

Opmerking: het maximale bedrag voor de gehele opdracht wordt aangepast naar 6 miljoen Euro exclusief btw

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Art. 3.1 jo. Art. 3.2 ARIV 2018	Overeengekomen levertermijnen gelden ingevolge deze artikelen als fatale termijnen. Inschrijver verzoekt u om deze termijnen niet als fataal te beschouwen maar in plaats daarvan de opdrachtnemer de gelegenheid tot herstel (middels ingebrekestelling) te gunnen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Nee, het heeft geen zin termijnen overeen te komen als die niet hard zijn. Zie ook eis 16 in de aanbestedingsleidraad.
2	Art. 8 jo. art. 25 ARIV 2018	Inschrijver wenst u erop te wijzen dat geheimhouding niet oneindig kan gelden. Daarom stelt inschrijver voor om de geheimhouding tot maximaal 5 jaren na beëindiging van de overeenkomst tussen partijen te doen gelden. Gaat u hiermee akkoord?	Dat is akkoord.
3	Art. 20.2 ARIV 2018	Inschrijver kan u geen inzage in de verzekeringspolissen en/of bewijs van premiebetaling verstrekken. De polis bevat namelijk de voorwaarden voor het gehele concern en wordt door het moederbedrijf niet openbaar gemaakt. Wel kan de inschrijver, op verzoek, door middel van een certificaat opgesteld en getekend door haar verzekeraar aantonen dat zij zich genoegzaam verzekerd heeft. Gaat u hiermee akkoord?	Zie paragraaf 3.3 van de aanbestedingsleidraad.
4	Art. 4.3 ARIV 2018	Gaat u akkoord met het wijzigen van de termijn van 30 dagen naar 14 dagen na datum levering? Het is immers anders niet voor de opdrachtnemer te voorspellen wanneer u een gebrek in het product ontdekt, en dus ook niet wanneer de 30-dagen-termijn in zal gaan. Dit resulteert in rechtsonzekerheid.	Nee, we passen dit artikel niet aan.
5	Art. 5 ARIV 2018	Gaat u akkoord met het keuren eenmaal jaarlijks i.p.v. te allen tijde? Eventuele kosten die redelijkerwijs voor rekening van de opdrachtgever horen te komen (denk aan: opzet, grove nalatigheid) dienen door de opdrachtgever betaald te worden.	Nee, zie ook eis 4 in de aanbestedingsleidraad.
6	Art. 14 ARIV 2018	Inschrijver verzoekt u om de aansprakelijkheid gezien de aard en omvang van de opdrachtwaarde te beperken tot hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk en verzekerd is, namelijk maximaal € 1.000.000 per gebeurtenis, en maximaal € 1.000.000 per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Nee, de aansprakelijkheid is afdoende beperkt.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Eis 43	In eis 43 wordt gesteld dat Opdrachtnemer geleverde apparatuur zonder extra kosten vervangt indien sprake is van 'Dead on Arrival', hetzij bij ingebruikneming, hetzij binnen een periode van vijf werkdagen na ontvangst door Opdrachtgever. Inschrijver merkt op dat de formulering "bij ingebruikneming" leidt tot een open en onbepaalde termijn, waardoor onduidelijk is hoelang na levering deze verplichting blijft gelden. Dit vormt een risico voor de opdrachtnemer, aangezien het moment van ingebruikname buiten zijn invloedssfeer ligt. Inschrijver verzoekt u om deze bepaling uitsluitend van toepassing te laten zijn binnen vijf werkdagen na ontvangst van de apparatuur door Opdrachtgever, en de verwijzing naar 'bij ingebruikneming' te laten vervallen.	De beperking van de periode waar u om vraagt is al opgenomen in de eis.
8	Eis 41	In eis 41 wordt gesteld dat voor alle geleverde hardware een standaard garantieperiode van twee jaar "Next Business Day On Site" geldt. Inschrijver merkt op dat deze vorm van garantie niet voor alle hardware beschikbaar is, zoals bij tablets, accessoires of bijvoorbeeld Apple-apparatuur. Inschrijver verzoekt u om te bevestigen dat eis 41 uitsluitend van toepassing is op producten waarop deze garantievariant daadwerkelijk mogelijk en beschikbaar is via de fabrikant.	Akkoord.
