

NOTA VAN INLICHTINGEN

Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'

zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. E4.6	U spreekt hier over binnen 2 werkdagen leveren voor de beperkte voorraad producten. Kunt u bevestigen uit hoeveel stuks de individuele bestellingen bestaan?	De individuele bestellingen bestaan uit orders waarin minimaal 1 item besteld wordt tot een veelvoud daarvan. Gebruikelijk kunnen individuele bestellingen beschouwd worden als aantallen van 1 t/m 10.
2	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. E4.61	Wat wordt er precies bedoeld met 'installatie bij medewerker thuis'? Is dat installeren van de device op eindgebruikers niveau? Of is het montage van werkplekken incl. monitoren ophangen etc.? Graag ontvangen wij een specifieke uitleg hierover.	Een installatie van een werkplek bij de medewerker thuis houdt in dat de configuratie doorlopen moet worden. Dit omvat geen fysieke montage van werkplek gerelateerde onderdelen.
3	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 8. Garantie en reparatie, E8.11	Is de gemeente zich bewust dat de kosten voor reparatie na de eerst 12 maanden separaat doorgerekend zullen worden, aangezien de garantietermijn gesteld is op 12 maanden?	Aanbestedende dienst heeft E8.11 opgenomen om juist over een pakket te beschikken zodat er geen reparatiekosten zijn na 12 maanden. Als we dat niet afnemen, dan komt E8.8 in beeld.
4	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 8. Garantie en reparatie	Wat is de verwachting van de gemeente t.a.v. terugkoop/ afvoer van devices?	Afvoer en evt. terugkoop van hardware verloopt via de leverancier, de procedure van het retourneren, whipen en refurbishen/recyclen komt de gemeente Katwijk overeen met de leverancier in een Dossier Afspraken Procedures (DAP)
5	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 8. Garantie en reparatie	Wat is de verwachting van de gemeente m.b.t. data whipping na gebruik van de devices?	Zie artikel 1.1.1.2. 'Gecertificeerde data verwijdering: De leverancier zal diensten aanbieden voor veilige en gecertificeerde data verwijdering, zodat oude apparatuur veilig kan worden afgedankt of hergebruikt zonder dat gevoelige gegevens op straat komen te liggen. Gecertificeerde data verwijdering kan op verzoek van de opdrachtnemer uitgevraagd worden als aanvullende dienstverlening. In deze aanvraag wordt geen beprijzing gedaan op dit onderwerp. De procedure tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt in een DAP beschreven.
6	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 8. Garantie en reparatie	Kan de gemeente aangeven hoe hun het proces van in- en uit diensttredders voor zich zien?	Aanbestedende dienst neemt aan dat inschrijver bedoelt 'ten aan zien van het bestelproces'. In- en uit diensttredders krijgen toegang tot de bestel applicatie van de inschrijver, deze wijkt niet af van gestelde eisen zoals bijlage 01: functionaliteit algemeen beschreven.
7	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 4. Functionaliteit specifiek, Eis E4.15	Voor goed helder beeld in helder verlichte ruimtes is het advies op het scherm minimaal 400 NITS moet ondersteunen. Gaat u akkoord met de aanpassing op het scherm naar minimaal 400 NITS?	Niet akkoord, aanbestedende dienst behoudt huidige eis.
8	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen. 4. Functionaliteit specifiek, Eis E4.28	Wij nemen aan dat medewerkers hybride werken (thuislocaties of andere locaties buiten kantoor). Deze medewerkers zullen dan thuis alleen een laptop in gebruik nemen, ook voor videovergaderingen met bijvoorbeeld Teams. Wij adviseren de webcam van de laptop daarom te voorzien met minimaal Full HD 1080 om de kwaliteit van het webcambeeld te waarborgen. Gaat u akkoord met de aanpassing van de laptopwebcam naar Full HD 1080?	Eis aangepast - Laptop dient minimaal te beschikken over een ingebouwde 1080p FHD IR webcam (ten behoeve van Windows Hello).
9	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen, 2. Algemene eisen, Milieu en duurzaamheid	Is het voor de gemeente Katwijk van essentieel belang dat de gekozen partner WEEELABEX-certificaten bezit voor specifieke categorieën, zoals LHA, SHA en FPD, om de hoogste standaarden van verwerking en hergebruik te garanderen?	De aanbestedende dienst heeft hierover geen eisen of wensen opgenomen, hierdoor is het niet van belang.
10	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen, 2. Algemene eisen, Milieu en duurzaamheid	In hoeverre hecht de gemeente Katwijk belang aan gecertificeerde verwerking van elektrisch en elektronisch afval in het kader van duurzaamheid en milieubescherming?	De gemeente Katwijk hecht hier veel waarde aan. Door het opnemen van een 'huur' component in de opdracht, stimuleren we een langer gebruik van hardware. Na terugname zal deze opnieuw de markt toe treden. Voor 'koop hardware' wordt een proces met de oprachtnemer overeengekomen waarbij retour hardware wordt beschreven.
11	Inschrijffase	Inhoud	Art. 15.5 GIBIT 2020	Artikel 15.5 noemt een boete van € 50.000,- per overtreding welke naast een eventuele schadevergoeding kan worden geëist door de aanbestedende dienst. Inschrijver begrijpt dat geheimhouding in acht dient te worden genomen. Zij is echter van mening dat de hoogte van de boete gezien de opdracht niet proportioneel is. Inschrijver verzoekt u derhalve de hoogte van de boete bij overtreding te verlagen naar € 10.000,- overtreding. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Artikel 15.5 ziet toe op het schenden van de geheimhoudingsverplichting. Het boete bedrag is nooit meer dan 50K per overtreding. Dat is wel iets anders dan nu gesteld wordt. Dit is de tekst uit het artikel: <i>15.5 De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 4 keer de Vergoeding per overtreding, onverminderd het recht de daadwerkelijk geleden schade te verhalen (met inachtneming van artikel 13).De hiervoor bedoelde boete bedraagt evenwel nooit meer dan € 50.000,- per overtreding. Samenhangende overtredingen worden daarbij aangemerkt als één overtreding.</i>
12	Inschrijffase	Inhoud	Art. 24.1 GIBIT 2020	Kunt u hier specifieker zijn door aan te geven dat het hier gaat om "in de hoedanigheid van verwerker in de zin van de AVG verwerkt," Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Akkoord
13	Inschrijffase	Inhoud	Art. 13.3 jo. Art. 13.4 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1,25 miljoen per gebeurtenis en € 2,5 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Akkoord. Staat al op die manier in de raamovereenkomst (artikel 10).
14	Inschrijffase	Inhoud	Art. 13.3 GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte -en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Niet akkoord. Het in 13.3 en 13.4 gemaakte onderscheid biedt voldoende duidelijkheid en is afgestemd op de verzekeringen die in de markt worden aangeboden.
15	Inschrijffase	Inhoud	Art. 7.6 GIBIT 2020	Kunt u aan deze bepaling toevoegen dat het enkel gaat om aan de buitenkant waarneembare gebreken? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Niet akkoord. Artikel 1.10 bevat een definitie van een gebrek en deze definitie wordt niet aangepast. De acceptatieprocedure borgt de kwaliteit van de producten en deze is sterk afhankelijk van de afwezigheid van alle gebreken, niet enkel de externe gebreken.
16	Inschrijffase	Inhoud	Art. 4.2 sub i en ii GIBIT 2020	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om de overeengekomen termijnen niet als zijnde vast en fataal te doen gelden. Inschrijver verzoekt in het geval van niet-tijdige nakoming van haar leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Het artikel bevat twee fatale termijnen en een leveringsdatum valt daar niet direct onder. Indirect zou het wel invloed kunnen hebben op de afgesproken einddatum voor implementatie waar wel een fataal termijn op staat. De ratio hiervoor is dat de schade van het niet tijdig implementeren voor de gemeente aanzienlijk zou zijn en zij dan gebaat is bij het direct intreden van verzuim, zodat zij versneld kan handelen.
17	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, bijlage 1	Volgens Inschrijver is het raadzaam dat partijen gezamenlijk onderzoeken welke verwerkingen er in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst plaatsvinden en of deze verwerkingen vervolgens moeten worden gekwalificeerd als een verwerking door een verwerker ex artikel 4 lid 8 AVG. Kunt u bevestigen dat partijen dit gezamenlijk doen na definitieve gunning, voor ondertekening van de verwerkersovereenkomst.	Gemeente Katwijk bevestigt dit.
18	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 7.2	Een oneindige geheimhoudingsplicht is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Inschrijver verzoekt u daarom op te nemen dat geheimhouding nog drie (3) jaar geldt na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst. Daarbij komt dat persoonsgegevens volgens de AVG moeten worden gewist indien zij geen doel meer dienen.	Niet akkoord. Geheimhoudingsplicht geldt wat Gemeente Katwijk betreft ook na beëindiging van de verwerkersovereenkomst, Gemeente Katwijk ziet geen reden om na drie jaar af te zien van geheimhoudingsplicht.



