

## **Algemene informatie**

**Aanbesteding:** Openbare Europese Aanbesteding Printdiensten AHK  
**Aanbestedende Dienst:** Stichting Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten  
**Referentie:** 241104 AHK

### **Toelichting:**

Dit is de eerste Nota van Inlichtingen t.b.v. Printdiensten.

## **Vraag en antwoord**

|                |                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Ref.nr.</b> | <b>Onderwerp:</b>                                   |
| 1              | Bijlage 4 programma van eisen Tab Algemeen ALG01.07 |

### **Vraag:**

U geeft aan dat de afdrukprijzen geïndexeerd kunnen worden. Voor de inschrijver zijn ook de kosten voor de software aan prijsverhogingen onderhevig. Als deze kosten niet geïndexeerd kunnen worden zijn wij genoodzaakt een schatting van deze indexatie door te berekenen in de geoffreerde prijzen. Dit brengt voor zowel de inschrijver als aanbestedende dienst een risico met zich mee. Bent u bereid de indexatiemogelijkheid uit te breiden naar de software?

### **Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat akkoord met uitbreiding van separate indexering software licentiekosten conform indexatie index zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

### **Fase:**

Inschrijffase

### **Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

### **Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

|                |                                                                   |
|----------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Ref.nr.</b> | <b>Onderwerp:</b>                                                 |
| 2              | Bijlage 4 programma van eisen Tab informatie beveiliging PRi01.06 |

**Vraag:**

U vraagt dat de SaaS dienst bereikbaar is onder een sub domain van u organisatie. Vanwege het karakter, publieke SaaS oplossing is dit niet gangbaar in de markt, en zal dit verwijzen naar een domein van de SaaS-oplossing bij Mirocosft.com. Kunt u hiermee akkoord gaan?

**Antwoord:**

Uw vraag is onduidelijk. Aanbestedende Dienst geeft u in overweging om de vraag te verduidelijken en te stellen in de 2e Nota van Inlichtingen. Eventueel kunt u uw vraag verduidelijken door een casus te beschrijven.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

3

**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst artikel 6.1

**Vraag:**

Artikel 6.1 herbergt een ISO90010 norm die Inschrijver onbekend voorkomt, kunt u verifiëren dat deze opgenomen norm inderdaad bedoeld wordt of dat dit een typo is en de ISO9001 Kwaliteitsmanagement norm wordt bedoeld?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst bevestigt dat ISO9001 wordt bedoeld.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

4

**Onderwerp:**

Bijlage C Verwerkersovereenkomst algemeen

**Vraag:**

Bij het beoordelen van de Verwerkersovereenkomst constateren wij dat Bijlagen A en B welke integraal onderdeel vormen van de in het bestek meegeleverde model Verwerkersovereenkomst ontbreken. Kunt u de bedoelde Bijlagen aanleveren ter verdere beoordeling?

**Antwoord:**

Bedoelde Bijlagen worden in samenspraak met Opdrachtnemer opgesteld. In Bijlage A leggen partijen vast welke Verwerkingen de Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke uitvoert. In Bijlage B worden de technische en organisatorische maatregelen door Opdrachtnemer vastgelegd.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

5

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad

**Vraag:**

In het inschrijfleidraad benoemd u een aantal keer de mogelijkheid om studenten een jaarlijks printtegoed te geven, en wanneer dit is verbruikt, een student zelf bij de servicebalie het tegoed kan laten opwaarderen. In het programma van eisen wordt dit niet verder toegelicht/gespecificeerd. Is dit bewust en welke eisen stelt u exact aan deze functionaliteit?

Naar expertise van inschrijver vraagt dit namelijk om 2 zogenoemde wallets per student binnen de printmanagementomgeving. Een primaire wallet met het periodieke tegoed van AHK – en een secundaire wallet met het tegoed

wat de student zelf heeft aangekocht. Op deze wijze voorkomt u verwarring en overschrijving tussen de twee soorten printtegoeden.

Daarnaast, als de student de faculteit verlaat wil deze het resterende gekochte printtegoed terug. Met twee wallets hoeft de medewerker slechts enkel de secundaire wallet (zelf gekocht tegoed) te openen en ziet direct (en enkel) het door de leerling gekochte tegoed. Werkt u slechts met 1 wallet dan staan beide printtegoeden door elkaar heen.

