen dat we altijd maar inzicht moeten geven. We zouden daar wel een reden voor willen zien/weten. S.v.p. gelijklopend veranderen bij artikel 12.12 Algemene voorwaarden 2018/2022	Wij gaan akkoord met uw voorstel. Het programma van eisen is hierop aangepast.
104	Proces	Checklist - documenten die de Inschrijver dient te overleggen	Wat bedoelt u met Uitwerking subgunningscriterium Kwaliteit in bijlage 2 – Antwoord op subgunningscriteria format? Kunt u dit verduidelijken?	Hiervoor dient inschrijver bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria te gebruiken. Het document is aangepast waardoor het voor de inschrijver duidelijker is hoe de beantwoording van de subsubgunningscriteria ingediend moet worden
105	Inhoud	Eis 1.16 en Bijlage G - SLA Parameters 13	Opdrachtnemer draagt verantwoordelijkheid voor het opstellen van de DAP binnen 6 maanden na definitieve gunning. Randvoorwaarde hierbij is dat Opdrachtgever volledige medewerking verleent. De Dienstverlener stelt, in overleg met de Contractbeheerder van Deelnemer (DCM), direct na het sluiten van de Overeenkomst (uiterlijk binnen twee maanden) een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op per Deelnemer. De DAP wordt opgesteld op basis van de uitgangspunten, eisen en wensen zoals die zijn gesteld in het voorliggende Aanbestedingsdocumenten. Dit spreekt elkaar tegen. Graag verzoeken wij u de doorlooptijd te verduidelijken?	Gelijktrekken op 2 maanden
106	Inhoud	Ontzorgen	In meerdere onderdelen geeft u aan dat Deelnemers ontzorgd willen worden. Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "ontzorging". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Ontzorgen betekent letterlijk iemands zorgen wegnemen. Dit gebeurt meestal door extra hard te werken om de klant tevreden te houden. Bij een dienstverlening staat het ontzorgen in teken van het ontnemen van alle moeilijkheden.

107	Inhoud	Social Return	Bron: Aanbestedingsleidraad Openbare Europese aanbesteding Werkplek hardware ...In deze aanbesteding wordt de Inschrijver verplicht om als social return tenminste 5% van de opdrachtsom van de Dienst aan te wenden voor social return. Deze waarde dient te worden ingezet om de afstand die mensen uit de social return doelgroep hebben tot de arbeidsmarkt weg te nemen of te reduceren. Voor meer informatie, zie de 'Bijlage social return'. Bron: Bijlage H - Social return.pdf Social return is opgenomen als eis in het Programma van Eisen.Opdrachtnemer dient als social return minimaal 5% van de opdrachtsom1 (exclusief omzetbelasting) aan te wenden voor social return. Onder opdrachtsom wordt verstaan het bedrag van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom exclusief omzetbelasting op basis van nacalculatie, welke door opdrachtnemer periodiek wordt doorgegeven aansocialreturn@noord-holland.nl. Bron: Bijlage J - Programma van Eisen 1.0 ...14.1 De Inschrijver verbindt zich ertoe, gedurende de looptijd van de Overeenkomsten met Opdrachtgevers jaarlijks 5% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van deze Overeenkomsten van de Opdrachtgevers (exclusief BTW) te besteden aan Social return. Vraag 1: Bovenstaande spreekt elkaar tegen. U loopt het risico dat Inschrijvers social return op verschillende manieren interpreteren. In dat geval ontstaan mogelijkwerwijs problemen die nu nog oplosbaar zijn. We gaan ervan uit dat u met ons van mening bent dat een transparante, voor eenduidige uitleg vatbare uitvraag van cruciaal belang is voor het voorspoedige verloop van deze aanbestedingsprocedure en dat u in dat licht het onderwerp Social Return verduidelijkt. Vraag 2: Graag verzoeken wij u te verduidelijken of Inschrijvers ten minste 5% van de jaarlijkse totale opdrachtwaarde van de Overeenkomsten dient te besteden aan social return, of dat Inschrijvers ten minste 5% van de opdrachtsom m.b.t. dienstverlening moeten besteden aan social return? Vraag 3: Inschrijver is van mening dat (zie ook art. 1.10 lid 1 jo. lid 2 sub h Aw 2012) de Aanbestedende dienst voorwaarden aan de opdracht kan stellen die uitsluitend in een redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht (met name: leveren van Producten). Dit principe is nader uitgewerkt in par. 3.5.6 van de Gids Proportionaliteit, die de Aanbestedende dienst op grond van art. 1.10 lid 4 jo. lid 3 Aw 2012 in acht dient te nemen. Ook in het advies 166 (r.o 6.5 en verder) van de Commissie van Aanbestedingsexperts is met betrekking tot opdrachten welke toezien op de levering van Producten overwogen dat social return niet (althans slechts zeer moeilijk) toepasbaar is op levering van Producten, maar beperkt dient te blijven tot de levering van diensten. Daarbij is het door de Opdrachtnemer opgegeven opslagpercentage voor alle producten beperkt tot een minimum van 2% en maximaal 5%. De prijs is inclusief alle garanties, kosten en kortingen, waaronder de inrichtingskosten.	Zie het antwoord op vraag 1.
-----	--------	---------------	--	------------------------------

			Vraag: Inschrijver verzoekt de Aanbestedende dienst om social return te beperken tot 2% van de omzet gerelateerd aan de uitgevraagde diensten in onderhavige opdracht. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet dan verzoeken wij u om dit te motiveren.	
108	Proces	Beschrijvend document, pagina 22, 3.3 "voorschrift stellen van vragen"	Mogen er tijdens de 2e NVI ook nieuwe vragen worden gesteld?	Ziet het antwoord op vraag 4.
109	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 16, 2.6 "omvang van de opdracht":	U geeft aan dat er een totale omvang geldt van maximaal 40 mio voor deze aanbesteding. Kunt u een indicatie geven van wat de omvang is van werkplek hardware, diensten, infrastructuur afzonderlijk?	Deze informatie is niet beschikbaar. Het overgrote deel van de omvang is hardware. Zie ook het antwoord op vraag 156.
110	Inhoud	Beschrijvend document, pag. 16, 2.6 "omvang van de opdracht"	Waarop is 40 mio als maximum gebaseerd en waarom heeft u voor een maximum gekozen?	De maximale omvang is gebaseerd op de afname volumes van de afgelopen jaren van de Deelnemers. Hier is extra ruimte ingebouwd voor eventuele groei van het aantal werknemers van de Deelnemers. In het arrest ASST uit 2018 oordeelde het Hof dat een raamovereenkomst een maximum moet specificeren. Om deze reden is in de Leidraad een maximum omvang gespecificeerd.
111	Inhoud	Bijlage 3 "Prijzenblad"	Wilt u een minimum tarief kenbaar maken voor de gevraagde rollen?	Zie het antwoord op vraag 12.
112	Inhoud	Programma van Eisen – 12.7	Inschrijver wijst aanbestedende dienst erop dat alleen ongeopende producten voldoen aan de algemene RMA voorwaarden en verzoekt u de eis aan te passen naar 'mits ongeopend'. Graag uw akkoord.	Hiermee gaan wij akkoord, zie ook vraag 34.