NOTA VAN INLICHTINGEN

Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'

zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 7.1	Om onduidelijkheid en discussie achteraf te voorkomen wordt de aanbestedende dienst verzocht om deze bepaling te herschrijven: "Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven. Op eerste schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker alle aan haar gegeven persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke verwijderen."	Dit artikel zal niet herschreven worden. Indien er iets toegevoegd moet worden, moet dat in de hoofdovereenkomst of in een addendum opgenomen worden. Wel akkoord met het voorstel hiernaast, echter met de toevoeging dat ook teruggave een optie is. Dus: "Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven. Op eerste schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker alle aan haar gegeven persoonsgegevens verwijderen danwel teruggeven." Echter is het dan in feite weer hetzelfde als hoe het nu in 7.1 staat. Ook is het mogelijk om direct in de hoofdovereenkomst of addendum af te spreken of het wissing danwel teruggave wordt. Gemeente Katwijk wil in ieder geval dat het haar keus is, eventueel kan worden geprobeerd vooraf de keuze te maken uit wissing of teruggave.

NOTA VAN INLICHTINGEN
Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'
zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
20	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 6.1	Inschrijver gaat niet akkoord met een dergelijke aansprakelijkheidsclausule. Allereerst zijn partijen niet gehouden eenzelfde aansprakelijkheidsclausule overeen te komen in de verwerkersovereenkomst als in de onderliggende hoofdovereenkomst. Bovendien kan dit zorgen voor disproportionaliteit gezien de mate van gegevensverwerking. De aanbestedende dienst wordt daarom verzocht in deze verwerkersovereenkomst een aparte aansprakelijkheidsclausule op te nemen. En deze aansprakelijkheidsclausule dient volgens Inschrijver te worden beperkt conform de geldende marktvoorwaarden, namelijk: “Indien Verwerker toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, dan heeft de Verwerkingsverantwoordelijke recht op vergoeding van eventuele daaruit voortvloeiende schade. Indien Verwerker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd: a. de aansprakelijkheid van Verwerker, voor zover deze door zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering; b. indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Verwerker beperkt conform €500.000 per gebeurtenis met een maximum van €1.000.000 per jaar. c. Verwerker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. Bovengenoemde beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzeg of grove schuld van Verwerker.” Uiteraard kan Inschrijver de aanbestedende dienst het huidige verzekeringscertificaat toesturen ter controle, alsmede het actuele polisblad van de aansprakelijkheidsverzekering. Voor een eventuele vrijwaringsverplichting geldt dezelfde beperking.	"Afspraken over aansprakelijkheid horen niet thuis in de verwerkersovereenkomst, maar in de hoofdovereenkomst of desnoods een addendum bij de verwerkersovereenkomst. Als het onderwerp van onderhandeling is, dan moet dat in de hoofdovereenkomst (of addendum). "
21	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 5.1	De verwerker is verplicht om de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging te informeren zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (art. 33 lid 2 AVG). Dit houdt in dat het informeren zo spoedig mogelijk dient plaats te vinden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van 24 uur ingaat na ontdekking en dat het enkel gaat om het informeren van de verwerkingsverantwoordelijke over de ontdekking. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke vervolgens om een beoordeling van de inbreuk te maken, inhoudende of de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat en wanneer de verplichting bij Verwerker ligt om alle informatie te verzamelen, kan de aanbestedende dienst de termijn dan aanpassen naar 48 uur? De verwerkingsverantwoordelijke heeft volgens art. 33 lid 1 AVG de verplichting om binnen 72 uur melding te maken bij de toezichthoudende autoriteit. Dit geeft de aanbestedende dienst voldoende ruimte.	Termijn van 24 uur wordt niet gewijzigd naar 48 uur. De termijn gaat in 24 uur nadat er voldoende redenen zijn voor de verwerker om aan te nemen dat er sprake is van een inbreuk, waarbij de gemeente erop vertrouwt dat de verwerker die inschatting maakt. Zolang er bij de verwerker een onderzoek loopt naar een vermoedelijke inbreuk loopt de termijn nog niet. Wel moet dan alle informatie over het datalek vermeldt worden wat op dat moment bekend is over de oorzaak, de categorie persoonsgegevens, categorie betrokkenen en aantal betrokkenen. De verwerkingsverantwoordelijke maakt inderdaad de beoordeling of de inbreuk een risico inhoudt voor de betrokkenen.