9	Eis 41	In eis 41 wordt aangegeven dat voor alle geleverde hardware een standaard garantieperiode van twee jaar "Next Business Day On Site" geldt. Inschrijver merkt op dat "Next Business Day On Site" een merkgebonden commerciële term is die bijvoorbeeld door HP wordt gebruikt, terwijl andere fabrikanten vergelijkbare garantievoorwaarden aanbieden onder de algemene benaming "Onsite garantie". Is onze aanname correct dat u met deze eis bedoelt dat alle geleverde hardware moet zijn voorzien van een vorm van onsite garantie, waarbij in geval van een defect de hardware op locatie bij opdrachtgever wordt gerepareerd?	Dat is correct.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
10	Eis 35	Eis 35 schrijft voor dat opdrachtnemer twee werkdagen vóór levering een digitaal overzicht aanlevert in .csv-formaat, met daarin onder meer serienummers, productcodes en garantiedata. Inschrijver merkt op dat sommige gevraagde gegevens, zoals serienummers, in de praktijk niet bekend zijn vóór levering, omdat deze pas na uitlevering beschikbaar komen. Inschrijver verzoekt u daarom om de termijn voor het aanleveren van dit overzicht aan te passen naar uiterlijk twee werkdagen ná levering, zodat volledige en correcte informatie verstrekt kan worden.	Dat is akkoord
11	Eis 33	In eis 33 staat dat “wanneer er bij een levering sprake is van support, de verplichting voor opdrachtnemer voor het leveren van dat support ingaat op het moment van leveren”. Kunt u bevestigen dat hiermee de afhandeling van garantie wordt bedoeld?	Support kan meer inhouden dan afhandelen van garantie. Bij voorbeeld, maar niet uitsluitend het leveren van advies en ondersteuning bij het oplossen van problemen die geen relatie hebben met de garantie.
12	Eis 23	In eis 23 staat dat opdrachtnemer minimaal twee werkdagen voorafgaande aan levering van tablets de serienummers, uitgesplitst per locatie, dient toe te sturen. Inschrijver merkt op dat in de praktijk de serienummers pas na uitlevering beschikbaar komen. Inschrijver verzoekt u daarom de eis aan te passen naar: het aanleveren van de serienummers, uitgesplitst per locatie, uiterlijk twee werkdagen na levering. Graag uw bevestiging dat u deze aanpassing overneemt.	Zie antwoord 10.
13	Eis 20	In eis 20 is opgenomen dat later leveren dan afgesproken leidt tot een boete van 1% van de waarde van de levering per kalenderdag dat te laat geleverd wordt. Inschrijver acht het disproportioneel om een boete direct bij vertraging op te leggen, zonder dat opdrachtnemer eerst de mogelijkheid krijgt om de levering alsnog tijdig te herstellen. Inschrijver verzoekt u daarom deze eis aan te passen, zodat eerst een redelijke hersteltermijn wordt geboden alvorens een boete wordt toegepast. Graag uw bevestiging dat u deze aanpassing overneemt.	Nee, zie ook antwoord 1.
14	Eis 4	Eis 4 stelt dat bij een aangekondigde productiebeëindiging van een geselecteerd product, opdrachtnemer minimaal 10 weken vóór deze beëindiging kosteloos een opvolgend model ter beschikking stelt aan opdrachtgever, zodat opdrachtgever deze kan beoordelen op functionaliteit, leverbaarheid en prijs. Inschrijver merkt op dat dit niet toepasbaar is op Apple-producten, aangezien Apple geen formele aankondiging doet van productiebeëindiging. Uiteraard zal Inschrijver opdrachtgever hierover direct informeren zodra dergelijke informatie beschikbaar komt. Kunt u bevestigen dat deze verplichting niet van toepassing is op Apple-producten?	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt gevraagd om verschillende vormen van garantie. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat uitsluitend officiële fabrikantsondersteuning wordt aangeboden, die rechtstreeks via de fabrikant wordt aangeschaft, en dat geen garantie wordt ingekocht via derden. Het rechtstreeks afnemen van garantie bij de fabrikant waarborgt dat de garantie bij een eventuele leverancierswisseling zonder problemen kan worden overgenomen door een nieuwe leverancier. Wanneer garantie via derden wordt afgenomen, is geen sprake van officiële fabrieksgarantie, waardoor overdraagbaarheid van de garantie niet mogelijk is.	Nee, als aan de voorwaarden wordt voldaan voor de garantie maakt het niet uit wie die garantie verstrekt.