113	Inhoud	5.2 Beoordelingsprocedure	Kan aanbestedende dienst specificeren uit welke rollen de beoordelingscommissie bestaat en voor welke organisatie(s) deze personen werkzaam zijn?	Het beoordelingsteam zal minimaal bestaan uit 5 provinciale functionarissen waarin de rollen Adviseur, Teammanager, Contractbeheerder, Servicemanager vertegenwoordigd zijn. De beoordelingsteam wordt begeleid door een Inkoop adviseur van BIJ12.
114	Inhoud	5.3.1. Subgunningscriterium 1: Algemene Dienstverlening	Aanbestedende dienst vraagt inschrijver bij de beantwoording van dit gunningscriterium onder andere in te gaan op 'Automatische installatie procedure'. Kan aanbestedende dienst verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld en hoe inschrijver dit in de beantwoording kan meenemen?	Zie het antwoord op vraag 19.
115	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het heen en weer zenden van defecte hardware vanuit een huisadres. De kosten voor een dergelijke zending kunnen sterk afhankelijk zijn van de op het betreffende device aanwezige garantievorm. Kunt u aangeven van welke garantievorm Inschrijver hier uit kan gaan?	U kunt voor de kosten hiervoor uitgaan van een niet aanwezige standaard garantie.
116	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een cover. Meerdere soorten devices bevatten een cover waarbij de kosten voor vervanging sterk afhankelijk zijn van het soort, merk en type device. Kunt u aangeven van welk model Inschrijver hier uit kan gaan?	Voor de beantwoording kunt u uitgaan van een 'standaard', niet geïntegreerde cover.
117	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een cover. Bedoelt u hier mee de prijs voor de arbeid, het onderdeel, of beiden?	Hiermee bedoelen we prijs voor de onderzoekskosten. Zie ook het antwoord op vraag 13.
118	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een beeldscherm. Meerdere soorten devices bevatten een beeldscherm waarbij de kosten voor vervanging sterk afhankelijk zijn van het van soort, merk en type device. Kunt u aangeven van welk model Inschrijver hier uit kan gaan?	Hiermee bedoelen we prijs voor de onderzoekskosten. Zie ook het antwoord op vraag 13.
119	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een beeldscherm. Bedoelt u hier mee de prijs voor de arbeid, het onderdeel, of beiden?	Hiermee bedoelen we prijs voor de onderzoekskosten. Zie ook het antwoord op vraag 13.
120	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een moederbord. Vrijwel ieder soort werkplek device heeft een moederbord (laptop, desktop, enz.) waarbij de kosten van vervanging sterk afhankelijk zijn van het soort, merk en type device. Kunt u aangeven van welke model Inschrijver hier uit kan gaan?	Hiermee bedoelen we prijs voor de onderzoekskosten. Zie ook het antwoord op vraag 13.
121	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het vervangen van een moederbord. Bedoelt u hier mee de prijs voor de arbeid, het onderdeel, of beiden?	Hiermee bedoelen we prijs voor de onderzoekskosten. Zie ook het antwoord op vraag 13.
122	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het aan huis configureren van een laptop. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht?	Zie de beantwoording van vragen 43 en 46
123	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het inrichten van een Android apparaat per stuk. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht?	Dit is afhankelijk van de deelnemer en de aanwezige tooling bij de deelnemer. Standaard kan uitgegaan worden van aanwezige tooling voor inrichting op afstand. Hiermee worden de noodzakelijke apps en instellingen gepusht. Na de inrichting moet de medewerker met het device op de manier zoals afgesproken bij de deelnemer kunnen werken.
124	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het inrichten van een iOS tablet per stuk. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht?	Dit is afhankelijk van de deelnemer en de aanwezige tooling bij de deelnemer. Standaard kan uitgegaan worden van aanwezige tooling voor inrichting op afstand. Hiermee worden de noodzakelijke apps en instellingen gepusht. Na de inrichting moet de medewerker met het device op de manier zoals afgesproken bij de deelnemer kunnen werken.

125	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad dienstverlening	U vraagt de prijs voor het inrichten van een laptop per stuk. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht?	Dit is afhankelijk van de deelnemer en de aanwezige tooling bij de deelnemer. Standaard kan uitgegaan worden van aanwezige tooling voor inrichting op afstand. Hiermee worden de noodzakelijke apps en instellingen gepusht. Na de inrichting moet de medewerker met het device op de manier zoals afgesproken bij de deelnemer kunnen werken.
126	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad, invulblad uurtarieven	U vraagt een maximum uurtarief voor een engineer. Het is Inschrijver niet duidelijk welk profiel u met engineer bedoelt aangezien dit een verzamelnaam is voor verschillende type medewerkers. Afhankelijk van de werkzaamheden bepalen wij welk type engineer wij inzetten. Er valt hierbij onderscheid te maken in bijvoorbeeld senioriteit (junior, medior, senior). Graag uw verduidelijking welk profiel Inschrijver hier aan dient te bieden?	Zie de beantwoording op vragen 16 en 47
127	Inhoud	Bijlage 3 – Prijzenblad, invulblad uurtarieven	U vraagt een maximum uurtarief voor een consultant. Het is Inschrijver niet duidelijk welk profiel u met consultant bedoelt. Kunt u aangeven in welke situatie(s) u de consultant zult inhuren?	Zie de beantwoording op vragen 16 en 48
128	Inhoud	Bijlage J - Programma van Eisen 1.0, eis 13.4.	Onder eis 13.4. geeft u aan: "Opdrachtnemer garandeert dat als de garantie van toepassing is, de kosten van onderdelen, werkuren, reizen en overige reis- en verblijfkosten niet in rekening worden gebracht." U geeft aan dat o.a. reizen en overige reis- en verblijfkosten niet in rekening mogen worden gebracht indien garantie van toepassing is. Kunt u bevestigen dat dit enkel het geval is bij apparatuur waarbij onsite garantie van toepassing is?"	Dit kunnen wij bevestigen.
129	Inhoud	Bijlage J - Programma van Eisen 1.0, eis 9.9.	Onder eis 9.9. vermeldt u: "Computersystemen (laptops, desktops, servers) hoeven, op verzoek van Opdrachtgever niet voor geïnstalleerd te worden met een operating system. Wel moeten ze voorzien zijn van een OEM licentie. Apparatuur moet, op verzoek van de Opdrachtgever, door leverancier in desbetreffende beheersysteem geplaatst worden." U geeft aan dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever apparatuur in desbetreffend beheersysteem dient te plaatsen. Kunt u aangeven welke beheersystemen dit betreft?	Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld beheersystemen als Ivanti, Azure of DEP, alsmede Intune en MEM.
130	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 19	In artikel 19 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u opgenomen dat het risico overgaat na montage/installatie levering en acceptatie. Dit zijn vier verschillende momenten. Inschrijver verzoekt u het risico van beschadiging of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan op het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit). Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 87
131	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 19	In artikel 19 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u opgenomen dat het eigendom overgaat na montage/installatie levering en acceptatie. Dit zijn vier verschillende momenten. Inschrijver verzoekt u derhalve het eigendom over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling.	Zie antwoord op vraag 87

