

Ref. nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Formulier Prijsstelling	In dit formulier vraagt u om prijzen van een enkel stuk. Niet alle producten zijn bedrukt per stuk leverbaar zoals bijvoorbeeld een papieren tas. Kan aanbestedende dienst toelichten wat de achtergrond van deze vraag is en bent u bereid de stuksprizen te laten vervallen?	Nee, dat is niet akkoord, elk product uit de webshop (het kernassortiment) dient ook per stuk geleverd te kunnen worden via deze webshop, en dient dus ook bedrukt te worden. Voor maatwerk geldt dit niet. Dit dient minimaal vergelijkbaar te zijn aan de kwaliteit van de huidige producten, zie ook in de beschrijving van dit gunningscriteria. De scores die het beoordelingsteam kunnen toekennen staan in het pulldownmenu van de beoordelingsmatrix (Formulier C2b).
2	2.5 Kwaliteit producten	Volgens welke criteria beoordeelt het beoordelingsteam de kwaliteit van het materiaal	Inschrijver beschrijft hier wat zij op dit onderdeel concreet kan bieden, wij gaan hier niks voorschrijven, maar inschrijver kan hier zelf aangeven wat zij NHL Stenden concreet biedt op dit gebied.
3	2.1 Partnerschap	Op welke wijze Inschrijver Opdrachtgever ondersteunt bij nieuwe merchandise/ nieuwe lijn, wat biedt Inschrijver met betrekking tot de presentatie van de producten in de breedste vorm? Wat biedt Inschrijver concreet voor de locaties van NHL Stenden en NHG (inclusief submerken)? Kan opdrachtgever toelichten wat er wordt verwacht.	De commissie bestaat uit minimaal drie materiedeskundigen, bergt voldoende vakinhoudelijke deskundigheid en zal voor iedere inschrijver gelijk zijn. Dit zijn collega's van de I-shops, facility management en marketing & communicatie.
4	Formulier C2 Programma van wensen	Aan iedere beantwoording van een vraag wordt een individuele beoordeling toegekend door de leden van het beoordelingsteam. Kan opdrachtgever toelichten uit hoeveel personen het beoordelingsteam bestaat en welke competenties de beoordelaars hebben.	De door Inschrijver aangeboden uurtarieven zijn 'all-in', dat wil zeggen inclusief salariskosten, het opstellen van offertes, overheadkosten, kosten voor gebruik apparatuur, testkosten, kosten van keuringen, certificaten, verzekeringen, reis en verblijfkosten, verpakings-, transport- en opslagkosten, belasting (maar exclusief BTW), heffingen, administratieve kosten, orderkosten en overige noodzakelijk te maken kosten voor het uitvoeren van de opdracht (zoals onder andere eventuele overdrachtskosten). Er kunnen geen uren in rekening gebracht worden voor het opstellen van offertes. Het gaat er hier om dat de opgegeven prijzen/kosten, zoals door inschrijver zijn opgegeven op het prijzenblad, all-in zijn, tenzij anders wordt aangegeven. Voor eventuele verzendkosten verwijzen wij u naar eis 83.
5	Eis 123	De door Inschrijver aangeboden uurtarieven zijn 'all-in'. In onze branche is het niet gebruikelijk dat er uren worden doorbelast. Kan opdrachtgever toelichten waarvoor uren doorbelast kunnen worden.	Dit kan bijvoorbeeld met een geselecteerde drukwerkleverancier zijn, of een geselecteerde dienstverlener voor de Eventservices bij bijvoorbeeld een evenement of open dag. Toelichting hierin is lastig, omdat dit per situatie/evenement/opdracht kan verschillen. In de meeste gevallen zal het niet nodig zijn, maar mits er samenwerking gewenst is op het gebied van bijvoorbeeld logistiek of communicatie etc. dan moet dit mogelijk zijn.
6	Eis 112	Indien gewenst en/of op verzoek van Opdrachtgever zal Inschrijver samenwerken met andere geselecteerde leveranciers van Opdrachtgever. Uiteraard is opdrachtnemer bereid met iedere leverancier samen te werken. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze samenwerking eruit ziet.	Hier is de aanbestedende dienst zich van bewust en zal hier uiteraard rekening mee houden. Dat geldt in ieder geval wanneer Opdrachtnemer niet kan leveren of wanneer het gaat om een uniek product. In andere gevallen kan er een check plaatsvinden met een soortgelijk product met soortgelijke specificaties. Denk hierbij aan materiaal, kleurgebruik en eventuele opdruk.
