

Europees openbare aanbesteding 'ICT Hardware' - Stichting 113 Zelfmoordpreventie  
Referentienummer: 2025/EO/01

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	Bijlage I GIBIT 2023	7	4.2.1. en II	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 leveringsplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de aanbestedende dienst hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.		Niet akkoord. Aanbestedende dienst hecht waarde aan het tijdig beschikbaar hebben van de ICT Prestatie. We houden daarom stand aan het fatale karakter van termijnen.
2	Bijlage I GIBIT 2023	12	10.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdiensverlening staat na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering en implementatie al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Verzoek om het artikel hierop aan te passen.		Akkoord, de nieuwe tekst luidt: Tenzij anders overeengekomen, verricht Leverancier Onderhoud aan de ICT Prestatie tegen de in de Overeenkomst beschreven vergoeding. Het onderhoud gaat in vanaf de Levering van de ICT Prestatie.
3	Bijlage I GIBIT 2023	12	10.8	Wie stelt bewijst. Indien de aanbestedende dienst een storing of gebrek ontdekt, dan dient de aanbestedende dienst te bewijzen waarom een dergelijke storing of gebrek aan Leverancier toe te rekenen valt. In het kader van de Acceptatieprocedure ligt het ook meer voor de hand dat de aanbestedende dienst aantoont wat het gebrek is, en dat dit gebrek aan Leverancier valt toe te rekenen. Verzoek om het artikel hierop aan te passen.		Niet akkoord.
4	Bijlage I GIBIT 2023	13	10.14	Het komt regelmatig voor dat een Opdrachtgever updates van een omgeving niet toestaat vanwege compatibiliteitsproblemen met andere elementen (buiten scope van Leverancier). Verzoek om op te nemen dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan Leverancier wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van Opdrachtgever.		Akkoord.
5	Bijlage I GIBIT 2023	13	12.3	Betreeft deze clausule een garantie-afrpraak in het algemeen, of ziet deze clausule puur op de garantie van een product of dienst?		Deze clausule ziet op de garantie van de geleverde ICT Prestatie, de hardware.
6	Bijlage I GIBIT 2023	17	16.3	Het is gebruikelijk om de aansprakelijkheid niet alleen te beperken per gebeurtenis maar ook per jaar. Inschrijvers kunnen onbeperkte aansprakelijkheid namelijk niet verzekeren. Wij verzoeken u daarom om de aansprakelijkheid te beperken tot 2.500.000 per jaar. Bent u daarmee akkoord en zo nee, dan verzoeken wij u om een ander voorstel te doen voor het beperken van de aansprakelijkheid per jaar.		Aanbestedende dienst beperkt de aansprakelijkheid in de zin van artikel 16 GIBIT 2023 tot €2.500.000,- per jaar, met uitzondering van de gevallen opgesomd in artikel 16.5 GIBIT.
7	Bijlage I GIBIT 2023	17	16.4	Aansprakelijkheid voor indirecte- en gevolgschade is ongebruikelijk en voor inschrijvers niet verzekeraar. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om indirecte- en gevolgschade uit te sluiten. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?		Het onderscheid tussen directe en indirecte schade komt niet voor in het Burgerlijk Wetboek. Overigens is het vaak onduidelijk wat er precies met het onderscheid wordt bedoeld. Aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord.
8	Bijlage I GIBIT 2023	21	16.4	Wij verzoeken hier ook om de aansprakelijkheid te beperken tot een proportioneel bedrag in relatie tot de opdracht. Wij verzoeken u om hier ook de aansprakelijkheid per jaar te beperken tot 2.500.000. Bovendien is het begrip jaarvergoeding niet toegelicht. In de begrippelijst en levert dit daarmee onduidelijkheid op. Door een concreet maximaal bedrag per jaar te benoemen neemt u bovendien deze onduidelijkheid weg. Bent u hier mee akkoord en zo nee, dan vragen wij u om een ander voorstel te doen voor het beperken van de aansprakelijkheid per jaar.		Zie antwoord op vraag 6.
9	Bijlage I GIBIT 2023	21	24.1	Inschrijver stelt voor om dit artikel wederkerig te maken en stelt de volgende tekst voor: "Partijen zijn over en weer niet gerechtigd hun verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan de andere partij een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen." Bent u hiermee akkoord?		Niet akkoord. Aanbestedende dienst is erg afhankelijk van Leverancier. Opschorting door Leverancier betekent dat hardware niet geleverd wordt en er niet gewerkt kan worden. Gezien de dienstverlening van 113, kan wanneer er te weinig hardware aanwezig is om de bel- en chatdienstverlening volledig op capaciteit te laten draaien dat een kwestie van leven of dood van hulpvragers betekenen. Opschorting door Aanbestedende dienst gaat in de praktijk met name over het later betalen van geld.
10	Bijlage I GIBIT 2023	23	25.4	Het is voor de leverancier niet altijd mogelijk toegang te verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend, bijvoorbeeld in het geval de diensten worden verleend op een locatie van een derde partij. Inschrijver stelt voor om de laatste zin van deze bepaling als volgt aan te passen: Ook zal Leverancier indien redelijkerwijs mogelijk toegang verlenen tot de locatie waar de diensten worden verleend. Bent u hiermee akkoord?		Akkoord.