Wat is uw visie hierop en is het benodigd dat inschrijver(s) een secundaire (2e) wallet opnemen in de configuratie van de printmanagementomgeving?

**Antwoord:**

Nee, een secundaire wallet is niet nodig. De wens van de Aanbestedende Dienst is dat de student aan de balie het printtegoed dat ter beschikking is gesteld kan laten ophogen. De eventuele geldelijke afhandeling is hierbij volledige belegd bij Aanbestedende Dienst.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

6

**Onderwerp:**

Bijlage 4, Programma van eisen printdiensten, SW01.14

**Vraag:**

In bijlage D, machinespecificaties, eist u een kaartlezer. In eis SW01.14 eist u ontgrendeling via persoonlijke code en/of gebruikersnaam/wachtwoord. Wat is juist?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst meldt dat de eis voor een kaartlezer komt te vervallen. Vrijgave moet mogelijk zijn via alle van drie mogelijke opties:

- 1) een app op de smartphone,
- 2) een persoonlijke code,
- 3) een gebruikersnaam/wachtwoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

7

**Onderwerp:**

Bijlage G Arbit 2022 artikel 24

**Vraag:**

In deze branche is het gebruikelijk om de investering door Opdrachtnemer ten aanzien van de in huur te leveren apparatuur te financieren bij een financieringsmaatschappij. Stemt u er mee in dat wij de rechten, vorderingen en verplichtingen voortvloeiende uit de te sluiten huurovereenkomst overdragen aan onze financieringsmaatschappij?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

8

**Onderwerp:**

Bijlage G Arbit 2022 artikel 5.3

**Vraag:**

Gezien de impact van een audit voor zowel Opdrachtgever als Wederpartij

gaat inschrijver ervan uit dat er eerst overgegaan wordt tot een informatieverzoek. Dit uiteraard behoudens de situaties dat er sprake is van een wettelijke verplichting of indien Opdrachtgever aan bepaalde vormen van toezicht.

Daarnaast gaat inschrijver niet akkoord met audits bij haar personeel. Gaat u akkoord met deze aanpassingen?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst gaat niet akkoord. Uiteraard is het gebruikelijk dat eerst een informatieverzoek gedaan wordt, maar Aanbestedende Dienst wil de optie van een audit niet uitsluiten. De Aanbestedende Dienst zal geen audits uitvoeren die de persoonlijke levenssfeer van uw personeel aantast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

9

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikelen 43 t/m 46

**Vraag:**

Deze artikelen zijn niet relevant inzake de te leveren oplossing. Inschrijver verzoekt u derhalve deze niet van toepassing te verklaren. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, hier gaat Aanbestedende Dienst niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
10

**Onderwerp:**  
Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 37

**Vraag:**

Escrow is in onze branche niet gebruikelijk en vormt derhalve standaard geen onderdeel van het door ons gevoerde beheer vanwege het kostenverhogende effect op onze aanbiedingen en vormt geen onderdeel van onze aanbidding. Mogen wij er gevoeglijk van uitgaan dat indien Escrow strikt noodzakelijk is voor u dat hierover in voorkomende gevallen aanvullende afspraken kunnen worden vastgelegd?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
11

**Onderwerp:**  
Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 35.2

**Vraag:**

Het initiatief tot het uitbrengen van Nieuwe Versies en Releases ligt bij de betreffende softwarefabrikant, dit is niet aan Inschrijver. Inschrijver verzoekt u deze bepaling aldus aan te passen. Stemt u hiermee in?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst accepteert dat het initiatief tot het uitbrengen van Nieuwe Versies en Releases bij desbetreffende fabrikant ligt. Middels artikel 35.2 beoogt Aanbestedende Dienst dat Opdrachtnemer zorg draagt voor een

consistent beleid inzake upgrades en communicatie daaromtrent.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

12

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 33.1 b

**Vraag:**

De hier gevraagde garantie is naar de mening van Inschrijver onredelijk. Inschrijver verzoekt u derhalve deze bepaling te wijzigen in een inspanningsverplichting. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst erkent de beperkte mogelijkheden van Opdrachtnemer inzake door derden geleverde software. Echter verondersteld Aanbestedende Dienst dat Opdrachtnemer verantwoordelijk en aansprakelijk blijft voor het leveren van overeengekomen Printdiensten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