7	Eis 107	Hierbij geeft u aan dat u een prijscheck in de markt kan doen voor een zelfde product. Wij zijn ervan overtuigd dat deze prijscheck niet representatief is. U verwacht immers van de opdrachtnemer meer dan levering van een product. Denk hierbij aan het ontwerpen van een webshop, labelen van producten enz. Kan opdrachtgever toelichten hoe deze prijscheck wordt gedaan en hoe er rekening wordt gehouden met de service aspecten zoals beschreven in deze aanbesteding.	Dit zal nader af te stemmen zijn. Dit zijn producten die niet standaard in het kernassortiment van NHL Stenden zitten. Denk hierbij aan eenmalige acties of promoartikelen voor evenementen etc.
8	Eis 99	Voor maatwerk producten dient er een mogelijkheid te zijn voor minimale afname vanaf 1 stuks. Kan opdrachtgever toelichten wat onder maatwerk producten wordt verstaan.	We kunnen geen precieze aantallen aangeven, maar er wordt ten minste 1 keer per 2 weken voor meer dan 500 euro besteld. Uiteraard is het onderwys onderhevig aan piek- en dalperiodes. Het kan dus meer of minder zijn afhankelijk van de periode.
9	Eis 83	Producten die door Opdrachtgever zijn gekocht, worden op de aangegeven locatie van NHL Stenden Hogeschool geleverd. Voor bestellingen > € 500,- worden geen verzendkosten gerekend, voor bestellingen onder de € 500,- worden maximaal de tarieven gehanteerd van Post NL. www.postnl.nl . Kan opdrachtgever een indicatie van het aantal zendingen opgeven?	De voorraad die bij de huidige leverancier in opslag staat is online te zien via www.nhlstendenmerchandise.nl . Aantal palletplaatsen is niet bekend. Het is correct dat deze producten in opslag worden genomen, de kosten van deze producten worden door NHL Stenden betaald, de opslagkosten zit bij de prijzen in.
10	Eis 77	Huidige voorraad moet meegenomen worden in de webshop van de Inschrijver. Kan aanbestedende dienst een indicatie geven van het aantal producten? En zien wij het juist dat deze producten door ons in opslag worden genomen? En kunt u aangeven hoeveel palletplaatsen dit betreft. Kunnen wij ervan uitgaan dat wij de kosten kunnen doorbelasten.	Nee. Het gaat hierbij om een verzamelfactuur van alle bestellingen die vanuit NHL Stenden op kostendrager zijn besteld. Kostendragers worden gehanteerd voor de verschillende academies en diensten van de hogeschool. Deze worden in feite gebruikt als interne betaal/doorbelastmethode.
11	Eis 69	Interpreteren wij het juist dat de facturatie betrekking heeft op de voorraad.	Een opslagpercentage is niet van toepassing, de laatste regel wordt geschrapt. Alle prijzen dienen vast te zijn zoals inschrijver heeft ingediend op het prijzenblad, met uitzondering van de toegestane indexering (artikel 7 van de raamovereenkomst).
12	Eis 66	Kan opdrachtgever toelichten wat onder reëel opslagpercentage wordt bedoeld. En kan opdrachtgever een bandbreedte aangeven.	Ja, dat is correct, zie ook het antwoord op de vorige vraag.
13	Eis 65	De verkooprijzen zoals vermeld op het prijzenblad van Opdrachtnemer staan gedurende de initiële looptijd van de Raamovereenkomst vast. Is het juist dat er gedurende 3 jaar geen prijsverhogingen kunnen worden doorbelast. En indien niet, is aanbestedende dienst bereid dit aan te passen?	Hier kan de aanbestedende dienst geen inhoudelijk antwoord op geven. Hoe de inschrijver de webshop inricht, dient hij te demonstreren conform open vraag 2.4 (zie formulier C2) en zal worden beoordeeld door de beoordelingscommissie. Het tonen van producten in de fysieke shops, wordt gevraagd aan de inschrijver in open vraag 2.1 (zie formulier C2).