132	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 17.2	Artikel 17.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden luidt als volgt 'Voor een geleverde zaak geldt een garantietermijn van 24 maanden.' Naast bovenstaande garantie vraagt u in Eis 13.12 van het Programma van Eisen ook naar de garantieafhandeling. Deze wijkt af van hetgeen bepaald in artikel 17.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Het handhaven van beide garanties is disproportioneel. Wij verzoeken u om voor wat betreft garanties de afgesproken garantie van het Programma van Eisen van toepassing te laten zijn. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Artikel 17.2 is niet van toepassing. Eis 13.12 is leidend wat betreft de garantie.
133	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2022, artikel 15a	In artikel 15a van de Algemene Inkoopvoorwaarden 2022 heeft u de bepalingen over data opgenomen. Data is gedefinieerd als 'gegevens of informatie in elektronische vorm' Dit is erg ruim. Dit kan ook bijvoorbeeld ook gegevens over bedrijfsprocessen zijn of producten. In dat geval gaat artikel 15a erg ver in toepassingsbereik. Inschrijver verzoekt u dan ook artikel 15a van toepassing te verklaring op persoonsgegevens. Persoonsgegevens kan in dat geval worden gedefinieerd zoals in de AVG. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Het gaat hier specifiek om data die onderdeel vormen van het op grond van de Raamovereenkomst/Nadere overeenkomsten te realiseren resultaten. Dit kan zowel persoonsgegevens betreffen, maar ook bv data zoals opleidingsmateriaal dat ontwikkeld is voor Opdrachtgever.
134	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 9.1	U heeft in artikel 9.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden de aansprakelijkheid niet beperkt tot soort. Ten aanzien van soort kan onderscheid worden gemaakt tussen directe en indirecte schade. Inschrijver verzoekt de aansprakelijkheid in het kader van deze aanbesteding te beperken tot directe schade. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. Alle schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming wordt meegenomen bij het bepalen van de aansprakelijkheid. Overigens wordt dit onderscheid ook niet gemaakt in het wettelijk aansprakelijkheidssysteem in het Burgerlijk Wetboek. Dit kan dus niet als disproportioneel beschouwd worden.
135	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 9.1	In artikel 9.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u de aansprakelijkheid opgenomen welke is beperkt tot 3.000.000,- per gebeurtenis met een maximum aantal van 3 gebeurtenissen. Inschrijver acht dit bedrag disproportioneel hoog. Bij het bepalen van limitering van aansprakelijkheid moet men, volgens voorschrift 3-9 D lid 2 Gids Proportionaliteit, kijken naar de daadwerkelijke risico's die de aanbestedende dienst loopt en wat de gebruikelijke aansprakelijkheidseis is in de betreffende branche. Gezien het in onderhavige aanbesteding om hardware gaat, zijn de daadwerkelijke risico's die u loopt beperkt. Inschrijver stelt voor om de maximale hoogte van de aansprakelijk vast te stellen op de gebruikelijke € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord, gezien de totale omvang van de opdracht en het niet slechts leveringen betreffen maar ook diensten waarbij de nodige risico's kunnen optreden en de omvang van schade hoog kan oplopen, acht Opdrachtgever de hoogte van de aansprakelijkheid proportioneel. Overigens zijn het maximumbedragen en kan de aansprakelijkheid per gebeurtenis lager uitvallen. Voor de duidelijkheid merken wij op dat de maximale aansprakelijkheid over de gehele looptijd van de Raamovereenkomst 3 (gebeurtenissen) x € 3.000.000,- = €9.000.000,- bedraagt. Het is dus niet zo dat als er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst 3 gebeurtenissen hebben plaatsgevonden met bv. voor elke gebeurtenis een schadebedrag van € 100.000,- de Opdrachtnemer daarna niet meer aansprakelijk gesteld kan worden

136	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 8.1	In artikel 8.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u de bepalingen omtrent overmacht opgenomen. In de huidige tijd zijn er helaas veel situaties waar inschrijvers geen enkele invloed op hebben. Denkt u hierbij aan grondstoffentekort (computer chips tekort), storingen in productie Leverancier (sluitingen fabrieken China als gevolg van COVID-19), ziekte van personeel (COVID pandemie), transportproblemen (container gebrek). In de zaak met kenmerk ECLI:NL:RBNHO:2022:3274, Rechtbank Noord-Holland, datum uitspraak 14 april 2022, datum publicatie 21 april 2022, is er een aanbestedingsprocedure van een Aanbestedende dienst waarbij er voor belangrijke onderdelen sprake is van een sterke verlenging van levertijd en dat in het algemeen geldt dat de supply chain problematiek in de markt op dit moment ernstig en onzeker is. De voorzieningenrechter achtte het hierbij aannemelijk dat de door Inschrijver geschetste problematiek als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de daardoor toegenomen energie- en grondstoffen schaarste mogelijk nog verder zal toenemen. De voorzieningenrechter was hierbij van oordeel dat de Aanbestedende dienst de hier besproken vertragingsrisico's, onder de geschetste omstandigheden, in het contract niet eenzijdig bij de inschrijver kan leggen en adviseert een meer evenwichtige regeling in het contract op te nemen. Inschrijver verzoekt u derhalve de genoemde situaties onder overmacht te laten vallen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zodra Opdrachtnemer vindt dat er sprake is van overmacht, is het aan Opdrachtnemer om dit aankaarten en uitleggen. Hierbi is het ook van belang aan te kaarten welke maatregelen er zijn genomen door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal dit vervolgens beoordelen.
-----	-----------	--	--	---