22	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 4.5	Op basis van dit artikel is Inschrijver gehouden de aanbestedende dienst te informeren m.b.t. de door haar ingeschakelde subverwerkers en tevens vergelijkbare afspraken te maken betreffende de verwerking van persoonsgegevens onder de verwerkingsovereenkomst. De afspraken die leveranciers maakt met haar subverwerkers zijn veelal aan geheimhouding onderhevig, zodat Inschrijver in die gevallen geen inzage kan geven in de overeenkomst met de subverwerkers. Voorts zal in sommige gevallen gebruik worden gemaakt van oplossingen waarbij de subverwerker haar verplichtingen in “standaard” voorwaarden heeft opgenomen waardoor deze niet 1-op-1 zullen aansluiten bij de bepalingen zoals vermeld in deze verwerkersovereenkomst, om welke reden Inschrijver alsdan niet kan toezeggen dat dezelfde verplichtingen worden opgelegd aan de subverwerker. Indien de aanbestedende dienst twijfelt aan een ingeschakelde subverwerker, dan kan er onderbouwd bezwaar worden gemaakt en eveneens middels het auditrecht door een onafhankelijke derde een onderzoek laten uitvoeren. Deze onafhankelijke derde zal inzage krijgen in alle voor het onderzoek relevante data, waaronder desgewenst de overeenkomst tussen Inschrijver en haar subverwerker. Is de aanbestedende dienst bereid de bepaling dienovereenkomstig te wijzigen?	Gemeente Katwijk hoeft geen inzage in de onvereenkomst. Gemeente Katwijk wil wel zekerheid dat de artikelen 28.2 en 28.4 van kracht zijn en verwerker moet dit garanderen.
23	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 4.5	De aanbestedende dienst stelt Inschrijver verplicht is om bij elke toevoeging of wijziging van subverwerkers, de aanbestedende dienst hierover vooraf te informeren. Het vooraf moeten informeren t.a.v. deze wijziging is volgens Inschrijver niet redelijk en beperkt Inschrijver in de besluitvorming t.a.v. de inrichting van haar bedrijfsprocessen en partnerships, hetgeen niet wenselijk is. Inschrijver zou dit dan ook graag wijzigen in de verplichting de aanbestedende dienst te informeren over het wijzigen en/of toevoegen van categorieën subverwerkers, welke in de privacybijsluiter worden opgenomen. Mocht de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaan, dan verzoekt Inschrijver de minimale termijn voor het dien van inlichtingen te verkorten naar 1 (een) maand. Ook dit omdat Inschrijver anders te veel wordt beperkt in de besluitvorming t.a.v. de inrichting van haar bedrijfsprocessen en partnerships, hetgeen niet wenselijk is.	"Niet akkoord, alle subverwerkers moeten gemeld worden. Er wordt geen termijn in de verwerkersovereenkomst genoemd, maar in ieder geval vooraf. Het is onduidelijk wat inschrijver bedoelt met 'verkorten naar 1 maand'."
24	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 4.2	Gezien de impact van een audit en het lage risicoprofiel van de gegevensverwerking, zou Inschrijver dit recht graag beperken tot maximaal eenmaal per jaar, dan wel in die situatie dat er een aantoonbaar vermoeden bestaat dat Inschrijver haar verplichtingen uit hoofde van de verwerkersovereenkomst niet of niet naar behoren nakomt. Daarbij wenst Inschrijver overeen te komen dat het uitvoeren van een audit de normale bedrijfsvoering van Inschrijver niet mag verstoren en wenst Inschrijver tijdig op de hoogte te worden gebracht, minimaal 30 dagen voorafgaand aan het uitvoeren van de audit. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
25	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 4.1 / bijlage 2 (van bijlage 8)	Inschrijver hanteert een eigen technisch en organisatorisch maatregelendocument (TOM) waaruit de door haar genomen beveiligingsmaatregelen blijken. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord de TOM van Inschrijver toe te voegen als Bijlage? Uiteraard stelt Inschrijver de aanbestedende dienst in de gelegenheid de TOM op voorhand te bekijken en te beoordelen zoals de aanbestedende dienst ook verplicht is conform het bepaalde in art. 28 lid 1 AVG. Immers, in het kader van art. 28 lid 1 AVG heeft de aanbestedende dienst als opdrachtgever de plicht te onderzoeken of zijn verwerker passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen. Indien Inschrijver als verwerker moet handelen, dan zal de aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke dus moeten aangeven welke persoonsgegevens zij deelt met Inschrijver en welke mate van beveiliging vereist is. Inschrijver vraagt u deze wettelijke plicht te erkennen en zullen naleven in de uitvoering van de Raamovereenkomst.	Niet akkoord, dit is niet werkbaar voor gemeente Katwijk, en niet eerlijk te vergelijken met andere inschrijvers.
26	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, art. 2.2	De duur van de verwerkersovereenkomst is te allen tijde gelijk aan de duur van de hoofdovereenkomst. De verwerkersovereenkomst is niet los van de hoofdovereenkomst te beëindigen. Bij beëindiging van de hoofdovereenkomst eindigt dus ook de verwerkersovereenkomst van rechtswege en vice versa. Verzoek om dit aan te passen.	Niet akkoord. Zolang de afspraken over het teruggeven/wissen niet zijn nagekomen is de verwerker toch gehouden aan nakomen van de VWO?