13

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 25.4

**Vraag:**

Wij verlenen geen inzage in polissen en bewijzen van premiebetaling. De polis bevat de voorwaarden voor het gehele concern en wordt door ons moederbedrijf niet openbaar gemaakt. Wel kunnen wij op verzoek door middel van een certificaat opgesteld en getekend door onze verzekeraar aantonen dat wij genoegzaam verzekerd zijn. Stemt u hiermee in?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

14

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikelen 23.5 en 23.6

**Vraag:**

Wij geven vanwege bescherming van onze bedrijfsgeheimen geen recht op keuring af gedurende productie, bewerking en opslag. Bent u bereid dit recht te beperken tot een keuring na levering?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
15

**Onderwerp:**  
Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 12.2

**Vraag:**

Het gebruiksrecht is niet-exclusief, niet overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar. Inschrijver verzoekt u derhalve deze bepaling niet van toepassing te verklaren. Stemt u hiermee in?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord. Echter, organisationele wijzigingen in de bedrijfsvoering van Aanbestedende Dienst (overdragen gebruiksrecht als gevolg van bv. een fusie), mogen niet leiden tot het uitvallen van Printdiensten.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
16

**Onderwerp:**  
Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikel 8

**Vraag:**

Wij hebben begrip voor uw belang bij geheimhouding van de verstrekte informatie en zullen deze dan ook als zodanig behandelen. Wij maken echter onderdeel uit van een holding en zijn ingevolge art. 2:403 BW verplicht financieel administratieve informatie -mogelijk vallend onder de reikwijdte van de geheimhoudingsplicht- aan haar in Nederland gevestigde moedermaatschappij te verstrekken. Uitwisseling van informatie binnen de holding valt standaard onder de geheimhoudingsplicht. Kunt u bevestigen dat dergelijke holding-interne informatieverstrekkingen geen schending van de geheimhoudingsplicht opleveren?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

17

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden artikelen 2.11 en 23.2

**Vraag:**

Hoewel wij begrip opbrengen voor fatale termijnen verzoeken wij u er mee in te stemmen dat er een ingebrekestelling vooraf gaat aan het inroepen van de aan u toekomende rechten in geval van verzuim. Bent u hiertoe bereid?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

18

**Onderwerp:**

Bijlage D, Machinespecificaties, Type 2 printer

**Vraag:**

U vraagt een standaard papiercapaciteit van 500 vel. Optioneel vraagt u de mogelijkheid tot 2 extra laden van 500 vel. 3 laden in totaal zoals inschrijver

het leest. Tussen haakjes staat echter 4 x 500 vel. Wat is juist?

**Antwoord:**

De eis is de mogelijkheid om tot 2 extra laden van 500 vel toe te voegen. Het nummer "4" betreft een verschrijving en moet "3" zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

19

**Onderwerp:**

Bijlage D, Machinespecificaties, Type 1 printer

**Vraag:**

U vraagt een standaard papiercapaciteit van 500 vel. Optioneel vraagt u de mogelijkheid tot 2 extra laden van 500 vel. 3 laden in totaal zoals inschrijver het leest. Tussen haakjes staat echter 4 x 500 vel. Wat is juist?

**Antwoord:**

De eis is de mogelijkheid om tot 2 extra laden van 500 vel toe te voegen. Het nummer "4" betreft een verschrijving en moet "3" zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
20

**Onderwerp:**  
Bijlage A Concept Overeenkomst artikel 10.4

**Vraag:**  
Inschrijver gaat er vanuit dat in plaats van de artikelen 11.2 en 11.3 de artikelen 10.2 en 10.3 bedoeld worden. Kunt u dit bevestigen?

**Antwoord:**  
Ja, dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
21

**Onderwerp:**  
Bijlage A Concept Overeenkomst artikelen 8.4 en 8.5

**Vraag:**  
Inschrijver verzoekt u de aansprakelijkheid opgenomen in deze bepalingen te limiteren conform het bepaalde in artikel 10. Gaat u hiermee akkoord?