16	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt gevraagd om verschillende vormen van garantie te offeren. Omdat de garantieprijzen sterk afhankelijk zijn van het type en de prijs van de betreffende laptop, is het niet mogelijk om hiervoor een realistische prijs te geven zonder specificatie van het exacte model. Inschrijver verzoekt u daarom een concreet laptopspecificatie (merk, type en configuratie) op te nemen waarvoor de gevraagde garantievarianten moeten worden geprijsd.	We kunnen geen merk of type uitvragen in een aanbesteding. Gaat u uit van een laptop met een aanschafprijs van 550 ex btw en een van 950 ex btw.
17	Prijzenblad	In het prijzenblad wordt gevraagd om diverse aanvullende garantieopties te prijzen, zoals "3 t/m 5 jaar Next Business Day On Site" en "Pick up & Return" voor laptops. Inschrijver merkt op dat dergelijke garantie-opties in de markt uitsluitend beschikbaar zijn voor Windows-laptops, en dat het aanbieden van gelijkwaardige garantiemodellen voor Apple-apparatuur niet mogelijk is. Kunt u bevestigen dat deze garantieopties uitsluitend van toepassing zijn op Windows-laptops?	Ja.
18	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, 3. Advies over merk en lage prijzen	Open vraag 3 vraagt om een advies over de in te zetten hardwaremerken en hoe inschrijver garandeert dat opdrachtgever, ondanks het ontbreken van concurrentie gedurende de looptijd van de overeenkomst, aanvaardbare prijzen betaalt. Inschrijver acht het van belang om deze onderwerpen voldoende concreet, transparant en volledig toe te lichten. Inschrijver verzoekt u daarom om de maximale omvang van het antwoord op deze vraag uit te breiden naar 2 A4. Kunt u bevestigen dat dit is toegestaan?	Dat is akkoord.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, 1. Service en garantie	Bij open vraag 1 met betrekking tot garantie en service (reparatie van apparaten buiten garantie en ondersteuning bij problemen) wordt aangegeven dat het antwoord maximaal 1 enkelzijdig A4 mag beslaan, terwijl de gevraagde toelichting betrekking heeft op meerdere onderdelen: garantieafhandeling, service buiten garantie, kostenbeperking, en ondersteuning bij het oplossen van problemen. Inschrijver acht het van belang om deze onderwerpen voldoende concreet, transparant en volledig toe te lichten. Inschrijver verzoekt u daarom om de maximale omvang van het antwoord op deze vraag uit te breiden naar 2 A4. Kunt u bevestigen dat dit is toegestaan?	Dat is akkoord.
20	4.2 Vragen ten aanzien van de opdracht, 2. SLA	In het kader van open vraag 2 (SLA) wordt gevraagd om aan te geven hoe Inschrijver de eisen en de toezeggingen in antwoorden op open vragen vertaalt naar een handzame SLA. Inschrijver begrijpt deze vraag zo dat er geen volledig uitgewerkte SLA hoeft te worden ingediend, maar dat gevraagd wordt om een toelichting op hoe Inschrijver de SLA tot stand brengt, inricht, en gebruikt als basis voor samenwerking? Kunt u bevestigen dat deze interpretatie juist is? Indien dit klopt, verzoekt Inschrijver u om akkoord te gaan met het als bijlage meesturen van een concept-SLA ter illustratie.	Uw aanname is correct.
21	3.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	In het aanbestedingsdocument wordt onder “bewijsstukken die de winnende inschrijver moet overleggen” verzocht om een kopie van een geldige verzekeringspolis of een verklaring van de verzekeraar waaruit blijkt dat inschrijver verzekerd is voor het in dit document genoemde bedrag ten behoeve van de bedrijfsaansprakelijkheid. Inschrijver constateert dat in het document geen verzekeringsbedrag wordt genoemd, en dat dit vereiste niet als geschiktheidseis is opgenomen. Kunt u bevestigen dat het overleggen van een bewijs van verzekering in dit geval niet van toepassing is? Indien dit wel van toepassing is, verzoekt Inschrijver u het minimaal vereiste verzekeringsbedrag te specificeren.	Het bedrag waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is staat in Ariv2018. De aansprakelijkheidsverzekering dient tenminste dat bedrag te verzekeren.