NOTA VAN INLICHTINGEN

Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'

zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
27	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, algemeen	Volgens Inschrijver is het raadzaam dat partijen gezamenlijk onderzoeken welke verwerkingen er in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst plaatsvinden en óf deze verwerkingen vervolgens moeten worden gekwalificeerd als een verwerking door een verwerker ex artikel 4 lid 8 AVG. Kan de aanbestedende dienst uitleggen in het kader van welke dienstverlening zij vindt dat sprake is van een verwerkersrelatie tussen haar en Inschrijver? En dus waarom de aanbestedende dienst van mening is dat zij het doel en het middel van gegevensverwerking bepaalt, dat deze gegevensverwerking tot de primaire kern van de opdracht behoort en dat een verwerkersovereenkomst gesloten dient te worden?	De verwerkersovereenkomst is van toepassing wanneer inschrijver een verwerker is in de zin van artikel 4 lid 8 AVG. Gemeente Katwijk is van mening dat leverancier verwerker is v.w.b. de namen/mailadressen van de medewerkers die nodig zijn voor het inloggen in de Portal/webshop.
28	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, algemeen	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren boven de product- en dienstenovereenkomst (hoofdovereenkomst) bij strijdigheid ter zake van instructies in het kader van verwerking van persoonsgegevens.	Niet akkoord, en onduidelijk wat de reden is voor deze vraag.
29	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 8, algemeen	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om afwijkingen naar aanleiding van de Nota’s van Inlichtingen te verwerken in deze verwerkersovereenkomst. Indien de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst de Nota’s van Inlichtingen te doen prevaleren ten opzichte van alle overige documenten waaronder deze verwerkersovereenkomst.	Niet akkoord voor wat betreft het wijzigen in de verwerkersovereenkomst, de NVI prevaleert altijd boven de bijlages.
30	Inschrijffase	Inhoud	Eis E8.10	Kunt u bevestigen dat u ook akkoord gaat met (gereed)meldingen middels mail?	Akkoord
31	Inschrijffase	Inhoud	Eis E8.6	Inschrijver dient in het DAP vast te leggen welk personeel (naam en functie) wordt ingezet voor reparatie en onderhoud op locatie van Opdrachtgever. Het is vooraf niet duidelijk wie hiervoor ingezet wordt. Personeel wordt ingezet op basis van resources, beschikbaarheid en planning ingezet. Wij verzoeken u om dit onderdeel de laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
32	Inschrijffase	Inhoud	Eis E8.2	Op verzoek van Opdrachtgever voert Opdrachtnemer reparatie en onderhoud uit van de Producten met een datadrager op de Locatie van de Deelnemer. Smartphones worden altijd op locatie van de reparateur gerepareerd. Wij verzoeken u daarom om deze eis niet van toepassing te verklaren op smartphones. Gaat u hiermee akkoord?	Eis 8.2 gaat over de garantietermijn en niet over reparatie
33	Inschrijffase	Inhoud	Eis E7.5	De kosten voor het opstellen en uitvoeren van de (concept-)exit overeenkomst (incl. exit plan) dienen in de inschrijving opgenomen te worden. In het prijzenblad is hier geen ruimte voor. Waar dient Inschrijver deze kosten op te nemen?	Artikel 7.5 vervalt. Gemeente Katwijk kiest er voor geen exit strategie overeen te komen met opdrachtnemer.
34	Inschrijffase	Inhoud	Eis E4.13 / eis E4.39	Laptop dient te beschikken over een IPS- of PLS-display van de grootte: >= 13,” en <= 15”; >= 15,” en <= 16”; Laptop weegt maximaal: >= 13,” en <= 14”. gewicht maximaal 1,5 kg. >= 15,” en <= 16”. gewicht maximaal 2,2 kg. Inschrijver hoeft maar één laptop aan te bieden op het prijzenblad. Wij verzoeken u om te verduidelijken welk formaat laptop en het daar bijbehorende gewicht Inschrijver dient aan te bieden op het prijzenblad.	Prijzenblad aangepast zodat inschrijver beide laptops (>= 13,” en <= 15”; >= 15,” en <= 16”; kan aanbieden. Inschrijver wordt een maximum gewicht opgelegd en is vrij om een artikel naar keuze aan te bieden zolang deze aan het PvE voldoet.
35	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.23	Is onze aanname correct dat deze eis van toepassing is voor producten die aangeboden worden tijdens de uitvoering van de overeenkomst?	Dat is juist.
36	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.16	Is onze aanname correct dat deze eis van toepassing is op de aangeboden laptop?	Dat is juist.