11	Bijlage I GIBIT 2023	19	20.4) 1° 1.27	In de definitie van Maaatwerkprogrammatuur is onder I) opgenomen dat hieronder ook 'aanpassingen of inrichtingen van Standaardprogrammatuur' valt. In artikel 20.4 wordt vervolgens bepaald dat de rechten van het intellectuele eigendom op Maaatwerkprogrammatuur berusten bij Opdrachtgever. Inschrijver maakt veel gebruik van commerciële Bedrijfsprogrammatuur (bv. Microsoft 365, VMware vSphere) en richt dit vervolgens in zodat dit gebruikt kan worden in de IT omgeving van opdrachtgever. Deze inrichting (vaak op basis van best practices van fabrikanten) wordt bij meerdere klanten ingezet. Het is voor Inschrijver dan ook niet mogelijk om het IE op deze inrichting (voor zover mogelijk) aan de opdrachtgever over te dragen. Vraag: Kan deze bepaling ten aanzien van het inrichten van Standaardprogrammatuur komen te vervallen?		Akkoord.
12	Offerteaanvraag		Inleiding	In de inleiding wordt vermeld: "Wij moeten eerst goedkeuring krijgen van een eindverantwoordelijke voordat de opdracht definitief kan worden gesgd." De inschrijver gaat ervan uit dat deze goedkeuring plaatsvindt ná de voorlopige gunning. Kan de aanbestedende dienst toelichten hoe deze goedkeuringsprocedure eruitziet, inclusief de verwachte doorlooptijd en het moment waarop deze plaatsvindt binnen het gunningsproces?	In de inleiding van de Inleidraad wordt vermeld dat de aanbestedende dienst eerst goedkeuring moet verkrijgen van een eindverantwoordelijke voordat de opdracht definitief gegund kan worden. Als inschrijver is het voor ons van belang om duidelijkheid te verkrijgen over:  De exacte procedure tussen voorlopige en definitieve gunning - met name of de goedkeuring inderdaad ná de voorlopige gunning plaatsvindt, en of dit een formele of informele stap betreft; De verwachte termijn waarbinnen deze goedkeuring wordt verkregen - zodat wij als inschrijver kunnen anticiperen op de doorlooptijd en eventuele risico's in onze interne planning; De mogelijke gevolgen indien goedkeuring uitblijft - bijvoorbeeld of dit kan leiden tot intrekking van de voorlopige gunning of heraanbesteding. Door deze vraag te stellen willen wij: Inzicht verkrijgen in het gunningsproces en de bijbehorende tijdslijnen, zodat wij onze interne besluitvorming en resourceplanning hierop kunnen afstemmen; Beoordelen of er sprake is van een transparant en controlebaar proces, in lijn met de beginselen van getijke behandeling en rechtszekerheid; Voorkomen dat er onduidelijkheid ontstaat over de status van de voorlopige gunning, wat van invloed kan zijn op onze bereidheid om verplichtingen aan te gaan in de tussentijdse periode. Deze verduidelijking is essentieel om als inschrijver een weloverwogen inschrijving te kunnen doen en als risico's in de gunningsfase te kunnen beheersen.	Het verkrijgen van goedkeuring van een eindverantwoordelijke betreft een informele stap. Deze stap vindt plaats voor voorlopige gunning. Hiermee is al rekening gehouden in de planning conform paragraaf 2.3 van de Offerteaanvraag. Na voorlopige gunning vindt de bezwaartermijn plaats. In de bezwaartermijn maakt Aanbestedende dienst de overeenkomsten in orde voor ondertekening, zodat bij definitieve gunning direct de overeenkomsten bij de gegunde partijen ter ondertekening aangeboden kunnen worden. Aanbestedende dienst kan u geruststellen dat de goedkeuring in beginsel niet ingetrokken zal worden tijdens de bezwaartermijn.
13	Offerteaanvraag	7	1.1.	Wat bedoelt u met '(overname)' bij de netwerkcomponenten?		U kunt die zinsrede negeren. Dit slaat op de bestaande netwerkcomponenten die voor opdrachtnemer niet relevant zijn.
14	Offerteaanvraag	7	1.1.	Bij de darkfiber- belichtingsmodulés staat 'via A2B'. Kunt u nader toelichten wat u bedoelt met via A2B en wat u in deze exact van ons verwacht?		A2B-internet is een bedrijf dat de glasvezel levert. Zij beheren de glasvezels. Zij hebben ook de belichtingsmodule aan Aanbestedende dienst geleverd.
15	Offerteaanvraag	7	Overname	Op pagina 7, bij paragraaf 1.1 punt 1, wordt gesproken over "(overname)". Inschrijver is niet zeker van de betekenis en context van dit begrip in deze passage. Wij verzoeken u vriendelijk om een toelichting te geven op wat u precies bedoelt met "(overname)" in dit kader, zodat hierover geen misverstanden ontstaan bij de interpretatie van de aanbestedingsstukken.		Zie antwoord op vraag 13.

16	Offerteaanvraag	7	1.1.	Het betreft een minicompentiecontract. Betekent dit dat u niet gaat gunnen als er maar 1 inschrijver is?		Aanbestedende dienst zal de aanbesteding ook gunnen indien er maar 1 geldige inschrijver is. Zie antwoord op vraag 17.