14	Eis 63	De merchandise producten dienen op een aantrekkelijke, representatieve en innoverende manier worden getoond, zowel in de webshops als op de fysieke verkooppunten. Wij voorzien de webshop van een afbeelding van het product met een productomschrijving. Kan aanbestedende dienst hiermee akkoord gaan? En wat verwacht aanbestedende dienst van opdrachtnemer met betrekking tot het tonen van de producten in de fysieke winkel?	1) Zie het antwoord op de vorige vraag. Bij open vraag 2.1 wordt aan inschrijver gevraagd antwoord te geven op het volgende onderdeel: "Op welke wijze Inschrijver Opdrachtgever ondersteunt bij nieuwe merchandise/ nieuwe lijn, wat biedt Inschrijver met betrekking tot de presentatie van de producten in de breedste vorm? Wat biedt Inschrijver concreet voor de locaties van NHL Stenden en NHG (inclusief submerken)?" Opdrachtgever hoopt dat de Inschrijver mee kan denken (en kan leveren) in mooie presentatiemethoden op de NHL Stenden locaties waar geen fysieke shop aanwezig is. De creativiteit hierin laat de Opdrachtgever graag aan de Inschrijver. Wat wij dus verwachten kunnen we niet aangeven, u dient hier in uw beantwoording te beschrijven wat u concreet biedt op dit onderdeel. 2) In de fysieke winkels worden producten afgerekend die ook daar op de plank liggen en te koop zijn. Producten die in de webshop staan worden in de webshop afgerekend. Medewerkers van de fysieke winkels bestellen de fysieke voorraad uit de webshop. Deze bestellingen worden op factuur afgerekend.
15	Eis 62	1: Kan aanbestedende dienst iets meer toelichten over hetgeen van opdrachtnemer wordt verwacht. 2: Kunnen wij ervan uitgaan dat de producten voor de fysieke winkels (uit de webshop) worden besteld en afgerekend?	Er mag (zoals in de huidige webshop) een 'Support' of 'Contact' knop komen waar een e-mailadres en telefoonnummer van de Inschrijver getoond wordt voor het geval een besteller hulp nodig heeft bij het- of na het bestelproces. Genoemde is juist geïntrepeteerd door Inschrijver. Medewerkers van de fysieke shops bestellen hun voorraad uit de webshop. Daarnaast kunnen andere medewerkers en studenten van NHL Stenden, maar ook particulieren artikelen kopen uit de webshop. Medewerkers kunnen deze op factuur met vermelding van kostendrager afrekenen. Studenten en particulieren kunnen afrekenen met de online betaalmethoden zoals vermeld in het programma van eisen (checken welke eis dit is). Het assortiment wordt door de winkelmeeuwen in samenwerking met de Marketing afdeling van NHL Stenden en met advies de Inschrijver samengesteld.
16	Formulier C1 Programma van Eisen eis 20	De webshop is niet voorzien van enige verwijzing naar Opdrachtnemer of andere organisaties met uitzondering van het retouradres. Interpreten wij het juist dat opdrachtgever ook geen verwijzing wenst naar een contactpersoon of servicedesk met telefoonnummers en e-mailadres voor het stellen van vragen.	Zie hiervoor het antwoord op vraag 12.
17	Beschrijvend document 1.4	In het beschrijvend document 1.4 huidige situatie vermeldt u dat de producten ook in een fysieke winkel in Leeuwarden en Emmen worden aangeboden. Interpreten wij het juist dat de producten voor de fysieke winkels uit de webshop worden besteld? Kan aanbestedende dienst toelichten hoe het assortiment in de winkels wordt samengesteld.	Er zullen altijd afwijkingen zijn, inschrijver dienen de specificaties op het prijzenblad in te vullen.
18	Programma van Eisen - eis 66	In het Programma van Eisen wordt in eis 66 (onderdeel 'Commerciële eisen') gesproken over een opslagpercentage. Het 'opgegeven' opslagpercentage dient realistisch te zijn. Het is ons niet duidelijk waar in de aanbesteding we dit percentage moeten opgeven. Kunt u hier duidelijkheid over geven?	Een samenwerking met overige partners zal niet veel van toepassing zijn, maar kan bijvoorbeeld gaan om de leverancier van Drukwerk of van de Eventservices. Binnen NHL Stenden spreken we ook over een ketensamenwerking tussen en met verschillende partners van NHL Stenden. Dit gaat dan voornamelijk over duurzaamheid, maatschappelijke verantwoordelijkheid etc.