37	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.3	Kunt u bevestigen dat een applicatie ook beheerd mag worden door een onderaannemer?	Dat is juist, hiervoor geldt wel dat de onderaannemer deel neemt aan de inschrijving als combinant of onderaannemer.
38	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.2	Om het bestelportaal inclusief de in de wens G2.3.1 en G2.3.2 gevraagde koppelingen tijdig beschikbaar te stellen, is tevens de inzet van veel uren vanuit Gemeente Katwijk vereist. Kunt u bevestigen dat die inzet er zal zijn?	De aanbestedende dienst is zich hiervan bewust en zorgt voor voldoende capaciteit.
39	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.2	Wij verzoeken u om de termijn waarbinnen het bestelportaal beschikbaar dient te zijn aan te passen naar: binnen twee maanden na definitieve gunning. Zo geeft u Inschrijver een realistische termijn om het bestelportaal met eventuele koppelingen beschikbaar te stellen. Gaat u hiermee akkoord?	Akkoord
40	Inschrijffase	Inhoud	Eis E3.1	Inschrijver dient voor de initiële bestelling na gunning 400 laptops te leveren die uit voorraad leverbaar zijn. Is onze aanname correct dat dit om de levering van 400 stuks van één en hetzelfde device gaat? Indien niet correct, graag uw toelichting.	De aanbestedende dienst zal afhankelijk van het aanbod hier een onderverdeling gaan maken tussen >= 13,” en <= 15”; >= 15,” en <= 16”. Antwoord op de vraag: nee
41	Inschrijffase	Inhoud	Eis E2.2 / 2.11 Gestanddoening	Volgens de leidraad dient Inschrijver zijn inschrijving voor een periode van 60 dagen gestand te doen. In het Programma van Eisen noemt u een geldigheidsduur van 6 maanden. Is onze aanname correct dat de gestanddoeningstermijn zoals genoemd in de leidraad leidend is?	Uw aanname is correct; de gestanddoeningstermijn, zoals in de leidraad genoemd, is leidend; tw. 60 dagen
42	Inschrijffase	Inhoud	2.7 Indienen (documenten bij) inschrijving	Het UEA dient ondertekend te worden met natte handtekening. Deze processen zijn tegenwoordig veelal gedigitaliseerd. Gaat u ook akkoord met een digitale, rechtsgeldige ondertekening?	Ja, wij zijn akkoord met een digitale rechtsgeldige ondertekening. Wel onder vermelding van de juiste persoonsnaam die ook op de KvK moet staan vermeld.
43	Inschrijffase	Inhoud	Beoordeling kwaliteit	Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam en welke functie bekleden zij?	De beoordelingscommissie bestaat uit een vijftal leden: een aanbestedingsmanager, contractmanager, servicedeskmedewerker, een gebruiker olv de betrokken inkoopadviseur
44	Inschrijffase	Inhoud	4.5.1 Indexering diensten	Indexering van de dienstentarieven tot een maximum van 2,5%, is pas vanaf de (eerste, tweede enz...) verlengingsoptie (november 2025) bespreekbaar. Indexering is bedoelt om prijzen aan te passen, omdat de kosten stijgen door bijvoorbeeld hogere inkooprijzen. Het is niet proportioneel om hier een maximaal percentage van 2,5% aan te koppelen, omdat de percentages jaarlijks anders kunnen zijn en Inschrijver mogelijk hiermee de kosten niet kan dekken. Wij verzoeken u om het maximum percentage te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Producttarieven indexeren is niet toegestaan omdat er een opslagpercentage gehanteerd wordt. Dienstentarieven kunnen na twee jaar geïndexeerd worden afhankelijk van het CBS diensten index. Aanbestedende dienst kijkt hier niet vanaf.
45	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Prijzenformulier	In cel E32 dient Inschrijver een percentage op te geven. Deze cel staat ingesteld op ‘Financieel’ in plaats van ‘Percentage’. Verzoek om dit aan te passen.	Prijzenblad bijgewerkt.
46	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Prijzenformulier	Het prijzenblad kent twee keer een totaal vergelijkprijs. Een voor onderdeel ‘Productcategorie’ en een voor onderdeel ‘Optioneel af te nemen door Opdrachtgever’. Het is Inschrijver onduidelijk hoe u de 100 punten toe gaat kennen. a. Telt u beide totaal prijzen bij elkaar op en ontvangt de inschrijver met de laagste totaalprijs 100 punten? OF b. Gaat u beide totaal prijzen apart beoordelen? Zo ja, kan Inschrijver per onderdeel 50 punten behalen? Graag uw toelichting.	Antwoord: beide totaalprijzen worden bij elkaar opgeteld en de laagste totaalprijs krijgt 100 punten toegekend.
47	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 4 Prijzenformulier	Next Business Day onsite support is alleen mogelijk voor GU1.1. Laptop. Om miscommunicatie te voorkomen verzoeken wij u om deze optie voor de andere producten op grijs te zetten, zodat Inschrijver deze cellen niet in kan vullen.	Prijzenblad bijgewerkt.