22	4.3 Prijs	Aanbestedende dienst heeft in het prijzenblad bij de Pick up & Return garantie staan; "Extra jaar garantie laptop jaar 3 pick up & return". Ook hetzelfde geldt voor de regel met 4 en 5 jaar. De term extra jaar zorgt in deze voor onduidelijk. Kunt u verduidelijken of dat hier per regel een prijs voor de garantie ingevuld dient te worden of dat er een prijs per extra jaar ingevuld dient te worden? Ter verduidelijking: Indien er 5 jaar pick up & return afgenomen wordt; dient inschrijver dan alleen de kosten die ze opgeeft op deze regel te factureren of mag inschrijver dan de regels extra jaar 3, 4 en 5 factureren?	In de regel aanvulling garantie tot 5 jaar dient de prijs te worden ingevuld voor aanvullende garantie van de geeiste 2 jaar naar 5 jaar (dat is dus drie jaar extra garantie). In de regel aanvulling garantie tot 4 jaar komt de prijs voor aanvulling van de geeiste garantie met 2 extra jaren. In de regels extra jaar garantie wordt de prijs aangeboden voor een extra jaar garantie dat vervolgens het derde, vierde of vijfde jaar garantie inhoudt. In dat geval moeten de bedragen per jaar worden opgeteld om te komen tot een garantie van 5 jaar.
23	Eis 41	Aanbestedende dienst eist op alle hardware minimaal 2 jaar Next Business Day onsite. Voor de laptops is dat mogelijk, echter voor de overige categorieën binnen de aanbesteding waaronder iPads, netwerkcomponenten, Smartphones, Wifi apparatuur en alle overige toebehoren is dat niet mogelijk. Inschrijver verzoekt om dit aan te passen en van toepassing te laten zijn op alleen de laptops. Gaat u hiermee akkoord? Indien niet akkoord, dan ontvangen we graag een toelichting.	Dat is akkoord, voor alles behalve laptops geldt een garantie van 1 jaar op basis van Next Business Day Onsite.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
24	Eis 4	Inschrijver dient minimaal 10 weken voor productie beëindiging een opvolger kosteloos beschikbaar te stellen voor een onderzoek. Inschrijver verzoekt om Apple hier voor uit te zonderen daar Apple nooit roadmaps afgeeft en middels een wereldwijd event altijd nieuwe releases doet. Gaat u hiermee akkoord?	Zie antwoord 14.
25	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2, pagina 5 / 6	Wat is voor Opdrachtgever de aanleiding geweest om juist nu deze aanbesteding uit te schrijven?	De huidige overeenkomst loopt af.
26	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2, pagina 5 / 6	Leverancier mist in de documenten een beschrijving van de huidige situatie. Graag ziet Leverancier concreet een omschrijving tegemoet van wat het belangrijkste probleem is dat met deze aanbesteding opgelost moet worden. Graag uw toelichting hierop.	Er is geen probleem dat moet worden opgelost.
27	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2, pagina 5 / 6	Welke doelstellingen wilt u met dit traject bereiken (kostenbeheersing, hogere beschikbaarheid van devices, minder uitval, ontzorging ICT)? Graag uw toelichting hierop.	Zie leidraad 1.2.1.
28	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2, pagina 5 / 6	Hoe zou voor Opdrachtgever een “geslaagd resultaat” van deze aanbesteding eruitzien? Graag uw toelichting hierop.	Als de doelstelling gerealiseerd wordt.
29	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2.1, pagina 5	U geeft hier aan dat van Leverancier wordt verwacht: "het uitrollen daarvan binnen de organisatie". Wat valt er precies aan werkzaamheden, diensten, onder het uitrollen binnen Xpect013, wat door Leverancier moet worden uitgevoerd. Graag ontvangen wij uw toelichting daarop.	Het kan bij voorbeeld, maar niet uitsluitend gaan om de levering en installatie van Wifi apparatuur.