**Antwoord:**  
Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**  
Inschrijffase

**Inschrijfronde:**  
Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**  
Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

26 nov. 2024

**Beantwoord op:****Ref.nr.**

22

**Onderwerp:**

Bijlage A Concept Overeenkomst artikel 5.11

**Vraag:**

Inzet en gebruik van standaardprogrammatuur is zoals gebruikelijk in de branche gebonden aan de hierop van toepassing verklaarde gebruiksrechtvoorwaarden, vastgelegd in een EULA/Terms of Use/Terms of Service of hieraan gelijkgesteld document, en dienen integraal te worden geaccepteerd door Opdrachtgever. Graag vernemen wij van u hoe en wanneer u deze gebruiksrechtvoorwaarden wenst te ontvangen.

**Antwoord:**

Aanbestedende dienst gaat hiermee akkoord, echter zullen de gebruiksrechtvoorwaarden in prevalentie binnen de overeenkomst de laagste in rangorde zijn.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

23

**Onderwerp:**

Inschrijfleidraad, 5.9, indicatieve planning

**Vraag:**

Door de feestdagen, en daardoor de vakanties van collega's, valt een deel van de beschikbare dagen af om een inschrijving te doen. De inleverdatum van de inschrijving is op 10 januari 2025. De beoordeling is 'pas' op 23 januari 2025. Kan aanbestedende dienst mogelijk meer ruimte geven aan inschrijvers om een goede kwalitatieve inschrijving te verzorgen?

**Antwoord:**

De planning vanaf dit moment zal als volgt worden aangepast:

- uiterlijke termijn indienen vragen 2e ronde: 04-12-2024 - 12.00 uur
- Uiterlijke datum antwoorden op vragen 2e ronde: 11-12-2024

- Uiterste inleverdatum inschrijving: 17-01-2025 - 12.00 uur
- Openen kluis: 17-01-2025 - 12.15 uur
- Beoordelingen inschrijvingen: 30-01-2024
- Streefdatum voornemen tot gunning: 06-02-2025
- Streefdatum definitieve gunning: 28-02-2025
- Afronding Proof of Concept: 14-03-2025

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

24

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden AHK 2021, B. Diensten, 18 Screening, 18.3

**Vraag:**

Opdrachtgever geeft aan dat uiterlijk 3 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden het overleggen van een VOG kan worden gevraagd. Inschrijver weet 3 dagen vooraf niet dat er een incident zal zijn. Inschrijver verzoekt daarom artikel 18.3 aan te passen naar:  
"Opdrachtgever kan vorderen dat Personeel van Wederpartij voor aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever een Verklaring Omtrent het Gedrag overlegt." Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
25

**Onderwerp:**  
Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden AHK 2021, B. Diensten, 18 Screening

**Vraag:**

Leverancier is van oordeel dat het te allen tijde mogen onderwerpen van medewerkers aan een screening onredelijk kan zijn, temeer wanneer de betrokken medewerker een Verklaring omtrent Gedrag kan overleggen (conform eis PER01.04) alvorens zijn/haar werkzaamheden aan te vangen. Bent u bereid deze bepaling te wijzigingen in de zin dat het overleggen van een VOG op uw eerste verzoek volstaat en dat een nader onderzoek enkel in gevallen van gerede twijfel aan de juistheid van de VOG zal plaatsvinden?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
26

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad Printdiensten 6.6. Proof of Concept + Bijlage 4 Programma van Eisen Printdiensten, eis IMP01.01

**Vraag:**

Een Proof of Concept is bedoeld om de aangeboden oplossing functioneel te testen binnen de infrastructuur van Opdrachtgever en om deze te toetsen of deze voldoet aan de eisen uit Programma van Eisen. De ervaring leert, dat er altijd een of meer kleine onvolkomenheden optreden, die in de regel eenvoudig te herstellen zijn en/of het gevolg zijn van specifieke systeemeigenschappen van Opdrachtgever. Kunt u derhalve bevestigen dat bij constatering van eventuele onvolkomenheden, Inschrijver in de

gelegenheid zal worden gesteld om deze te herstellen, alvorens de proefperiode als mislukt zal worden beschouwd?