137	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2022, artikel 5a.1	Artikel 5a.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden 2022 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 disproportionele eisen mag stellen aan leveranciers. Het eisen dat de bescherming van de betrokkenen is gewaarborgd is een disproportionele eis die niet kan worden gegarandeerd. In een 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.	Aanbestedende dienst is zich ervan bewust dat 100% beveiliging niet bestaat. Wat de Aanbestedende Dienst hiermee bedoelt is dat Opdrachtnemer zich gedurende de contractperiode maximaal inzet en voldoende maatregelen neemt om beveiliging te waarborgen.
138	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 5.5	Artikel 5.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat de boete niet in mindering strekt op de schadevergoedingsverplichting van Leverancier. Inschrijver begrijpt dat de boete een punitief karakter heeft, maar acht het disproportioneel wanneer inschrijver deze boete niet in mindering kan brengen op de eventuele schadevergoeding. Inschrijver verzoekt dan ook de boetes in mindering te kunnen brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.	Niet akkoord. De boete heeft inderdaad een punitief karakter maar is met name bedoeld als een prikkel tot nakoming van deze contractuele verplichting. Hier heeft Opdrachtgever een groot belang bij gezien ook de omvang van de raamovereenkomst. Dit staat dus los van de eventuele als gevolg van de tekortkoming ontstane schade die vergoed dient te worden. Opdrachtgever is het niet met u eens dat dit disproportioneel is.
139	Juridisch	Algemene Inkoopvoorwaarden 2018 en 2022, artikel 5.5	In artikel 5.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft u opgenomen dat er geen ingebrekestelling nodig is voor de boete uit artikel 5.4. Echter, inschrijver acht het disproportioneel om direct een boete op te leggen, wanneer nakoming nog mogelijk is. Inschrijver verzoekt u dan ook om eerst een ingebrekestelling met redelijke termijn te sturen voordat er sprake is van verzuim. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Zie het antwoord op vraag 98 en 138.

140	Juridisch	Concept Nadere Overeenkomst, optionele artikel 5.2	Artikel 5.2 van de Nadere Overeenkomst is een optioneel artikel. Dit artikel wijkt af van artikel 10.2 van de Algemene Inkoopvoorwaarden. Echter, in de Overeenkomst, welke prevaleert boven de Algemene Inkoopvoorwaarden is ook al opgenomen in artikel 8.1 dat de contactpersoon de rechtspersoon niet kan binden. Kunt u bevestigen dat artikel 8.1 van de Overeenkomst hier van toepassing is en prevaleert? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Het optionele artikel 5.2 is te komen vervallen.
141	Juridisch	Concept Nadere Overeenkomst, artikel 4.3, 4.4 en 4.5	In artikel 4.3, 4.4 en 4.5 van de Nadere Overeenkomst zijn de bepalingen omtrent betaling opgenomen. Deze wijken af van de bepaling in 6.5 van de Overeenkomst. Kunt u bevestigen dat artikel 6.5 van de Overeenkomst prevaleert? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Het klopt dat artikel 6.5 van de raamovereenkomst prevaleert. Artikel 4.3, 4.4 en 4.5 komen te vervallen en Bijlage E - Concept nadere overeenkomst is aangepast.
142	Juridisch	Concept Nadere Overeenkomst, artikel 3.2	Artikel 3.2 van de Nadere Overeenkomst bepaalt dat de boete niet in mindering strekt op de schadevergoedingsverplichting van Leverancier. Inschrijver begrijpt dat de boete een punitief karakter heeft, maar acht het disproportioneel wanneer inschrijver deze boete niet in mindering kan brengen op de eventuele schadevergoeding. Inschrijver verzoekt dan ook de boetes in mindering te kunnen brengen op eventuele schadevergoedingen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord op vraag 138
143	Juridisch	Concept Nadere Overeenkomst, artikel 3.2	U geeft in artikel 3.2 van de Nadere Overeenkomst aan dat bij een verlate levering er een onmiddellijk opeisbare boete in rekening wordt gebracht ter waarde van 0,1% van de contractwaarde. Wij begrijpen uw redenen voor het invoeren van een boete, echter deze boete kan disproportioneel zijn. Ter illustratie: u bestelt 100 desktops en 1 USB stick. De 100 desktops worden keurig op tijd geleverd, maar door onvoorziene omstandigheden loopt de levering van de USB stick vertraging op. Volgens de huidige boeteclausule geldt er dan een boete die vele malen hoger is dan de waarde van het te laat geleverde product. Om dit soort situaties te voorkomen, stellen wij voor de boete te berekenen op basis van 0,1% van de waarde van de te laat geleverde goederen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	De boete wordt inderdaad bepaalt aan de hand van de waarde van de nadere overeenkomst, waarmee de prikkel tot nakoming van het geheel aan leveringen en eventuele diensten in stand blijft. Opdrachtgever acht de prikkel niet effectief genoeg als de boete slechts gebaseerd wordt op het onderdeel dat niet conform de afspraken is geleverd.
144	Juridisch	Concept Nadere Overeenkomst, artikel 2.2	In artikel 2.2 van de Nadere Overeenkomst verwijst u naar een Verwerkersovereenkomst. Kunt u bevestigen dat op onderhavige aanbesteding geen Verwerkersovereenkomst van toepassing is? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Gedurende de opdracht zal Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerken van Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld in het geval van een thuislevering zijn. Een concept verwerkersovereenkomst is toegevoegd aan de aanbestedingsdocumenten. Deze zal in overleg met Opdrachtnemer in de contracteringsfase definitief worden afgestemd.
145	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 4.2	In artikel 4.2 van de Overeenkomst heeft u een vrijwaringsverplichting opgenomen voor aanspraken door derden met betrekking tot de afdracht van belastingen en/of sociale premies. Kunt u bevestigen dat inschrijver u enkel dient vrij te waren voor aanspraken die aan inschrijver kunnen worden toegerekend? Het is namelijk niet proportioneel wanneer er schade voor rekening van inschrijver komt welke niet aan haar kan worden toegerekend. Bijvoorbeeld wanneer er een ZZP'er direct door een deelnemer is	Niet akkoord. Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever als enige verantwoordelijke gezien voor de afdrachten van belastingen en sociale premies. Daarin maakt Opdrachtgever geen onderscheid of bepaalde niet gedane afdrachten wel of niet toegerekend kunnen worden aan opdrachtnemer. Wij verwijzen u verder naar artikel 9 van de algemene inkoopvoorwaarden voor de hoogte van de aansprakelijkheid en de aansprakelijkheid in zijn algemeenheid.