NOTA VAN INLICHTINGEN
Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'
zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
48	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.4	Inschrijver krijgt voor de beantwoording van 5 subvragen beperkte ruimte. Om concreet te kunnen antwoorden verzoeken wij u om akkoord te gaan met maximaal 4 A4.	Akkoord
49	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.4	Inschrijver dient te beschrijven op welke wijze de applicatie aansluit op het beleid van de Opdrachtgever uiteengezet in (Bijlage 'Informatiebeveiliging, Privacy en Gegevensbescherming'). Deze bijlage ontbreekt. Wij verzoeken u om deze te publiceren.	De aanbestedende dienst doelt op Bijlage 8 verwerkersovereenkomst. Eis aangepast.

NOTA VAN INLICHTINGEN

Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'

zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.2	Wat is in uw ogen het verschil tussen 'harde borging van levertijden' en 'harde garantie van levertijden'? Wat verwacht u concreet van Inschrijver bij deze elementen?	De aanbestedende dienst ziet het verschil als volgt: Harde borging van levertijden: Hierbij verwachten we van de inschrijver dat hij systematische en betrouwbare methoden of procedures instelt om te waarborgen dat de levertijden consistent worden nageleefd. Dit kan bijvoorbeeld gaan over interne processen, kwaliteitscontroles, risicomanagement en monitoringssystemen. Het gaat hierbij niet alleen om de belofte, maar ook om het mechanisme waarmee die belofte systematisch wordt waargemaakt. Harde garanties van levertijden: Dit verwijst naar de sterke verplichting of belofte van de inschrijver om een product of dienst binnen de vastgestelde termijn te leveren. Dit gaat dus over de bindende afspraken en de gevolgen van het niet nakomen daarvan.
51	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.1	"NB Opdrachtgever wenst bij de start van CYOD de bestellingen door de individuele gebruikers zelf te laten plaatsvinden. Hiertoe zal Opdrachtgever een Excel-bestand aanleveren met wie voor welk device(s) in aanmerking komt. Geef aan tot op welk niveau" De laatste zin 'geef aan tot op welk niveau' lijkt niet compleet te zijn. Wat verwacht u hier van Inschrijver?	G2.1 bijgewerkt.
52	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.1	Inschrijver dient 8 verschillende elementen te beschrijven, bestaande uit uitgebreide procedures. Om een concreet antwoord te kunnen geven verzoeken wij u om akkoord te gaan met 6 A4 in plaats van 5 A5.	Niet akkoord. Eventuele screenshots (afbeeldingen zonder tekst alinea's) ter aanvulling mogen in de tekst worden meegenomen. De ruimte van de screenshots, titel en inhoudsopgave worden niet mee gerekend. De opgegeven omvang is dus exclusief screenshots.
53	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.1	Inschrijver dient in te gaan op 'communicatie naar fabrikant'. Op welke communicatie en communicatie waarover doelt u hier precies?	Aanbestedende dienst wil graag een beschrijving ontvangen waarbij de waarde van de inschrijver toegevoegd blijkt. Hiermee doelt de aanbestedende dienst op bijvoorbeeld contact/communicatie en-/of bijeenkomsten met de aangeboden fabrikant. Inschrijver is vrij om hier invulling aan te geven.
54	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.1	Wat verstaat u concreet onder 'warme introductie van CYOD', voor wie is deze introductie bijvoorbeeld bedoelt en wat verwacht u hierbij van Inschrijver?	Zie bijlage 01: tabblad functionaliteit algemeen. Inschrijver dient te motiveren hoe gebruikers zonder tussenkomst van een leidinggevende via de aangeboden applicatie, hardware kunnen bestellen uit een voorgeselecteerd aanbod op basis van zijn/haar rol.
55	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen, G2.1	Wat verstaat u concreet onder 'het beheer van de devices' en wat verwacht u hierbij van Inschrijver?	Aanbestedende dienst bedoelt hiermee een product bij aanschaf aan intune toewijzen, waardoor de hardware beheerd kan worden. gjt: toch ook reparatie etc.?
56	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Programma van eisen en wensen, 1. Wensen	Is onze aanname correct dat het toegestaan is om boven het toegestane aantal A4 te komen, wanneer Inschrijver gebruikmaakt van screenshots in de tekst?	Dat is juist 'zie antwoord op vraag 52'