17	7		1.2 De overeenkomst	In de leidraad wordt aangegeven dat de aanbestedende dienst kiest voor een multi-sourcing strategie met een maximum van twee opdrachtnemers. Kan de aanbestedende dienst toelichten wat er gebeurt indien er slechts één geldige inschrijving wordt ontvangen? Wordt in dat geval alsnog gegund?	In de leidraad wordt aangegeven dat de opdrachtgever kiest voor een multi-sourcing strategie, waarbij maximaal twee opdrachtnemers worden geselecteerd. Deze keuze heeft gevolgen voor de wijze van contracteren, de verdeling van opdrachten en de samenwerking tussen opdrachtnemers. Als inschrijver is het voor ons van belang om te weten:  Wat er gebeurt indien er slechts één geldige inschrijving is - wordt de overeenkomst dan alsnog gegund aan die ene partij, of wordt de aanbesteding ingetrokken of aangepast? Of de multi-sourcing strategie dan wordt losgelaten, en wat dit betekent voor de uitvoering van de opdracht; Of er aanvullende voorwaarden of beperkingen gelden bij een een-op-een gunning in het kader van deze strategie. Door deze vraag te stellen willen wij: Inzicht verkrijgen in de flexibiliteit van de aanbestedingsstrategie, zodat wij kunnen beoordelen of de afname zinvol is bij een beperkt aantal verwachte inschrijvers; Zekerheid verkrijgen over de continuïteit van de aanbesteding, zodat wij onze interne besluitvorming en resourceplanning hierop kunnen afstemmen. Deze toelichting is essentieel om als inschrijver een realistische inschatting te kunnen maken van de uitvoeringscontext en de haalbaarheid van de opdracht bij	Aanbestedende dienst zal de aanbesteding ook gunnen indien er maar 1 geldige inschrijver is. In dat geval zal er geen sprake meer zijn van een minicompentie strategie, maar worden de nadere uitwerking en/of uitgangspunten bij opdrachtgever. Het programma van eisen is nog steeds van toepassing. Wanneer de offerte(s) van opdrachtgever niet voldoet aan de gestelde eisen of marktconforme prijzen bevat, dan staat het opdrachtgever vrij om partijen buiten de raamovereenkomst te benaderen voor het uitbrengen van een offerte (zie eis 16).
18	Offerteaanvraag	9	1.3.	U heeft een tweede kantoor in Suriname. Is onze aanname correct dat eventuele leveringen naar suriname tegen een meerprijs geschieden? Of dienen wij te leveren aan uw kantoor in Nederland waarna u de apparatuur doorzet naar Suriname?		Opdrachtnemer dient te leveren bij ons kantoor in Amsterdam. Aanbestedende dienst verzorgt zelf de levering in Suriname.
19	Offerteaanvraag	9	1.3.	U heeft een tweede kantoor in Suriname. Wat zijn uw verwachtingen ten aanzien van de afhandeling van storingen aan apparatuur geleverd aan Suriname? Kunt u toelichten wat u in deze van ons verwacht?		Aanbestedende dienst zorgt er zelf voor dat de defecte producten in Nederland komen.
20	16	16	2.11	De gestanddoeningstermijn van 90 dagen achten wij in de huidige marktomstandigheden niet realistisch. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om deze termijn te verkorten naar 30 kalenderdagen. Bent u bereid de gestanddoeningstermijn aan te passen naar 30 dagen?	De huidige markt wordt gekenmerkt door aanzienlijke prijszekerheid en sterk fluctuerende grondstof- en transportkosten. Fabrikanten en leveranciers zijn hierdoor steeds minder bereid om prijzen voor langere tijd vast te leggen. In de praktijk zien wij dat offertes van fabrikanten vaak slechts een week geldig zijn, soms zelfs minder dan een week. Een gestanddoeningstermijn van 90 dagen legt hierdoor een onevenredig risico bij de inschrijver, wat kan leiden tot hogere inschrijfprijzen of zelfs het afhaken van marktpartijen. Een termijn van 30 dagen sluit beter aan bij de huidige marktrealiteit en bevordert een eerlijke en concurrerende inschrijving	Gezien de planning van deze aanbesteding, waarbij tussen de deadline van indienen van de inschrijvingen tot de uiterlijke datum van definitieve gunning in totaal maximaal 50 dagen zit, kan Aanbestedende dienst niet akkoord gaan met uw verzoek de gestanddoeningstermijn aan te passen naar 30 dagen. De gestanddoeningstermijn is gebaseerd op het door u ingediende opslagpercentage. Wij begrijpen niet hoe de prijszekerheid en sterk fluctuerende grondstof- en transportkosten invloed kunnen hebben op het opslagpercentage.
21	Offerteaanvraag	20	3.2.3.1.	Het is gebruikelijk om tot 60% van de opdracht uit te vragen in een kerncompetentie. De door u gevraagde kerncompetenties liggen daar ver onder. Wij raden u daarom aan om deze meer in lijn uit te vragen met de opdracht. Dat betekent voor kerncompetentie 1 een waarde van minimaal 300.000 Euro excl. BTW in 1 jaar en voor kerncompetentie 2 een waarde van minimaal 150.000 Euro excl. BTW in 1 jaar. Bent u daarmee akkoord? En zo nee, graag uw toelichting.		Uw berekening is niet correct en overstijgt de 60%-regel enorm ten opzichte van de raming van de opdracht. Daarnaast wij Aanbestedende dienst kleine partijen ook de kans geven om mee te dingen. De kerncompetenties blijven in stand.