			ingeschakeld. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
146	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 2.2	In artikel 2.2 van de Overeenkomst heeft u opgenomen dat de uitvoering geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtnemer indien door Opdrachtnemer reeds uitvoering aan de Dienstverlening is gegeven voordat deze Raamovereenkomst door Partijen is ondertekend. Het tekenen van de Raamovereenkomst na gunning van een aanbesteding, is slechts een formaliteit. Na definitieve gunning is er officieel een overeenkomst tot stand gekomen onder de voorwaarden uit de aanbesteding. Het is derhalve niet redelijk om de uitvoering voor rekening en risico van Opdrachtnemer te laten komen na definitieve gunning. Inschrijver verzoekt u dan ook 'deze Raamovereenkomst door Partijen is ondertekend' te vervangen door 'de aanbesteding definitief is gegund'. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord. Zoals op pagina 29 van de aanbestedingsleidraad staat beschreven komt pas een overeenkomst tot stand na ondertekening van de raamovereenkomst na definitieve gunning. Voor zover Opdrachtnemer dus in aanloop naar ondertekening van de raamovereenkomst uitvoering geeft aan de raamovereenkomst is dit voor zijn rekening en risico.
147	Juridisch	Concept Overeenkomst, artikel 1.2	In artikel 1.2 van de Overeenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven de overeenkomst. 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. 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.	Akkoord. Dit is aangepast in Bijlage D - Concept Raamovereenkomst EA Werkplek hardware en gepubliceerd als v1.1.
148	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.1.2., pagina 33	In paragraaf 4.3.1.2 is beschreven dat inschrijver ten aanzien van de minimumeisen betreffende de financiële en economische draagkracht een bewijsstuk moet kunnen overleggen. Kunt u bevestigen dat inschrijver na eventuele gunning volstaat met het overleggen van een verzekeringscertificaat waaruit blijkt dat inschrijver adequaat verzekerd is voor de gevraagde verzekeringsbedragen? Zo niet, dan ontvangen wij graag uw toelichting.	Ja dat is voldoende.
149	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 5.3 pagina 37	In paragraaf 5.3 subgunningscriterium kwaliteit zijn de 5 subgunningscriteria beschreven. Wenst u een totaaldocument te ontvangen waarin de beantwoording van alle subgunningscriteria in opgenomen is of wenst u separate documenten te ontvangen per beantwoording van de subgunningscriteria?	Hiervoor dient inschrijver bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria te gebruiken. Het document is aangepast waardoor het voor de inschrijver duidelijker is hoe de beantwoording van de subsubgunningscriteria ingediend moet worden

150	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.4.2.	In paragraaf 3.4.2. van de Aanbestedingsleidraad staan de voorschriften opgenomen voor het doen van een beroep op een Derde. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Wij verwijzen u naar de definitie van een 'derde' op pagina 26 van de aanbestedingsleidraad: <i>Onder een Derde wordt onder andere verstaan: een onderaannemer, <u>een onderneming uit dezelfde holding als waartoe de Inschrijver behoort</u> en een andere Ondernemer waarmee de Inschrijver een raamovereenkomst heeft. <u>Indien een beroep op een Derde plaatsvindt gelden, onderstaande aanvullende bepalingen: [...]</u></i> Een ander vennootschap binnen het concern wordt derhalve als aparte entiteit gezien en geldt als derde. Indien u een beroep doet op middelen van een ander vennootschap binnen het concern is dus sprake van een beroep op een derde.
151	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2.1. Kerncompetenties	In paragraaf 4.3.2.1 is beschreven dat inschrijver bij de Inschrijving volstaat met het Uniform Europees Aanbestedingswet (Zie deel IV). Op eerste verzoek van de Aanbestedende dienst dient Inschrijver binnen vijf werkdagen een kopie van het betreffende certificaat te kunnen overleggen of andere bescheiden waaruit onomstotelijk blijkt dat aan het vereiste is voldaan. Kunt u toelichten wat u bedoelt met 'een kopie van het betreffende certificaat of andere bescheiden'?	Dit is een fout in de leidraad. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
152	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 4.3.2.1. Kerncompetenties	In paragraaf 4.3.2.1 van het beschrijvend document benoemt u twee verschillende kerncompetenties waaraan de referenties dienen te voldoen. Is onze aanname correct dat meerdere kerncompetenties met dezelfde referent aangetoond mogen worden? Graag uw akkoord.	Dat klopt. U mag één referentie overleggen waarin beide kerncompetenties worden aangetoond. Als dit het geval is, dient inschrijver dit helder aan te geven in het formulier.
153	Inhoud	Beschrijvend document, paragraaf 3.2, pagina 22	In paragraaf 3.2 van 22 geeft u aan dat de gegevensuitwisseling, werkzaamheden en correspondentie tijdens de aanbestedingsprocedure en bij de uitvoering van de opdracht in de Nederlandse taal plaatsvinden. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan de gevraagde bewijsmiddelen maar ook de volmacht voor het aantonen van rechtsgeldige ondertekening. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Hiermee gaan wij akkoord
154	Inhoud	Bijlage 3 Dienstverlening inrichten	Voor alle deelnemers aan deze aanbesteding is het van cruciaal belang om een duidelijk begrip te hebben van uw definitie van "inrichten". Op die manier waarborgt u niet alleen de transparantie, maar ook het voorspoedige en succesvolle verloop van deze aanbestedingsprocedure.	Zie de antwoorden op vragen 123 en 124.
155	Inhoud	Programma van Eisen en Bijlage G	Wij begrijpen niet precies wat uw verwachtingen zijn richting alle inschrijvers met betrekking tot incidenten en bijbehorende prioriteiten in verband met de garantieafhandeling.	Dit wordt nader bepaald bij het opstellen van de SLA na tekening van de overeenkomst.
156	Proces	Bijlage 3	De tarieven dienen 'all-in' te zijn, maar aangezien alle inschrijvers beperkte informatie hebben over de aantallen, is het moeilijk om scherpe prijzen aan te bieden en voor de aanbestedende dienst om appels met appels te vergelijken. Graag ontvang Inschrijver meer verduidelijking op dit vlak.	Uitgegaan kan worden van een laptop en telefoon voor een werkplek. In de meeste gevallen ook van een usbc-connector en 2 beeldschermen. Het totaal aantal medewerkers van de deelnemers ligt op de 8000, waarvan het merendeel gebruikt maakt van de hiervoor genoemde onderdelen.
157	Inhoud	web-based beheertool, website, portaal, service platform	Het is Inschrijver onduidelijk wat u verwachtingen zijn vanwege het ontbreken aan uniformiteit in de vraagstelling. Ook de relatie met het PvE lijkt soms te ontbreken. Graag ontvang Inschrijver meer verduidelijking op dit vlak.	De aanbestedingsdocumenten zijn aangepast om hierin uniformiteit te creëren. Met de genoemde woorden wordt het webportaal bedoeld. Het portaal waar opdrachtgever bestellingen kan plaatsen voor hardware.