19	Prijsstelling	In het Excel document 'Prijsstelling' is een kolom toegevoegd met daarin 'Specificaties - Inschrijver geeft hieronder de eigen specificaties weer van het product'. Als elke inschrijver een eigen specificatie van de producten mag aangeven, hoe borgt de Opdrachtgever dan de onderlinge vergelijkbaarheid tussen de ingediende artikelen en prijzen?	Dit wordt op dit moment door het hotel besteld bij de merchandiseleverancier. Dit zijn producten die voor het Notiz Hotel van de NHG worden gebruikt en niet door de huisdrukker (Document Centre) van NHL Stenden kunnen worden geleverd.
20	Beschrijvend document , p. 4, punt 1.3	U schrijft dat 'het werken naar een goed partnerschap met de te contracteren inschrijver en de overige partners van de aanbestedende dienst, gaat gepaard met een wederzijdse investering die naar verwachting circa 1 tot 2 jaar zal gaan duren'. Kunt u concreet benoemen of voorbeelden geven van de overige partners in deze context?	
21	Prijsstelling	In het Excel document 'Prijsstelling' staan 42 producten. Daarvan gaat het bij product 40, 41 en 42 om drukwerk / papierwerk: kofferlabels, deurhangers en sleutelkaarthoesjes. Wat is het argument van Opdrachtgever om deze drukwerkartikelen toe te voegen aan deze aanbesteding?	

22	Beschrijvend document, p. 5, punt 1.3	Uitgangspunt bij deze aanbesteding is dat NHL Stenden naar een zo (kosten)efficiënt mogelijke uitvoering van de dienstverlening streeft. Wat verstaat u precies onder (kosten)efficiënte uitvoering?	In elk geval dat de minimale kosten in verhouding zijn tot de behaalde resultaten en/of doelstellingen.
23	Beschrijvend document, p. 5, punt 1.4	U schrijft: 'dat we binnen FM steeds meer de verbinding opzoeken naar het onderwijs en/of bedrijfsleven.' Waar staat FM precies voor?	FM staat voor Facility Management (facilitaire dienst) van NHL Stenden hogeschool.
24	Beschrijvend document, p. 9, punt 2.4.1	U stelt 'Met behulp van Formulier C2 dient inschrijver zijn antwoorden op het Programma van Wensen in'. Klopt onze aanname dat u bedoelt, aan de hand van Formulier C2 en dat de beantwoording in vrije vorm is, gelet op het aantal pagina's, de lettertypen en fontgrootte?	Indienen in PDF, zie ook formulier C2.
25	C2a Programma van Wensen, p.1	Is het een relatieve of absolute beoordeling?	Elke inschrijving wordt individueel beoordeeld op hoe deze voldoet aan de gestelde eisen en criteria.
26	C2a Programma van Wensen, p.2, punt 2.1	Bij de derde punt vraagt u: 'Op welke wijze Inschrijver Opdrachtgever ondersteunt bij nieuwe merchandise/ nieuwe lijn, wat biedt Inschrijver met betrekking tot de presentatie van de producten in de breedste vorm? Wat biedt inschrijver concreet voor de locaties van NHL Stenden en NHG (inclusief submerken)?' Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met 'de presentatie van de producten' in deze vraag? Presentatie van de nieuwe lijn op het keuzemoment of permanent in de fysieke winkel? En kunt u de laatste vraag verduidelijken: bedoelt u welke nieuwe lijn we aanbieden voor de locaties NHL Stenden en NHG? Zo ja, mogen we uitgangspunten van deze uitvraag van u krijgen?	Presentatie van de producten is de wijze waarop de producten in de fysieke shops en op andere NHL Stenden locaties waar geen shop is, gepresenteerd kan worden. Opdrachtgever verwacht dat Inschrijver mee kan helpen/ denken en adviseren over de presentatiemogelijkheden en eventueel materiaal hiervoor kan leveren. De nieuwe lijn wordt samengesteld in samenwerking tussen de medewerkers van de fysieke winkels, NHG en de Marketing afdeling van de Opdrachtgever, in samenwerking met de Inschrijver. Aanbestedende dienst wil graag juist van inschrijver weten wat hij hier kan bieden.