**Antwoord:**

Ja, dit kan Aanbestedende Dienst bevestigen, mits Opdrachtnemer in samenspraak met de Aanbestedende Dienst de probleembeschrijving, oplossing en een redelijke oplossingstermijn overeenkomt.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
27

**Onderwerp:**

Bijlage B Algemene Inkoopvoorwaarden AHK 2021, F. Software as a Service, 45. Onderhoud

**Vraag:**

Kan Opdrachtgever aangeven wat bedoeld wordt met het eHRM systeem?

**Antwoord:**

Inschrijver dient de term 'eHRM' dienst te lezen als 'software/printmanagementsoftware'.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

28

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Printdiensten, eis COM01.02

**Vraag:**

Inschrijver heeft in het kader van de privacy wetgeving (AVG) geen toegang tot gegevens op gebruikersniveau en kan derhalve geen rapportage maken over het gebruik per gebruiker (incl. Cost center data op basis van AD/Azure data). Inschrijver heeft de systemen zo ingericht dat Opdrachtgever deze rapportage zelf kan samenstellen/maken op elk gewenst moment. Kan Opdrachtgever daarmee instemmen?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

29

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Printdiensten, eis DUU01.09

**Vraag:**

Inschrijver heeft reeds sinds 1990 een recyclingsprogramma voor tonercartridges van de Printers Type 1 en 2). Voor de tonerflessen van de MFP's (Type 3 en 4) worden voor de productie van de tonerflessen tot 25% gerecyclede plastics gebruikt. Het apart afvoeren van de lege tonerflessen is bewezen milieu onvriendelijker dan deze zelf met de daarvoor bestemde afvalstroom af te voeren. Bent u akkoord met deze wijzigingen?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

30

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Printdiensten, eis SRV01.08

**Vraag:**

Opdrachtgever vraagt een Beschikbaarheid op de Printmanagementsoftware die wordt gemeten over 24 uur per dag 7 dagen per week. Dit is mogelijk, maar betekend wel dat tegen hoge kosten voor zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer, de Support op de Printmanagementsoftware op 24/7 moet worden ingericht door zowel Opdrachtgever als de Opdrachtnemer. Kan Opdrachtgever bevestigen dat de Support zowel aan uw zijde als aan de zijde van de Opdrachtnemer op 24/7 moet worden ingericht?

**Antwoord:**

De beschikbaarheid wordt op basis van 24/7 gemeten. Support mag tijdens Kantooruren op Werkdagen geleverd worden. Aanbestedende Dienst acht 24 /7 support niet noodzakelijk.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

31

**Onderwerp:**

Bijlage 4 Programma van Eisen Printdiensten, eis SRV01.08

**Vraag:**

Een beschikbaarheid van 99,9% op de Printmanagementsoftware (Cloud) is niet marktconform. Kan Opdrachtgever instemmen met een beschikbaarheid

van 99,8%?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

32

**Onderwerp:**

Bijlage G Arbit 2022 AHK, Artikel 74. Preventief Onderhoud

**Vraag:**

Inschrijver voert de preventieve onderhoudswerkzaamheden uit in overeenstemming met de technische vereisten van de Apparatuur en conform de voorschriften (o.a. frequenties) van de fabriek. Het uitvoeren van extra preventief onderhoud is geen onderdeel van de voorschriften van de fabriek, heeft geen invloed op de gegarandeerde hoge afdrukkwaliteit en leidt alleen maar tot onnodige servicebezoeken, minder beschikbaarheid van de apparaten en extra servicekosten. Inschrijver verzoekt u daarom de eis van het jaarlijks uitvoeren van preventief onderhoud aan te passen naar het uitvoeren van preventief onderhoud conform de fabrieksvoorschriften. Is Opdrachtgever daartoe bereid?

**Antwoord:**

Ja, hier gaat Aanbestedende Dienst mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
33

**Onderwerp:**  
Inschrijfleidraad Printdiensten 7.13 punt 3 blz. 25

**Vraag:**

De Inschrijving en het prijzenblad wordt door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver ondertekend.  
Wordt met inschrijving het UEA document bedoeld?

