

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

Vraag	Document	Pagina	Paragraaf/artikel	Vraag	Motivatie vraag	Antwoord
1	NVI 1	2	vraag 19	U geeft aan dat in geval van Suriname, Aanbestedende Dienst er zelf eerst voor zorgt dat de producten naar Nederland komen. Mag inschrijver er daarbij vanuit gaan dat de afhandeltijden (SLA's) voor defecten aan producten gebruikt door medewerkers in Suriname, pas ingaan op het moment dat het product is aangekomen in Nederland en het reguliere afhandelproces gevolgd kan worden? En zo nee, graag uw toelichting.		Dat is correct, de SLA-tijden gelden wanneer het defecte product is aangekomen in Nederland.
2	NVI 1	2	vraag 25	Wij missen het aangepaste prijzenblad. Kunt u dit alsnog verstrekken?		Het gewijzigde prijzenblad is gepubliceerd.
3	NVI 1	4	vraag 46	Kunt u bevestigen dat in geval van BTO in onderling overleg een langere levertijd mag gelden? De beschreven levertijden voor BTO zijn namelijk niet realistisch. U moet dan eerder denken aan 20 werkdagen. Bent u daarmee akkoord?		Aanbestedende dienst kan bevestigen dat BTO kan duren, de maximale levertijd zal bij de minicompentie uitvraag worden gecommuniceerd. De KPI uit de SLA is ook op BTO leveringen van toepassing.
4	NVI 1	4	vraag 49/ 50/ 51	Wij begrijpen het belang van continuïteit voor Aanbestedende Dienst. Echter, wij kunnen niet beïnvloeden hoe lang producten te bestellen zijn. Dit bepaalt de fabrikant. Daarom kunnen wij hier ook geen garanties op geven. Een jaar is echter over het algemeen wel haalbaar. Wij verzoeken u daarom nogmaals om de termijn voor EOS en EOL aan te passen naar 1 jaar.		Aanbestedende dienst gaat akkoord met de termijn voor EOL van 1 jaar. De termijn voor EOS blijft minstens 2 jaar.
5	NVI 1	4	53	Wij lichten onze vraag nader toe. Wij zien fabrikantsupport als aanvullend op de fabrieksgarantie, waartoe een meerprijs mag worden berekend. Zie ook eis 41 waarin u stelt dat we voor de afhandeling van garantie en/of support geen aanvullende kosten in rekening mogen brengen. Het lijkt erop dat u fabrikantsupport niet als een extra service ziet. Omdat wij vermoeden dat het uitdagend gaat zijn om dit volledig helder te krijgen via de NVI's, kunt u bevestigen dat het gedeelte fabrikantsupport concreet zal worden uitgevraagd in de minicompentie en aanvullend mag worden geprijsd? En zo nee, kunt u dan met concrete voorbeelden uit de praktijk nader toelichten wat u ziet als fabrikantsupport?		Aanbestedende dienst kan bevestigen dat fabrieksupport in alle gevallen uitgevraagd zal worden in de minicompentie en aanvullend mag worden afgeprijsd. Hieronder vallen alle kosten voor reparatie. Een uitzondering zou kunnen zijn "user abuse", zoals laten vallen gebroken scherm.
6	Offerteaanvraag	29	5.3	G2.1: U vraagt hoe inschrijvers omgaan met garantie op de geleverde hardware. U vraagt daarbij termijn, SLA's dus. Echter, de garantie is afhankelijk van uw concrete minicompentie-uitvraag. Inschrijvers kunnen u dus geen termijnen beschrijven want waar moeten ze zich aan committeren? Kunt u daarom aangeven van welke garantie inschrijver dient uit te gaan voor het beschrijven van de derde deelvraag? Bijvoorbeeld next business day onsite, pick-up en return etc. Zo borgt u een eerlijke beoordeling.		Uw plan van aanpak m.b.t. G2.1 hoeft niet in te gaan op de termijnen bij garanties.