22	Offerteaanvraag	20	3.2.3.1.	De kerncompetenties moeten in de afgelopen 5 kalenderjaren zijn verricht. Dit is een zeer lange periode en wij raden u daarom aan om deze in te korten tot 3 kalenderjaren. Zo weet u zeker dat de geselecteerde partijen voor de minicompenties de juiste recente ervaring hebben. En zo nee, graag uw toelichting.		Akkoord, dit is een ommissie aan de kant van Aanbestedende dienst. Deze termijn had 3 kalenderjaren moeten zijn.
23	Offerteaanvraag	28	5.2	U wilt werken met een vast opslag%. Er is echter ook sprake van minicompenties. Betekent dit dat bij een minicompentie het opslag% niet hoger mag zijn dan het afgegeven vaste opslag% (onder gelijke voorwaarden, dus geen aanvullende diensten bijvoorbeeld), maar wel lager? En dat het opslag% nooit lager mag zijn dan de onderste bandbreedte? Of moeten wij dit anders zien en indien anders, kunt u dit dan nader toelichten?		Bij een minicompentie mag het opslagpercentage inderdaad niet hoger zijn dan het afgegeven vaste opslagpercentage zoals opgenomen in uw inschrijving. Lager is wel toegestaan, met als ondergrens de onderste bandbreedte van <b>XI</b> .
24	Offerteaanvraag	28	5.2	U vraagt slechts 1 opslag% uit voor de volledige scope. Wij verzoeken u om het prijzenblad aan te passen opdat een ander opslag% mogelijk is voor de netwerkcomponenten. In de regel komt namelijk meer kijken bij de afname van netwerkcomponenten, waaronder een uitgebreider adviestraject. Dit maakt een hoger opslag% niet meer dan redelijk. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		De afname van netwerkcomponenten staat niet in verhouding tot de afname van overige hardware. Daarnaast heeft Aanbestedende dienst de bandbreedte aangepast, zie antwoord op vraag 25. Aanbestedende dienst gaat niet akkoord met uw voorstel.
25	Offerteaanvraag	28	5.2	Aanvullend op de vraag om het opslag% op te splitsen tussen netwerkcomponenten en de andere apparatuur, verzoeken wij u ook voor een aanpassing in de bandbreedte voor beiden. Wij verzoeken u namelijk om de ondergrens wat hoger te maken voor een eertijk verdienmodel voor inschrijvers. Wij adviseren daarbij een bandbreedte van 4% - 8% voor alle apparatuur behalve de netwerkapparatuur. Daarvoor adviseren wij 6% - 10%. Bent u hiermee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Aanbestedende dienst past de bandbreedte als volgt aan: 4% - 8%. Het prijzenblad is hierop aangepast.
26	Offerteaanvraag	28	Gunningscriterium prijs	Inschrijver merkt op dat u een ondergrens van 2% hanteert voor het op te geven opslagpercentage. Maar onze mening beperkt dit de kans op kwalitatief hoogwaardige inschrijvingen. Ervaring leert namelijk dat marktpartijen geneigd zijn om zonder inhoudelijke onderbouwing een opslagpercentage van precies 2% in te vullen, uitsluitend om hun kans op gunning te maximaliseren. Een dergelijk laag percentage blijkt in de praktijk vaak niet houdbaar. Leveranciers zullen dan ook geneigd zijn om hun marges op andere manieren te compenseren, bijvoorbeeld door het beperken van service, flexibiliteit of ondersteuning. Dit staat haaks op uw wens om een partner te contracteren die daadwerkelijk meerwaarde biedt. Die meerwaarde kan eenvoudigweg niet worden gerealiseerd op basis van een opslagpercentage van 2%. Om die reden adviseert inschrijver u om een hogere ondergrens op te nemen, bijvoorbeeld een minimum van 3%. Binnen dit kader kan via de minicompentie alsnog scherpe projectprijzen worden overeengekomen, zonder dat dit ten koste gaat van kwaliteit, samenwerking of leveringsbetrouwbaarheid.  Wij verzoeken u dan ook akkoord te gaan met het verhogen van de minimale opslagpercentage naar 3%. Indien u hier niet mee instemt, vernemen wij graag een inhoudelijke onderbouwing van uw keuze.		Zie antwoord op vraag 25.
27	Offerteaanvraag	28	5.2	In uw voorbeeldtabel komen de punten voor een opslag% van 2,5 en 4,5 niet overeen met de punten die het prijzenblad laat zien. Deze wijken iets af. Kunt u bevestigen dat de puntentelling op het prijzenblad leidend is?		Aanbestedende dienst kan bevestigen dat de puntentelling op het prijzenblad leidend is.
28	28		5.2	U vraagt om een opslagpercentage op onze netto inkooprijzen. Hieraan stelt u de randvoorwaarden dat deze tussen de 2% - 6% valt waarbij 2% de maximale score behaalt. Het toevoegen van een opslagpercentage is bedoeld om de prijzen voor verschillende diensten en producten gedurende de looptijd van de overeenkomst te borgen. Een zeer laag (1 - 3 %) is niet voldoende om dit te waarborgen. Dit kan namelijk leiden tot prijsinstabiliteit, omdat leveranciers geen IT-producten inclusief diensten kunnen leveren tegen dergelijke lage marges. Wij verzoeken u dan ook een marktconform minimum opslagpercentage van 4% aan te houden om de prijsstabiliteit en kwaliteit van de dienstverlening van gegadigden te waarborgen. Bent u bereid om dit minimale opslagpercentage aan te houden? Indien niet, graag uw motivatie.	Het hanteren van een opslagpercentage is bedoeld om prijsstabiliteit en continuïteit in de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst te waarborgen. Een zeer laag opslagpercentage (zoals 1% tot 3%) is in de huidige markt echter niet toereikend om de kosten van levering, service, garantieafhandeling en andere operationele aspecten te dekken. Leveranciers van IT-producten en -diensten kunnen bij dergelijke marges vaak niet rendabel opereren, wat kan leiden tot prijsstabiliteit, kwaliteitsverlies of zelfs het afhaken van marktpartijen. Door een marktconform minimum van 4% te hanteren, wordt een realistische en duurzame uitvoering van de overeenkomst bevordert, zonder afbreuk te doen aan de concurrentie of de prijs-kwaliteitverhouding.	Zie antwoord op vraag 25.