30	Xpect013 hardware document, paragraaf 1.2.1, pagina 5	U geeft hier aan dat de doelstelling van de uitvraag betreft het voorzien in hardware en toebehoren (voornamelijk Windows laptops en Apple tablets, maar ook netwerkcomponenten, smartphones en wifi apparatuur) voor medewerkers en leerlingen van Xpect013 en het uitrollen daarvan binnen de organisatie. Hoe ziet de verdeling qua hardware en toebehoren eruit tussen medewerkers en leerlingen? Graag uw toelichting hierop.	Xpect013 heeft 10 keer meer leerlingen dan medewerkers. Trekt u daaruit uw conclusies.
31	Xpect013 hardware document, paragraaf 3.3, bullet 5, pagina 12	In paragraaf 3.3 staat dat u desgewenst inzage in de polis van Leverancier wilt krijgen. Leverancier verzoekt u in plaats van inzage in de polis, het verzekeringscertificaat te mogen overleggen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord 3.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
32	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 4, pagina 13	In eis 4 staat vermeld dat Leverancier minimaal 10 weken vóór productiebeëindiging de voorgestelde opvolger ter beschikking dient te stellen aan Opdrachtgever. Voor merken zoals Apple kan Leverancier dit niet garanderen, aangezien Apple vooraf geen informatie verstrekt over productiebeëindigingen en nieuwe productreleases. Hierdoor is het voor Apple-producten niet mogelijk aan deze eis te voldoen. Leverancier verzoekt Opdrachtgever om Apple-producten uit te sluiten van deze specifieke eis. Tevens verzoekt Leverancier om dit onderwerp structureel op te nemen in de strategische overleggen tussen Opdrachtgever en Leverancier. Op die manier kan tijdige signalering, gezamenlijke beoordeling en proactief handelen plaatsvinden, ondanks het feit dat fabrikanten zoals Apple hierover zeer beperkt of geheel niet communiceren richting de markt. Leverancier verzoekt Opdrachtgever om akkoord te gaan met bovenstaand voorstel. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat, verzoekt Leverancier dit gemotiveerd te onderbouwen.	Zie antwoord 14.
33	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 14, pagina 14	In de eis staat dat de webapplicatie de mogelijkheid moet bieden om bij elke bestelling een afwijkend leverings- én factuuradres op te geven. Leverancier merkt op dat het factuuradres is gekoppeld aan het klantnummer. Dit kan wel per shop afwijken, maar het structureel aanpassen van factuuradressen binnen één klantnummer is niet wenselijk. Kunt u bevestigen dat het voldoen aan de eis beperkt mag worden tot het opgeven van een afwijkend afleveradres per bestelling, en dat het factuuradres gekoppeld blijft aan het klantnummer? Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Voor de aanbesteding geldt dat Stichting Xpect013 aanbestedingsplichtig is en daarmee klant zal worden. Hiervoor volstaat 1 factuuradres. Wel moet de mogelijkheid bestaan voor om kostenplaatsen bij de bestelling door te kunnen geven zodat het voor de afdeling financien duidelijk is voor welke locatie dit geboekt moet gaan worden.