57	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 11.1 SROI uitvoeringsvoorwaarden, art. 2.5	Bij het onverhoopt niet (volledig) nakomen van de SROl-verplichting door een opdrachtnemer, kunnen de KDB-gemeenten overgaan tot het bij de betreffende opdrachtnemer in rekening brengen van het resterende bedrag van de SROl-verplichting + een direct opeisbare boete (deze is maximaal 150% van het bedrag van de SROl-verplichting die niet is nagekomen). Inschrijver acht een direct opeisbare boete van maximaal 150% – bovenop het in rekening brengen van het resterende bedrag van de SROl-verplichting - disproportioneel. Wij verzoeken dit te nuanceren door: a. De direct opeisbare boete van maximaal 150% van het resterende bedrag te laten vervallen en enkel de niet gerealiseerde verplichting als boetebedrag te rekenen. Gaat u hiermee akkoord? b. De boete niet toe te passen wanneer Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn alsnog de Social Return verplichting realiseert en hiervan bewijsstukken aanlevert. Gaat u hiermee akkoord? Indien u met een van de vragen niet akkoord gaat, graag uw toelichting.	Aanbestedende dienst heeft besloten geen SROI toe te passen bij deze opdracht.
58	Inschrijffase	Inhoud	3.2.4.1 Kerncompetenties	Kerncompetentie 1 dient te worden voorzien van een tevredenheidsverklaring van de opgegeven referent. Om extra administratieve lasten bij onze referent te voorkomen verzoeken wij u om deze te laten vervallen. Gaat u hiermee akkoord?	Niet akkoord. Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan de tevredenheidsverklaring.
59	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 Wachtkamerovereenkomst	Met de inschrijver die de op één na de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan wordt een wachtkamerovereenkomst. Is onze aanname correct dat u deze wachtkamerovereenkomst aangaat voor een periode van 24 maanden?	Dit is correct
60	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 7 – Wachtkamerovereenkomst, art. 2.2	Inschrijver dient zijn inschrijving gedurende 1 jaar gestand te doen. Wij verzoeken u om prijzen die genoemd worden in de inschrijving hiervoor uit te sluiten. Het is niet mogelijk om prijzen voor een jaar gestand te doen. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 44
61	Inschrijffase	Inhoud	1.2.2 Nadere overeenkomst huur van de producten	Opdrachtnemer dient de huurtarieven en rente in een nadere overeenkomst te beschrijven en te beargumenteren. Als referentie gebruikt u Euribor – 6 maanden. Op pagina 5 van de Aanbestedingsleidraad, in de lijst van Definities, staat het volgende over 'Euribor': Rentetarief voor huur: 1 augustus is de referentiemaand; rentetarief is 3,943 %. Is onze aanname correct dat Inschrijver de rente dient te beschrijven in een nadere overeenkomst, dat u op dat moment naar de huidige referentiemaand kijkt en deze niet nu al vastlegt?	Dat is juist.
62	Inschrijffase	Inhoud	1.1.1.1 Huren	Gemeente Katwijk wil de mogelijkheid hebben om de benodigde werkplek gerelateerde hardware te huren in plaats van te kopen. U geeft slechts een beknopte beschrijving van deze situatie. Kunt u concreet toelichten hoe de invulling van huur eruit moet komen zien?	Hierover wil de aanbestedende dienst niet een afgekaderde situatie schetsen. Wij gaan met de opdrachtnemer in gesprek om de lease constructie mogelijkheden te bespreken.
63	Inschrijffase	Inhoud	1 Omschrijving opdracht	Is onze aanname correct dat u de eerste batch van +/- 400 laptops in koop afneemt?	Dat is niet juist, gemeente Katwijk wil voor de eerste batch van +/- 400 de optie hebben die te kopen of leasen. Voor de prijzenblad is enkel rekening gehouden met 'koop'. Voor de lease opties gaat de aanbestedende dienst in gesprek met de winnende inschrijver.
64	Inschrijffase	Inhoud	Tweede vragenronde	Inschrijvers kunnen nadere vragen stellen over de beantwoording van de eerder gestelde vragen. Onze ervaring leert dat gedurende het proces nieuwe vragen kunnen ontstaan. Kunt u bevestigen dat u ook nieuwe vragen voor de tweede Nota van Inlichtingen toestaat?	Niet akkoord.
65	Inschrijffase	Inhoud	G2.4 Informatieveiligheid en privacy	Inschrijver dient te beschrijven hoe de BIO en AVG doorwerken in de applicatie en in de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zodanig dat de opdrachtnemer in staat wordt gesteld hieraan te voldoen. Kunt u uitleggen wat Inschrijver precies dient te beschrijven over 'de bedrijfsvoering van Opdrachtgever'?	Eis G2.4 aangepast. Wat betreft BIO gelden hier overheids wetgeving waar inschrijver aan moet voldoen. Zie: https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/project/baseline-informatiebeveiliging-overheid/
66	Inschrijffase	Inhoud	Eis 8.10	U vraagt dat opdrachtnemer na reparatie van een product een gereed melding doet middels SMS, hierbij dienen de telefoonnummer van melders bekend te zijn waarbij extra handelingen te pas dienen te komen. Melder ontvangt na verandering in de status van een melding omtrent de garantie en reparatie van een product altijd een e-mail met de beschreven status van de melding. Inschrijver doet de aanname dat dit voldoet, is dit correct?	Akkoord, Eis 8.10 aangepast naar e-mail in plaats van sms.