29	Offerteaanvraag	29/30	5.3	G2.2. Deze kwaliteitsuitvraag gaat onder andere over partnerschap. Hoe ziet u echter partnerschap in een minicompetitiecontract? U gaat namelijk de minicompetities gunnen op prijs. Kunt u daarom nader toelichten wat uw verwachtingen zijn inzake het partnerschap?		Indien u in uw plan van aanpak antwoord geeft op de vragen opgenomen bij dit subgunningscriterium, dan kan Aanbestedende dienst beoordelen of uw visie van partnerschap aansluit bij dat van Aanbestedende dienst. Onze verwachtingen daarin zijn dat u zich flexibel opstelt, mededekt waar nodig. In uw plan van aanpak zijn we dus meer benieuwd naar uw visie op partnerschap in zijn algemeenheid dan op minicompetitie niveau.
30	Offerteaanvraag	30	5.3	G2.3. Voor de uitwerking van deze kwaliteitsvraag vinden wij 1 pagina erg summier en daarmee lastig om gedegen uit te werken voor u. Wij verzoeken u daarom om 2 pagina's toe te staan voor de beantwoording. Bent u daarmee akkoord?		Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
31	Offerteaanvraag	29	5.3	Voor de beantwoording van G2.1 wordt gevraagd om meerdere processen en werkwijzen uitgebreid te beschrijven. De beschikbare ruimte van 2 A4's achten wij hiervoor ontoereikend om een volledig, transparant en kwalitatief antwoord te geven. Bent u bereid om het maximaal toegestane aantal A4's voor deze vraag uit te breiden naar 4A4?	De gevraagde toelichting vereist een beschrijving van meerdere processen. Om deze onderdelen zorgvuldig en inhoudelijk volledig te kunnen toelichten, is meer ruimte noodzakelijk dan momenteel is toegestaan. Een beperking in het aantal pagina's kan ertoe leiden dat belangrijke informatie beknopt of onvolledig moet worden weergegeven, wat de transparantie en vergelijkbaarheid van inschrijvingen niet ten goede komt. Door extra ruimte toe te staan, wordt het mogelijk om een vollediger beeld te geven van de aanpak en kwaliteit van de dienstverlening, wat uiteindelijk ook in het belang is van de aanbestedende dienst.	Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.
32	Offerteaanvraag	29	5.3	Voor de beantwoording van G3 Zordt gevraagd om meerdere processen en werkwijzen uitgebreid te beschrijven. De beschikbare ruimte van 2 A4's achten wij hiervoor ontoereikend om een volledig, transparant en kwalitatief antwoord te geven. Bent u bereid om het maximaal toegestane aantal A4's voor deze vraag uit te breiden naar 3A4?	De gevraagde toelichting vereist een beschrijving van meerdere processen. Om deze onderdelen zorgvuldig en inhoudelijk volledig te kunnen toelichten, is meer ruimte noodzakelijk dan momenteel is toegestaan. Een beperking in het aantal pagina's kan ertoe leiden dat belangrijke informatie beknopt of onvolledig moet worden weergegeven, wat de transparantie en vergelijkbaarheid van inschrijvingen niet ten goede komt. Door extra ruimte toe te staan, wordt het mogelijk om een vollediger beeld te geven van de aanpak en kwaliteit van de dienstverlening, wat uiteindelijk ook in het belang is van de aanbestedende dienst.	Zie antwoord op vraag 31.
33	Offerteaanvraag	30	5.3.1.	U heeft het beoordelingssteam niet nader toegelicht. Kunt u aangeven uit hoeveel personen het beoordelingssteam bestaat en wat hun functieprofielen zijn?		Het beoordelingssteam bestaat uit de manager Bedrijfsvoering, manager ICT en de ICT systeem/werkplek beheerder.
34	Offerteaanvraag	30	5.3.1.	In de opstelling van de scores missen wij de score 4. Er staat namelijk 0, 2, 6, 8 of 10 gegeven. Kunt u bevestigen dat dit een ommissie is?		Dit betreft inderdaad een ommissie.
35	Bijlage H SLA	-	hele document	In dit document staan nog interne opmerkingen. Kunt u een document verstrekken zonder deze interne opmerkingen? Het lijkt namelijk alsof een aantal zaken nog ter discussie staan.		Een nieuwe versie van het document is bijgevoegd.
36	Bijlage B PVE	1	2	De eis voor een algemeen mailadres en telefoonnummer staat haaks op eis 21 (minimaal een contactpersoon). We nemen aan dat een algemeen mailadres en telefoonnummer wordt bedoeld voor bijvoorbeeld serviceverzoeken? Kunt u dit bevestigen dat dit een ommissie is?		Eis 21 ziet op één contactpersoon met de functie van accountmanager. Daarnaast dient Optrachtnemer conform eis 2 te beschikken over een algemeen telefoonnummer en e-mailadres wat niet van één medewerker van opdrachtnemer is.