**Antwoord:**

UEA is onderdeel van Inschrijving en dient ondertekend te worden door een KvK geregistreeerde rechtsgeldig vertegenwoordiger. De Inschrijving omvat alle door Aanbestedende Dienst te ontvangen documenten, inclusief het prijzenblad.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
34

**Onderwerp:**  
Bijlage 4: PER01.04

**Vraag:**

Staat u ook toe dat er personeel wordt ingezet waarvan aantoonbaar een VOG-aanvraag is gedaan?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst eist dat Personeel van Opdrachtnemer, die op locatie van de AHK werkzaamheden verrichten, aantoonbaar een geldige VOG hebben. Zie ook antwoord bij vraag 24.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

35

**Onderwerp:**

Bijlage D: Type 4 A3 MFP kleur 45 ppm

**Vraag:**

Wij kunnen u een financieel aantrekkelijk alternatief bieden met een A3-machine met een papiersnelheid van 40 ppm kleur en zwartwit. Gaat u daarmee akkoord?

**Antwoord:**

Nee, hier gaat Aanbestedende Dienst niet mee akkoord.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

36

**Onderwerp:**

Bijlage C

**Vraag:**

In het kader van de Opdracht is de inschrijver geen verwerker en zijn de verwerkingen gebaseerd op de uitvoering van de overeenkomst en niet op het in opdracht van de klant verwerken van (persoons)gegevens. Het afsluiten van een Verwerkersovereenkomst op dit punt is dan ook niet noodzakelijk. Waarom wilt u alsnog een verwerkersovereenkomst? Zo ja:

Wat is naar uw mening daar de grondslag voor? Welke gegevens worden volgens u dan in opdracht verwerkt?

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst eist een Verwerkersovereenkomst voor alle partijen met toegang tot/ koppeling met (AHK) Cloud/ Saas omgevingen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

37

**Onderwerp:**

Bijlage G

**Vraag:**

Artikel 84 van de ARBIT-2022 stelt dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe Versie. Door het gebruik van Derdenprogrammatuur is de invloedssfeer van de Inschrijver ook beperkt. Als een aanbieder van Derdenprogrammatuur besluit een versie niet meer te ondersteunen of uit de markt te halen kan de inschrijver daar niet aansprakelijk voor worden gesteld.

Wij stellen voor dat partijen in een voorkomend geval onverwijld met elkaar in overleg treden om gezamenlijk te kijken naar een passende oplossing die past binnen de belangen van beide partijen en zo veel mogelijk aansluit bij de contractueel overeengekomen prestatie. Partijen spannen zich maximaal in om binnen het budget te blijven.

Kunt u hiermee akkoord gaan. Indien nee, waarom niet?

**Antwoord:**

De Aanbestedende Dienst neemt een dienst af waar de software onderdeel van uitmaakt. Het is dus aan de Opdrachtnemer om zorg te dragen dat Aanbestedende Dienst toegang behoudt tot een goed functionerende, waaronder up-to-date en juist functionerende software, dienstverlening. Een inspanningsverplichting is hierbij onvoldoende. Eis is dat Opdrachtnemer

zorg draagt voor een werkende Printdienst conform het PvE.  
Bij de inzet van derden software dient Inschrijver goede afspraken te maken met haar toeleveranciers om haar risico te beperken.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

38

**Onderwerp:**

Derdenprogrammatuur

**Vraag:**

Bij deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van Derdenprogrammatuur. Op deze Derdenprogrammatuur zijn de daarop van toepassing zijnde Algemene Leveringsvoorwaarden en End User License Agreement van toepassing. Deze worden uiteraard bij het indienen van de stukken meegeleverd.

Gaat u hiermee akkoord. Zo nee, wat is daar de reden van?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 22.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
39

**Onderwerp:**  
Derdenprogrammatuur

**Vraag:**

Derdenprogrammatuur maakt onderdeel uit van de geleverde producten en diensten. Deze Derden hebben hun eigen voorwaarden en End User License Agreements. Deze dienen bij installatie geaccepteerd te worden door de eindgebruiker. Bent u bereid deze voorwaarden te accepteren? Indien nee, graag toelichting waarom niet.

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 22.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**  
40

**Onderwerp:**  
Bijlage G

**Vraag:**

In de ARVIT 2022 wordt gesproken over een exit regeling en dat deze kosten in de prijs dienen te worden opgenomen. Echter is dit niet realistisch en sterk afhankelijk van de nieuwe leverancier die door de opdrachtgever gekozen wordt. Als deze nieuwe leverancier niet of onvoldoende medewerking verleent is het disproportioneel om deze kosten op de opdrachtnemer te verleggen.