158	Inhoud	Bijlage G SLA-Parameters 35	Waarom vraagt u om een skilled incidentdesk terwijl de uitvraag garantieafhandeling betreft?	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
159	Inhoud	Bijlage G SLA-Parameters #39	U spreekt over een web-based beheertool, maar het is onduidelijk wat u precies verwacht?	Opdrachtgever bedoeld bestel portal en heeft de tekst overeenkomstig aangepast.
160	Proces	Bijlage G SLA-Parameters #30	Wat zijn precies uw verwachtingen rondom de aantallen en hoe dient Inschrijver dit te prijzen?	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
161	Inhoud	Bijlage G	Het is niet duidelijk wat uw verwachtingen zijn, aangezien we in Bijlage G enkele onderdelen terugzien die niet verder in de uitvraag worden genoemd, zoals 20, 30 en 35.	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
162	Inhoud	Bijlage J - programma van eisen - eis 11.9	U eist dat het webportaal voldoet aan de WCAG 2.1 norm. Dit is een ongebruikelijke norm voor het webportaal in de IT-branche. Wij verzoeken u om eis 11.9 niet van toepassing te verklaren voor deze aanbesteding.	WCAG 2.1 betreft wettelijke richtlijnen waarvan wij menen dat door ons gebruikte websites, waaronder ook een klantportaal van opdrachtnemer, aan dienen te voldoen.
163	Proces	Beschrijvend document sectie 5.3.2	De aanbestedende dienst gebruikt verschillende termen zoals "bestelportal", "webportaal", "service platform" en "web-based platform". Waar moeten wij ons op richten bij het beantwoorden van subsubgunningscriterium 2? En kan de aanbestedende dienst meer verduidelijking geven over de demo, zoals wanneer deze beschikbaar moet zijn?	De aanbestedingsdocumenten zijn aangepast om hierin uniformiteit te creëren. Inschrijver wordt gevraagd in de beantwoording "webportaal" te hanteren. Het portaal waar opdrachtgever bestellingen kan plaatsen voor hardware.
164	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters #030	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #030 aan: "Dienstverlener heeft een speciale telefonische ingang voor het afhandelen van Serviceverzoeken met betrekking tot het blokkeren van simkaarten. Deze service-ingang is 7x24 bereikbaar en bemand. Verzoeken tot het blokkeren van simkaarten worden direct (dat is binnen maximaal 5 minuten) uitgevoerd en geactiveerd. Dienstverlener heeft een verificatiemethode om valse blokkeringen te voorkomen." Inschrijver merkt op dat het kunnen blokkeren van SIM-kaarten buiten de scope van deze aanbesteding (levering werk plek hardware en dienstverlening ten behoeve van de levering van werkplek hardware) ligt en verzoekt u om deze reden #030 te laten vervallen. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
165	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters #019	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #019 aan: " Dienstverlener start in 100% van de incidentmeldingen binnen 30 minuten (reactietijd) met herstel d.m.v. instructie Deelnemer, remote beheer, het plannen van bezoek op Locatie, et cetera." Inschrijver merkt op dat beheer geen onderdeel is van de scope van deze aanbesteding en verzoekt u 'remote beheer' te laten vervallen in #019. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
166	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters, #018	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #018 aan: " Indien er geen Incident is gesignaleerd middels een beheersysteem, dan gaat de Oplostijd van een Incident in op het moment dat het Incident is aangemeld." Kunt u verduidelijken aan welk beheersysteem u refereert?	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.

167	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters	In Bijlage G - SLA Parameters vermeldt u onder verschillende eisen 'Incidenten'. Inschrijver vermoedt dat Incidenten gekoppeld zijn aan opvolging door uw beheerpartij en vanuit die context niet van toepassing zijn binnen de scope van deze overeenkomst. Om deze reden verzoeken we u de SLA parameters met betrekking tot Incidenten te laten vervallen. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever heeft onrecht deze eisen gesteld en zal deze laten vervallen.
168	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters	In Bijlage G - SLA Parameters vermeldt u onder verschillende eisen 'Incidenten'. Het is Inschrijver onduidelijk wanneer sprake is van een Incident. Op basis van de SLA is ons beeld dat veel KPI parameters (bijvoorbeeld remote beheer, wat lijkt te duiden op 1e lijns support) buiten scope van deze opdracht liggen. Graag uw verduidelijking wat u bedoelt met een Incident.	Opdrachtgever heeft onrecht deze eis gesteld en zal deze laten vervallen.
169	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters, # 007	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #007 aan: "In geval van een spoedbestelling wordt deze bestelling binnen 8 werkuren op de aangegeven locatie geleverd." Wij verzoeken u hier een uitzondering te maken voor de Waddeneilanden.	Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel.
170	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters, # 007	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #007 aan: "In geval van een spoedbestelling wordt deze bestelling binnen 8 werkuren op de aangegeven locatie geleverd." Inschrijver merkt op dat leveren binnen 8 werkuren uitsluitend mogelijk is indien producten op voorraad liggen en verzoekt u om deze reden te bevestigen dat deze eis alleen van toepassing is op spoedleveringen van goederen op voorraad. Graag uw akkoord.	Opdrachtgever gaat akkoord met het voorstel.
171	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters, # 004	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #004 aan: "90% van de bestelde goederen worden binnen maximaal twee werkdagen geleverd op de door Opdrachtgever aangegeven locatie. De leverbetrouwbaarheid wordt periodiek gerapporteerd in het DCM." Wij verzoeken u hier een uitzondering te maken voor de Waddeneilanden.	Hiermee gaan wij akkoord
172	Inhoud	Bijlage G - Contractmanagement - SLA KPI parameters, # 004	In Bijlage G - SLA Parameters geeft u onder #004 aan: "90% van de bestelde goederen worden binnen maximaal twee werkdagen geleverd op de door Opdrachtgever aangegeven locatie. De leverbetrouwbaarheid wordt periodiek gerapporteerd in het DCM." Inschrijver merkt op dat leveren binnen maximaal 2 werkdagen uitsluitend mogelijk is indien producten op voorraad liggen en verzoekt u om deze reden te bevestigen dat deze eis alleen van toepassing is op bestelde goederen op voorraad bij Inschrijver. Graag uw akkoord.	Hiermee gaan wij akkoord