37	Bijlage B PVE	1	2	U verwijst in deze eis naar een partnerstatus. Wij nemen aan dat u de partnerstatus van inschrijver bij de reguliere A-merken in de Nederlandse markt bedoelt. Wij raden u daarbij aan om minimaal de een na hoogste partnerstatus te verzoeken. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Niet akkoord, Aanbestedende dienst wil kleinere partijen niet uitsluiten.
38	Bijlage B PVE	Eis 8/9. Minimale waarde		In dergelijke gevallen zou u kunnen kiezen voor de Inschrijver die de producten of diensten eerder heeft geleverd, of voor de winnaar van de meest recente minicompetitie. Op deze manier wordt de administratieve lasten voor zowel u als de Inschrijvers beperkt, terwijl de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Ultraaard blijven in deze situaties de overeengekomen prijs- en leveringsafspraken binnen de raamovereenkomst onverminderd van toepassing.		Aanbestedende dienst vraagt bij kleinere opdrachten met een opdrachtwaarde lager dan €2.500,- ex. btw enkel een offerte op bij raamcontractant die de beste inschrijving heeft gedaan op deze aanbesteding. In deze situatie blijven de overeengekomen prijs- en leveringsafspraken conform het PVE en uw inschrijving onverminderd van toepassing. Opdrachten met een opdrachtwaarde van €2.500,- ex. btw of hoger worden uitgezet in minicompetitie.
39	Bijlage B PVE	2	13	Indien de bruto raming van de nadere uitvraag €50.000,- of meer is, dient inschrijver minimaal 3 offertes in te dienen. Dit is niet gebruikelijk in een minicompetitiecontract, juist om de administratieve last te verlagen wordt gewerkt met minicompetities. Wij verzoeken u daarom om deze eis te laten vervallen en om, zoals gebruikelijk is, uw keuze te maken op basis van 1 finale offerte van elke contractant.		Aanbestedende dienst gaat akkoord met het laten vervallen van eis 13.
40	Bijlage B PVE		Eis 13. Aantal offertes	De inschrijver acht de eis om bij aanvragen met een waarde boven € 50.000 minimaal drie offertes uit te brengen opmerkelijk. Bij eis 4 geeft u immers aan dat de Opdrachtgever eenzijdig mag bepalen voor welk product een offerte wordt gevraagd. Deze bepalingen lijken elkaar tegen te spreken.  De inschrijver verzoekt daarom om de laatste zin van eis 13 als volgt te herformuleren: "Opdrachtgever mag bij een functionele uitvraag opnemen dat Opdrachtnemer meerdere offertes dient in te dienen."  Graag vernemen wij of u met deze aangepaste formulering akkoord kunt gaan.		Zie antwoord op vraag 39.
41	Bijlage B PVE	2	14	Wijzigingen in brandstoftoelagen en valutakoersen zijn tijdens de gestanddoeningstermijn voor rekening van inschrijver. Dit vinden wij geen redelijke eis. Valutakoersen en eleriprijzen zijn door de instabiele geopolitieke situatie zeer sterk aan fluctuatie onderhevig. Bovendien is het gebruikelijk, met name voor valutakoersen, dat op het moment van aanschaf de valutakoers van dat moment geldt. En als inschrijver ook moet leveren naar Suriname, dan heeft een fluctuatie in de brandstofprijs sterke impact. Wij verzoeken u daarom om de volgende regel te verwijderen uit de eis: "Gedurende deze periode zijn prijwijzigingen, ook als deze het gevolg zijn van brandstoftoelagen en valutakoers wijzigingen, voor rekening van opdrachtnemer." Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Niet akkoord.
42	Bijlage B PVE	2	Eis 14	De gestanddoeningstermijn van 20 werkdagen achten wij in de huidige marktomstandigheden niet realistisch. Wij verzoeken de aanbestedende dienst om deze termijn te verkorten naar 30 kalenderdagen. Bent u bereid de gestanddoeningstermijn aan te passen naar 30 dagen?	De huidige markt wordt gekenmerkt door aanzienlijke prijsonzekerheid en sterk fluctuerende grondstof- en transportkosten. Fabrikanten en leveranciers zijn hierdoor steeds minder bereid om prijzen voor langere tijd vast te leggen. In de praktijk zien wij dat offertes van fabrikanten vaak slechts een week geldig zijn, soms zelfs minder dan een week. Een gestanddoeningstermijn van 90 dagen legt hierdoor een onevenredig risico bij de inschrijver, wat kan leiden tot hogere inschrijfprijzen of zelfs het afhaken van marktpartijen. Een termijn van 30 dagen sluit beter aan bij de huidige marktkrealiteit en bevordert een eerlijke en concurrerende inschrijving.	Aanbestedende dienst gaat akkoord met het aanpassen van de gestanddoeningstermijn naar 30 kalenderdagen.