27	C2a Programma van Wensen, p.2, punt 2.1	Inschrijver wil zich graag kwalitatief onderscheiden en verzoekt u om het maximaal aantal te gebruiken A4-pagina's, voor de beantwoording van het gunningscriteria Partnerschap te verruimen van maximaal 2 A4-pagina's naar maximaal 4 A4-pagina's. Kunt u hiermee instemmen?	Nee, dat is niet akkoord, wij zijn bereid de beantwoording te verruimen naar maximaal 3 pagina's
28	C2a Programma van Wensen, p.2, punt 2.2:	Kunt u toelichten waarom u hebt gekozen om twee bijna dezelfde items te laten beschrijven: #13 hoodie organic zwart en #34 hoodie? In de prijslijst vraagt u namelijk ook naar de prijs en specificaties. Gezien de beperkte ruimte zouden we graag één van de twee hoodies willen uitlechten om u volledig beeld van de duurzaamheidsaspecten te geven. Kunt u hiermee instemmen?	Dat is akkoord, het beschrijven van items 11, 13 en 23 is voldoende.
29	C2a Programma van Wensen, p.2, punt 2.2	Inschrijver wil zich graag kwalitatief onderscheiden en verzoekt u om het maximaal aantal te gebruiken A4-pagina's, voor de beantwoording van het gunningscriteria 'Betaalbare & verantwoorde producten' te verruimen van maximaal 2 A4-pagina's naar maximaal 3 A4-pagina's. Daarnaast vragen we u toelichtende bijlagen van maximaal 2 A4 toe te staan en mee te nemen in de beoordeling. Kunt u hiermee instemmen?	Ja, dat is akkoord.
30	C2a Programma van Wensen, p.2, punt 2.2	In de derde punt van deze criterium vraagt u de beschrijving van 'de gehele productieketen van het product'. Gezien deze gesteld is in het kader van het thema duurzaamheid zijn er bij elke stap in de keten veel aspecten die impact hebben. Kunt u toelichten welke minimale informatie verwacht u?	Minimale inzicht in die informatie die beschikbaar zou moeten kunnen zijn. Wees duidelijk in wat er nog niet beschikbaar is en geef aan of er stappen ondernomen (kunnen) worden voor betere inzicht in de keten. Welke inspanningen zijn er, of kunnen er gedaan worden voor een zo'n compleet mogelijk inzicht in de gehele keten en haar impact. Heeft inschrijver bepaalde afwegingen in de productie keten die er gemaakt (kunnen) worden voor een positievere impact?
31	Formulier C Programma van Eisen, eis 24	Opdrachtnemer accepteert bestellingen uit het Kernassortiment en maatwerk mits goedgekeurd door M&C via de webshop. Hoe ziet het proces van de goedkeuring door M&C precies eruit?	De goedkeuring van M&C is op basis van het juiste gebruik van de huisstijl van NHL Stenden en haar submerken. Dit is met name toegespijst op het logo en het kleurgebruik, ook in combinatie met elkaar.
32	Formulier C Programma van Eisen, eis 86:	De kleding wordt kosteloos voorzien van een label. Hierbij komt nader te bepalen informatie op te staan. Zie ook Formulier C1 Programma van Wensen, Wens 1. Volgens ons is uw verwijzing niet correct, want in Wens 2.1 staat er niets over een label. Wilt u de juiste verwijzing geven? Of hoe moeten we het zien?	Dit moet zijn Formulier C2 Programma van Wensen, Wens 2.5.
33	Verwachting bij de prijs	In de prijsstelling wordt gevraagd om de prijs van een enkel artikel als er één item wordt besteld. In de omschrijving van het gunningscriteria staat: "De op te geven prijzen dienen de volledige dienstverlening en levering te dekken en inclusief alle overige kosten (zoals reiskosten, overhead, reistijd etc.) te zijn." Willen jullie de verzendkosten van dit artikel in deze prijs verwerkt hebben? En zo ja, is er bijvoorbeeld bij de maximale waarde van cel F44 (60ct.) rekening gehouden met dat een envelop versturen via PostNL meer dan een euro kost (1,09)?	Zie hiervoor eis 83.