Kunt u instemmen met een aanvulling dat de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor de medewerking van de nieuwe leverancier aan het Exit plan en dat eventuele kosten die daaruit ontstaan voor rekening van de opdrachtgever komen? Indien nee, graag uw toelichting waarom niet?

**Antwoord:**

Nee, hier gaat Aanbestedende Dienst niet mee akkoord.

Het risico op niet meewerken bij een transitie zit eerder bij de oude leverancier dan bij de nieuwe leverancier. In het kader van deze opdracht dient Inschrijver er rekening mee te houden dat zij de kosten draagt voor het

ontmantelen van de software-omgeving en het retourhalen van de apparatuur en eventuele voorraden verbruiksartikelen. Wanneer er aanvullende werkzaamheden zijn die door de oude leverancier gedaan moeten worden om een soepele transitie te waarborgen zal dit besproken worden en kunnen eventuele kosten, na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever, worden doorbelast.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024

**Ref.nr.**

41

**Onderwerp:**

Bijlage G

**Vraag:**

Art. 76 ARBIT 2022: de definitie van beschikbaarheid m.b.t. clouddiensten, waarbij het wordt gedefinieerd als de periode dat de prestatie vrij is van gebreken en het direct in verzuim zijn van de leverancier indien de beschikbaarheid niet wordt gehaald is afhankelijk van factoren die vaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen. Hierbij valt o.a. te denken aan: gebruikte systemen en niet werkende koppelingen, maintenance windows en mogelijke impact op vereiste beveiligingsupdates en/of upgrades door de Derde die eigenaar van de programmatuur is. Bent u bereid hier nuancering in aan te passen en eerst een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn tot nakoming op te nemen? Indien niet waarom niet met daarbij de onderbouwing van de door u gestelde en geëiste Functiehersteltijden en Reactietijden.

**Antwoord:**

Aanbestedende Dienst is bereid om gestelde 'direct in verzuim zijn' te nuanceren door voorafgaand een ingebrekestelling met een redelijke termijn tot nakoming op te nemen.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

42

**Onderwerp:**

Bijlage G

**Vraag:**

Art. 76 ARBIT 2022: Graag uw onderbouwing gebaseerd op de mogelijk door u te verwachten en te lijden schade bij het niet nakomen van Functiehersteltijden en Reactietijden en waarom deze als fatale termijn moeten gelden in de Overeenkomst c.q. SLA?

**Antwoord:**

Functieherstel- en Reactietijden zijn fatale termijnen in de zin dat ze limitatief zijn. Zie ook antwoord op vraag 41. Aanbestedende Dienst acht het niet relevant om eventuele schade te specificeren.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:** P1 Printdiensten

**Beantwoord op:** 26 nov. 2024

**Ref.nr.**

43

**Onderwerp:**

Bijlage G

**Vraag:**

Artikel 84 van de ARBIT-2022 stelt dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op hetzij onverkorte nakoming van de Overeenkomst van Onderhoud hetzij op een Gebruiksrecht op die nieuwe Programmatuur tegen de in de Overeenkomst vastgelegde voorwaarden voor een Nieuwe Versie. Door het gebruik van Derdenprogrammatuur is de invloedsfeer van de

Inschrijver ook beperkt. Als een aanbieder van Derdenprogrammatuur besluit een versie niet meer te ondersteunen of uit de markt te halen kan de inschrijver daar niet aansprakelijk voor worden gesteld.

Wij stellen voor dat partijen in een voorkomend geval onverwijld met elkaar in overleg treden om gezamenlijk te kijken naar een passende oplossing die past binnen de belangen van beide partijen en zo veel mogelijk aansluit bij de contractueel overeengekomen prestatie. Partijen spannen zich maximaal in om binnen het budget te blijven.

Kunt u hiermee akkoord gaan. Indien nee, waarom niet?

**Antwoord:**

Zie antwoord vraag 37.

**Fase:**

Inschrijffase

**Inschrijfronde:**

Inschrijfronde 1

**Vragenronde:**

Vragenronde 1

**Percelen:**

P1 Printdiensten

**Beantwoord op:**

26 nov. 2024