43	Bijlage B PVE	3	15	Wij verzoeken u om punt a t/m d te verwijderen uit de eis omdat dit geen gegevens zijn die standaard in webshops zijn opgenomen. Om deze gegevens toe te voegen aan de offerte is handmatig werk en levert een hoge administratieve last op voor inschrijvers. Bovendien zou dit alleen, handmatig, mogelijk zijn voor netwerkcomponenten. Op reguliere werkplekapparatuur is dit sowieso niet van toepassing.  Omdat wij snappen dat u wel graag transparantie wilt, stellen wij voor dat u op verzoek een bepaald maximum aantal keer per jaar een uitgebreide uitsplitsing van de prijs ontvangt. Dit aantal is afhankelijk van het aantal minicompetities dat u op een jaar verwacht en omdat deze informatie niet beschikbaar is, nog nader af te stemmen. Bent u hiermee akkoord?		Aanbestedende dienst gaat niet akkoord.

44	Bijlage B PVE		Eis 15. Listprijs	Niet alle fabrikanten hanteren officiële listprijzen of publiceren deze openbaar. In gevallen waarin geen listprijzen beschikbaar zijn, verzoekt de inschrijver om te mogen volstaan met het verstreken van de netto inkoopprijs. Graag vernemen wij of u hiermee akkoord kunt gaan.		In geval van het ontbreken van listprijzen, gaat aanbestedende dienst akkoord.
45	Bijlage B PVE	3	16	Wij verzoeken u om in deze eis een kans op herstel in te bouwen alvorens wordt uitgeweken naar andere partijen buiten de overeenkomst. Wij stellen de volgende tekst voor: Opdrachtgever behoudt het recht de prijzen van Opdrachtnemer op marktconformiteit te controleren. Mocht Opdrachtnemer bij prijsvergelijking niet als voordeligste aanbieder naar voren komen, zal Opdrachtgever dit in eerste instantie bij Opdrachtnemer kenbaar maken om inzicht te verkrijgen in de oorzaak van het prijsverschil. Bent u hiermee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Aanbestedende dienst gaat niet akkoord, omdat van raamcontractanten wordt verwacht dat zij controle plegen op marktconformiteit. Indien de offerte van raamcontractant niet marktconform is, staat het raamcontractant vrij om bij het indienen van de offerte voorafgaand toelichting te geven op de oorzaak van het prijsverschil. Aanbestedende dienst wil hier niet actief op sturen.
46	Bijlage B PVE	3	23	Kunt u bevestigen dat deze eis alleen geldt voor leveringen binnen Nederland, dat voor spoedleveringen een meerprijs mag worden berekend en dat Bullt to Order producten uitgesloten zijn van deze eis?		Aanbestedende dienst kan bevestigen dat deze eis alleen geldt voor leveringen binnen Nederland. Bij spoedleveringen en Bullt to Order producten is een meerprijs bespreekbaar.
47	Bijlage B PVE	3	23	Kunt u bevestigen dat deze eis alleen geldt indien tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in het minicompetiëtraject geen andere afspraken zijn gemaakt voor de leveringstermijnen?		Aanbestedende dienst kan dit bevestigen.
48	Bijlage B PVE		Eis 23. Levertijden	De door u genoemde levertijden zijn uitsluitend haalbaar voor standaardproducten die op voorraad zijn bij de inschrijver of bij aangesloten distributeurs. Voor maatwerkproducten (build-to-order, BTO) gelden echter structureel langere levertijden van circa 10 tot 15 werkdagen. Dit is een normaal onderdeel van het productieproces en staat los van eventuele verstoringen in de toeleveringsketen. Inschrijver kan bij offerte-uitragen vooraf duidelijk aangeven wanneer sprake is van een BTO-product en welke levertijd daar(bij) hoort. Wij verzoeken u dan ook om voor dergelijke maatwerkproducten de genoemde ruimere levertijden expliciet toe te staan.		Zie antwoord op vraag 46.
49	Bijlage B PVE	4	26	Een termijn van 2 jaar voor EOS en EOL kan niet worden gegarandeerd. De meeste producten kennen een lifecycle van 1 tot 1,5 jaar vanaf introductie. Wij verzoeken u daarom om de termijn voor EOS en EOL aan te passen naar 1 jaar. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Zie antwoord op vraag 50.
50	Bijlage B PVE		Eis 26. EOS/EOL	De inschrijver verzoekt u om in plaats van te spreken over individuele producten, de eisen ten aanzien van End of Sale (EOS) en End of Life (EOL) te baseren op producttypen. Binnen een productlijn wordt doorgaans iedere 3 à 4 maanden een nieuw model geïntroduceerd met een iets krachtiger processor, terwijl het product in alle andere opzichten technisch identiek blijft. De opvolgende modellen maken gebruik van dezelfde behuizing, componenten, drivers en software-images, en zijn daarmee volledig uitwisselbaar binnen beheeromgevingen. Wanneer de eis op productniveau wordt gehandhaafd met een EOS/EOL-verwachting van twee jaar, wordt de inschrijver gedwongen om uitsluitend modellen met de zwaarste processorvarianten aan te bieden. Deze zijn doorgaans significant duurder en minder goed leverbaar, wat leidt tot hogere kosten en langere levertijden – zonder aantoonbare functionele meerwaarde voor de eindgebruiker. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om de EOS/EOL-eis aan te passen en te hanteren op het niveau van de productlijn in plaats van het individuele model.		Opdrachtnemer dient te weten welke termijnen er hangen aan de EOS en EOL van de producten. Aanbestedende dienst wil producten die na de datum van introductie nog minimaal 2 jaar te koop zijn. Voor aanbestedende dienst is continuïteit in de productlijn erg belangrijk in verband met beheer en uitstraling. Aanbestedende dienst gaat daarom niet akkoord met het aanpassen van deze termijn en aanpassen naar het niveau van de productlijn in plaats van het individuele model.