173	Juridisch	Bijlage D - Concept Raamovereenkomst EA Werkplek hardware, art. 5.3.	In artikel 5.3. van de Overeenkomst geeft u aan: "De overeengekomen (maximum) tarieven staan vast gedurende de eerste 24 maanden van de Overeenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven en prijzen eenmaal per 12 maanden geïndexeerd worden. De eerste indexering kan plaatsvinden ingaande <datum>." en "Voor deze Overeenkomst geldt dat de indexatie per maand januari kan plaatsvinden. Inschrijver merkt op dat, op basis van dit artikel, indexering effectief pas in januari 2026 plaats zal kunnen vinden. In het licht van de huidige marktontwikkelingen achten wij dit niet proportioneel en verzoeken we u te bevestigen dat de overeengekomen tarieven en prijzen jaarlijks, voor het eerst op 01/01/2024, geïndexeerd worden.	Niet akkoord.
174	Inhoud	Bijlage 5 - Verklaring Russische betrokkenheid tijdens aanbesteding	Inschrijvers dienen Bijlage 5 (Verklaring Russische betrokkenheid tijdens aanbesteding) rechtsgeldig ondertekenen en bijvoegen. Inschrijver merkt op dat in Bijlage 5 verschillende invulvelden staan waarin de naam van de 'Deelnemer' en het 'contractnummer Deelnemer' dient te worden ingevuld. Inschrijver doet de aanname dat met 'Deelnemer' 'Aanbestedende dienst' wordt bedoeld en verzoekt u het formulier zoveel mogelijk vooraf in te vullen, om fouten te voorkomen. Graag uw aanpassing.	Hiermee gaan wij akkoord. Versie 1.1 van Bijlage 5 - verklaring russische betrokkenheid is gepubliceerd.
175	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad) vraagt u onder het kopje 'Circulair verwerken' een prijs voor het 'Circulair verwerken desktop'. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht? Graag uw toelichting.	Het doel van circulair verwerken, of breder, circulaire economie is het reduceren van het restafval tot 0. Activiteiten die hiervoor ingezet kunnen worden zijn bijv. inzet van oudere producten in gebieden waar deze nog gebruikt kunnen worden, het recyclen of herinzetten van onderdelen. Meer informatie over de achterliggende regelgeving: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:02013R0617-20200301
176	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad) vraagt u onder het kopje 'Circulair verwerken' een prijs voor het 'Circulair verwerken tablet'. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht? Graag uw toelichting.	Zie de beantwoording van vraag 175
177	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad) vraagt u onder het kopje 'Circulair verwerken' een prijs voor het 'Circulair verwerken laptop'. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht? Graag uw toelichting.	Zie de beantwoording van vraag 175
178	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad) vraagt u onder het kopje 'Circulair verwerken' een prijs voor het 'Circulair verwerken smartphone'. Het is Inschrijver niet duidelijk welke dienstverlening hier exact verwacht wordt. Kunt u een opsomming geven van handelingen die u hier van Inschrijver verwacht? Graag uw toelichting.	Zie de beantwoording van vraag 175
179	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 (Prijzenblad) vraagt u Inschrijvers een tarief op te geven voor 'Voorrij kosten naar huisadres'. Inschrijver merkt op dat deze dienst onder het kopje Levering staat. Het is Inschrijver daarmee niet duidelijk welke kosten u hier verwacht. Graag uw toelichting.	De kosten die de Inschrijver vraagt voor het laten voorrijden van bijv een engineer naar het huisadres voor bijv een reparatie.
180	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	U vraagt een maximum uurtarief voor een projectmedewerker. Het is Inschrijver niet duidelijk welk profiel u met projectmedewerker bedoelt. Kunt u aangeven in welke situatie(s) u deze rol zult inhuren?	In het prijzenblad wordt alleen het tarief voor projectmanager uitgevraagd. Uitgaande dat deze rol bedoeld wordt, zie het antwoord op vraag 12.
181	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 Prijzenblad verzoekt u Inschrijvers uurtarieven op te geven voor 3 verschillende rollen. Wij verzoeken u aan te geven wat u kenmerkt als het minimumbedrag dat inschrijvers hiervoor dienen te op te geven.	Zie het antwoord op vraag 12.