NOTA VAN INLICHTINGEN

Europese openbare aanbesteding 'End-user devices dienstverlening beheer en technische ondersteuning'

zaaknr.: 3049783 / TenderNed: 426088

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	Inschrijffase	Inhoud	Eis 7.1/7.2/7.3	Een helpdesk voor zowel technische als functionele ondersteuning van de dienstverlening welke telefonisch bereikbaar dient te zijn op werkdagen van 08:00 tot 17:00, dit is een eis die normaliter thuishoort bij het uitbesteden van werkplekbeheer. In het prijzenblad is geen ruimte om een op te zetten helpdesk te prijzen. Hoe wenst u dit in te richten? Is een contactpersoon met ruim voldoende kennis welke altijd tot uw beschikking is voor uw vraagstukken hierin voldoende, en kan u de eis hierop aanpassen?	Eis 7.1 beschijft duidelijk waarvoor de helpdesk van inschrijver voor bedoeld is. Het betreft een helpdesk voor het melden van storingen aan apparatuur door de Servicedek van de aanbestedende dienst

Ref. nr.	Fase	Label	Onderwerp	Vraag	Antwoord
68	Inschrijffase	Inhoud	Eis 4.4	U eist dat alle aangeboden hardware volledig security update compatible dient te zijn voor ten minste de komende 5 jaar, hoewel dit voor een groot aantal productlijnen mogelijk is zijn er ook productlijnen waarbij al bij introductie vanuit de fabrikant niet aan deze eis kan worden voldaan. Omdat u als aanbestedende dienst zelf eindbesluiten neemt over de aanschaf van desbetreffende producten kan inschrijver deze garantie niet geven. Inschrijver zal u daarentegen altijd proactief informeren over afwijkingen op security updates en verzoekt u dan ook de eis aan te passen naar ‘Opdrachtnemer heeft een informatieplicht richting opdrachtgever over securityupdates, indien de gewenste productlijn niet tenminste 5 jaar ondersteund’. Gaat u hiermee akkoord, zo niet graag een toelichting.	Akkoord
69	Inschrijffase	Inhoud	Eis 3.17	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tot een acceptatietest voorafgaand aan definitieve gunning' Inschrijver neemt aan dat u hier een Proof of Concept (POC) bedoeld, is deze aanname correct?	Dat is juist.
70	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingsleidraad 3.2.4.2 kwaliteitsborgingssyteem	U stelt dat wanneer inschrijver over een gelijkwaardig certificaat of kwaliteitsborgingssysteem beschikt zij bij haar inschrijving een omschrijving hiervan met passend bewijs dient in te dienen. Hoe ziet u de invulling hiervan m.b.t. het indienen van de inschrijving, is een apart in te dienen document hierin gewenst door opdrachtgever?	Akkoord
71	Inschrijffase	Inhoud	Aanbestedingleidraad 2.1	U stelt dat het aanbod dat inschrijver doet bij inschrijving éénmalig en definitief is na deze is ingediend, in eis 2.2 word gesproken over 6 maanden en later in de aanbestedingsleidraad heeft u het over een gestanddoeningstermijn van 60 dagen. Uit het eerste deel is te halen dat de aanbieding gedurende de gehele duur van de overeenkomst definitief is, dit is in conflict met elkaar. Inschrijver doet hier de aanname dat het gestanddoeningstermijn 60 dagen is en dit dan ook leidend is, is deze aanname correct?	Zie antwoord op vraag 41
72	Inschrijffase	Inhoud	Bijlage 1 Wensen G2.4	U vraagt inschrijver te beschrijven op welke wijze de applicatie aansluit op uw beleid uiteengezet in bijlage ‘informatiebeveiliging, privacy en gegevens bescherming’. Inschrijver merkt op dat deze bijlage ontbreekt, hierbij het verzoek deze te publiceren.	Zie antwoord op vraag 49