51	Bijlage B PVE		Eis 26. EOS / EOL	De inschrijver heeft geen volledig zicht op de End of Sale (EOS) en End of Life (EOL) status van producten over een periode van twee jaar. Deze eis wordt dan ook als niet marktconform beschouwd. Fabrikanten communiceren dergelijke informatie doorgaans slechts voor een beperkte termijn vooruit - in de praktijk maximaal 12 maanden. De inschrijver verzoekt u daarom vriendelijk om de betreffende eis met betrekking tot EOS/EOL te heroverwegen en deze ofwel te schrappen, of aan te passen naar een realistischere termijn van ten minste 12 maanden. Dit sluit beter aan bij de informatie die fabrikanten beschikbaar stellen en voorkomt dat inschrijvers worden afgerekend op factoren waarop zij geen invloed hebben.		Zie antwoord op vraag 50.
52	Bijlage B PVE	4	27	Een OCA-check vindt standaard af fabriek bij de fabrikant al plaats. Door dit voor elke levering te vereisen van inschrijver zelf, werkt dit zwaar kostenverhogend voor u en is bovendien van invloed op de leveringstermijnen. Wij verzoeken u daarom om deze eis te laten vervallen. Bent u daarmee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.		Akkoord.
53	Bijlage B PVE	4	32	U maakt in deze eis onderscheid tussen fabrieksgarantie en fabrieksupport. Het is ons niet duidelijk wat u exact verwacht van preventief onderhoud en correctief support in het kader van onderhavige aanbesteding. Kunt u dit nader toelichten? Het lijkt ons namelijk een onderdeel dat op verzoek tegen een meerprijs kan worden aangeboden in een minicompetië.		Aanbestedende dienst kan niet duiden waar uw verwarring zit. Kunt u dit verduidelijken in de tweede vragenronde?
54	Bijlage B PVE		eis 39 Garantie	De genoemde kosten kunnen uitsluitend worden gedeekt indien sprake is van een situatie die onder de door de fabrikant gestelde garantievoorwaarden valt. Schadegevallen zoals bijvoorbeeld val- of stootschade vallen hier in de regel niet onder, tenzij expliciet anders is overeengekomen binnen aanvullende garantiepakketten. Inschrijver verzoekt u vriendelijk om hiermee akkoord te gaan.		Akkoord.
55	Bijlage B PVE	5	39 en 41	Kunt u bevestigen dat wij ervan uit mogen gaan dat u hiertoe dan ook het juiste carepack van de fabrikant afneemt?		De juiste care-pack moet standaard worden aangeboden in de offerte(s). Aanbestedende dienst zal dit benadrukken per nadere uitvraag. Wanneer dit niet gebeurt, moeten de raamcontractanten hier wel vanuit gaan.
56	SLA		Par 1.5 operationeel overleg	De inschrijver verzoekt dat voor de verslaglegging van een operationeel overleg kan worden volstaan met een actie- en besluitenlijst. Dit draagt bij aan een efficiënte en doelgerichte communicatie, zonder onnodige administratieve belasting. Graag uw akkoord.		Akkoord.
57	SLA		Par. 1.5 - overlegstructuur	De inschrijver acht de voorgestelde frequentie van de overlegstructuren (tactisch en strategisch) aan de hoge kant. Op basis van ervaring met vergelijkbare relaties blijkt dat in de praktijk tactisch overleg gemiddeld 2 à 3 keer per jaar plaatsvindt, terwijl strategisch overleg doorgaans beperkt blijft tot maximaal één keer per jaar. Daarbij is het goed om te realiseren dat u deze overleggen met twee leveranciers dient te organiseren, wat de belasting vergroot. De inschrijver adviseert daarom om de frequentie van de overleggen afhankelijk te maken van de prestaties van de Opdrachtnemer en relevante ontwikkelingen aan de zijde van de Opdrachtgever. Belde partijen moeten daarnaast de mogelijkheid hebben om - indien nodig - een overlegmoment te initiëren. Tot slot verzoekt de inschrijver u op te nemen dat overleggen ook digitaal kunnen plaatsvinden (bijvoorbeeld via Microsoft Teams). Dit draagt bij aan duurzaamheid door het beperken van reisbewegingen en vergroot tevens de efficiency van de samenwerking.		Akkoord wat betreft de mogelijkheid tot digitaal overleg. Niet akkoord tot het beperken van de frequentie van de overlegstructuren.
58	Bijlage H SLA	9	1.10	In de KPI wordt gesteld dat indien er geen verbetering plaatsvindt na de tweede overtreding, de opdrachtnemer aan de opdrachtgever een credietnota van 2% van de waarde van de bestellingen gedurende dat kwartaal dient te versturen. Wij verzoeken om de boete enkel te beperken tot het deel dat daadwerkelijk te laat is geleverd, in plaats van over de gehele waarde van de bestellingen van dat kwartaal. Dit zorgt voor een proportionele benadering van de boete.		Akkoord.
59	Bijlage H SLA	9	1.10	Is de veronderstelling van inschrijver correct dat onder de overeengekomen periode, de leveringstermijn wordt bedoeld die in een minicompetië is overeengekomen? Bijvoorbeeld u vraagt een speciaal product uit in een minicompetië en die heeft een leveringstermijn van 3 weken, dan telt deze overeengekomen leveringstermijn van 3 weken mee in de KPI.		Dat is correct.