182	Inhoud	Bijlage 3 - Prijzenblad	In Bijlage 3 Prijzenblad geeft u op tabblad 'Voorblad' aan: "Geel gearceerde velden verplicht invullen." Inschrijver merkt op dat er geel gearceerde invulvelden staan achter de kopjes in kolom D (Inrichting, Levering, Reparatie buiten garantie, Verpakkingsloos leveren en Circulair verwerken). Inschrijver vermoedt dat dit een omissie is, graag uw aanpassing.	Het prijzenblad zal worden aangepast
183	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.4.	In de aanbestedingsleidraad vermeldt u onder 5.4. (Subgunningscriterium Prijs) aan welke voorwaarden de inschrijfprijs dient te voldoen. U geeft aan: " • Er mogen geen negatieve en/of 0 (nul) tarieven worden aangeboden • Er mogen geen manipulatieve inschrijvingen ingediend worden, dit betekent dat er geen misbruik gemaakt mag worden van de beoordelingssystematiek • Op elk gevraagd onderdeel moet een tarief worden aangeboden • Opdrachtnemer dient zich te realiseren dat voor de geboden tarieven de onderhavige Opdracht uitgevoerd moet worden, de aangeboden tarieven dienen derhalve kostendekkend te zijn • Extreem lage tarieven kunnen worden onderzocht, dit betekent dat de Opdrachtnemer binnen drie (3) dagen, na het eerste verzoek daartoe van de Opdrachtgever, schriftelijk dient aan te tonen dat de marktconformiteit van alle individuele tarieven gewaarborgd is • Het Prijsblad mag op geen enkele wijze aangepast worden" Inschrijver merkt op dat u niet beschrijft wat u verstaat onder 'extreem lage tarieven' en 'marktconformiteit'. Om discussie achteraf te voorkomen verzoeken wij tenminste een ondergrens aan te geven voor zowel de gevraagde uurtarieven als de prijzen voor dienstverlening. Indien u geen ondergrens wenst aan te geven, verzoeken we u toe te lichten op welke wijze u beoordeelt of de inschrijfprijs van Inschrijvers voldoet aan de genoemde voorwaarden.	Zie het antwoord op vraag 12.
184	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.3.2.	In hoofdstuk 5.3. Subgunningscriterium Kwaliteit geeft u onder '5.3.5. Subsubgunningscriterium 5: Maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI)' aan: "Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal drie A4 (enkelzijdig) gebruiken." Gezien de grootte van de vraag/de hoeveelheid punten die behandeld moeten worden, verzoekt Inschrijver u om het maximum aan te passen. Om een volledig, onderscheidend antwoord te kunnen geven, stelt Inschrijver een maximum voor van 5 A4. Graag uw akkoord.	Zie het antwoord op vraag 58.
185	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.3.2.	In hoofdstuk 5.3. Subgunningscriterium Kwaliteit geeft u onder '5.3.3. Subsubgunningscriterium 3: After sales service en garantie' aan: "Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal twee A4 (enkelzijdig) gebruiken." Gezien de grootte van de vraag/de hoeveelheid punten die behandeld moeten worden, verzoekt Inschrijver u om het maximum aan te passen. Om een volledig, onderscheidend antwoord te kunnen geven, stelt Inschrijver een maximum voor van 3 A4. Graag uw akkoord.	Hiermee gaan wij akkoord

186	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.3.2.	In hoofdstuk 5.3. Subgunningscriterium Kwaliteit geeft u onder '5.3.1. Subsubgunningscriterium 1: Algemene dienstverlening' aan: "Voor dit onderdeel kan Inschrijver maximaal vier A4 (enkelzijdig), gebruiken." Gezien de grootte van de vraag/de hoeveelheid punten die behandeld moeten worden, verzoekt Inschrijver u om het maximum aan te passen. Om een volledig, onderscheidend antwoord te kunnen geven, stelt Inschrijver een maximum voor van 5 A4. Graag uw akkoord.	Hiermee gaan wij akkoord
187	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 5.2.	In paragraaf 5.2. (Beoordelingsprocedure) van de Aanbestedingsleidraad licht u toe op welke wijze de scores van het gunningscriterium Kwaliteit tot stand komen. Hierbij geeft u enkele rekenvoorbeelden. Inschrijver merkt op dat rekenvoorbeeld 1 en rekenvoorbeeld 2 niet overeen lijken te komen met het maximumaantal punten dat behaald kan worden per subgunningscriterium, zoals weergegeven in de tabel in 5.1. Om misverstanden te voorkomen verzoeken we u te bevestigen dat de maximum aantal punten uit de tabel leidend zijn voor de uiteindelijke beoordeling.	Dit is een fout in de leidraad. Opslagpercentage is niet van toepassing in de offerteaanvraag. De leidraad is aangepast en als v1.1 gepubliceerd.
188	Inhoud	Aanbestedingsleidraad , paragraaf 3.4.4.	In paragraaf 3.4.4. (Opmaak en indeling van de Inschrijving) van de Aanbestedingsleidraad vermeldt u onder punt 1: "Alle documenten van het gunningscriterium Kwaliteit dienen te worden ingediend met de volgende opmaak: lettertype Verdana, lettergrootte 9 pt, regelafstand 1.2 pt en binnen standaard marges (2,5 cm boven/ onder/ links/ rechts)." Het is Inschrijver niet geheel duidelijk op welke wijze de documenten van het gunningscriterium Kwaliteit ingediend dienen te worden: dienen Inschrijvers hiervoor 'Bijlage 2 - Antwoord op de Subgunningscriteria' te gebruiken of is het gewenst dat Inschrijvers hier een eigen format voor hanteren?	Hiervoor dient inschrijver bijlage 2 - antwoord op de subgunningscriteria te gebruiken.
189	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.12.	In paragraaf 2.12. (Maatschappelijk verantwoord ondernemen) van de Aanbestedingsleidraad vermeldt u onder 'De extra stap': "Aan het verwerken van de afval apparaten hangt begrijpelijkerwijs een prijskaartje. De kosten per te verwerken afval apparaat dienen op het bijgevoegde prijzenblad te worden opgenomen. Deze kosten worden in de beoordeling meegenomen." Kunt u verduidelijken waar Inschrijvers deze kosten dienen op te geven op het prijzenblad?	Dit zijn de cellen D24 t/m D27 in het prijzenblad.
190	Inhoud	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 2.12	In paragraaf 2.12. (Maatschappelijk verantwoord ondernemen) van de Aanbestedingsleidraad vermeldt u: "In deze aanbesteding wordt de Inschrijver verplicht om als social return tenminste 5% van de opdrachtsom van de Dienst aan te wenden voor social return. " In het kader van Social Return On Investment (SROI) wenst Aanbestedende Dienst dat Ondernemer minimaal 5% van de opdrachtsom van de Dienst inzet voor het te werk stellen van Social Return. De Gids Proportionaliteit schrijft voor bij leveringen het SROI deel betrekking te laten hebben op de loonsom die voortkomt uit de opdracht en niet de gehele opdrachtwaarde. In onderhavige aanbesteding zit enkel een arbeidscomponent in de uitgevraagde dienstverlening. Wij verzoeken u daarom te bevestigen dat het te realiseren percentage aan SROI enkel betrekking dient te hebben op	Zie het antwoord op vraag 1

			het aandeel van de omzet wat betrekking heeft op de gevraagde dienstverlening. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	
--	--	--	--	--