34	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 20, pagina 15	Wij verzoeken u om de boetebepaling volledig te laten vervallen. Hoewel wij het belang van leveringsbetrouwbaarheid volledig erkennen en onderschrijven achten wij het hanteren van een vaste boete van 1% per kalenderdag bij te late levering niet redelijk of proportioneel. In de praktijk kunnen leververtragingen ontstaan door externe factoren die buiten de invloedssfeer van de leverancier liggen maar bij fabrikanten, distributeurs of logistieke verstoringen. In plaats van een directe boeteregeling stellen wij voor om vertragingen te benaderen vanuit overleg en transparantie. Indien er sprake is van herhaalde vertragingen (bijvoorbeeld drie keer of meer binnen een bepaalde periode), kan dit aanleiding zijn voor een evaluatiegesprek op locatie. In dat gesprek kunnen structurele oorzaken worden besproken en waar nodig afspraken worden gemaakt over passende vervolgstappen. Op deze manier wordt gewerkt aan een duurzame en oplossingsgerichte samenwerking zonder direct terug te grijpen op financiële sancties. Graag uw akkoord en aanpassing hierop. Indien niet akkoord, ontvangen wij graag uw motivatie.	Zie antwoord 13.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
35	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 21, pagina 15	In de eis wordt gesteld dat ieder device aan de onderzijde moet worden voorzien van een sticker met gegevens van Opdrachtnemer, garantievorm en -termijn en contactgegevens. Leverancier merkt op dat dit een dienstverlening betreft die vergelijkbaar is met asset tagging en aanvullende handling. Deze werkzaamheden zijn momenteel niet opgenomen in het prijzenblad. Daarom zien wij graag hiervoor een aparte post in het prijzenblad toegevoegd, zodat Leverancier deze diensten afzonderlijk kan offrenen. Indien niet akkoord, graag uw motivatie.	Het voorzien van een sticker is standaard onderdeel van de levering en kan dus metertijd met het device geprijsd worden. Momenteel maakt Xpect013 geen gebruik van auto enrollment, wel zou dit in de toekomst mogelijk moeten zijn. Dus een totaal ontzorging van het Windows device. De stickering is enkel van toepassing zodra Xpect013 gebruik wil maken van de auto enrollment.
36	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 21 + eis 34, pagina 15 + Prijzenblad	Om misverstanden te voorkomen in het prijzenblad en appels met appels te vergelijken, verzoekt Leverancier Opdrachtgever om alle werkzaamheden/dienstverlening die tot de scope van de opdracht behoren, hiervoor apart als prijsposen in het prijzenblad op te nemen. Dit betreft de diensten: - uit- en inpakken van devices, - aanbrengen screen protector, - voorzien van assettag, - aanleveren CMDB-registratie, - toevoegen devices aan MDM, - bundelen van producten. Graag uw akkoord en aanpassing hierop. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Zie antwoord 35.
37	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 23, pagina 15	In de uitvraag staat dat de serienummers van de devices 2 dagen voor levering moeten worden aangeleverd. Aangezien de devices uit voorraad van fabrikant / distri worden geleverd, zijn de serienummers pas bekend bij Leverancier op het moment van verzenden. Wij verzoeken daarom deze eis aan te passen, zodat de serienummers worden aangeleverd op de dag van verzending. Graag uw aanpassing hierop.	Zie antwoord 10.
38	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 27, pagina 15	Leveringen n.a.v. bulkbestellingen dienen op een door opdrachtgever specifiek aan te geven moment plaats te vinden. Graag toevoegen mits mogelijk in verband met levertijden.	De eis staat los van de levertijd. Het gaat erom dat een specifiek aflevermoment (bijvoorbeeld donderdag tussen 10 en 12 uur) kan worden overeengekomen zodat geleverde devices direct op een veilige plaats gezet kunnen worden.
39	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 31, pagina 16	Opdrachtnemer garandeert dat looptijden van eindige diensten zoals supportabonnementen uiterlijk zullen eindigen op de overeengekomen einddatum van de overeenkomst. Bedoelt u hiermee dat er expliciet voorkomen moet worden dat dergelijke diensten stilzwijgend worden verlegd? Of zit hier een andere bedoeling achter?	overeenkomsten voor supportdiensten (anders dan garantie) die gesloten worden binnen de raamovereenkomst lopen af op het moment dat de raamovereenkomst afloopt, tenzij opdrachtgever anders besluit.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
40	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 35, pagina 16	De uitvraag betreft maatwerk wat niet standaard is bij Leveranciers. Namelijk de leveringsinformatie verschilt per distri / fabrikant waar Leverancier afhankelijk van is. De informatie wordt pas vrijgegeven op de dag van verzending. Dan versturen we de basis informatie die standaard bij levering wordt vrijgegeven door de betreffende distri / fabrikant. Dit betreft namelijk: - Merk, - Type - Serienummer - Productcode. De overige gewenste informatie zal periodiek worden aangeleverd door Leverancier bij de rapportage verplichtingen. Graag uw aanpassing op deze eis.	Eis 40 gaat over de factuur. U kunt pas factureren na levering. Op dat moment is alle gevraagde informatie beschikbaar.
41	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 36, pagina 16	Graag ontvangen wij ter verificatie de bevestiging dat jullie geen btw-nummer hebben, zodat wij dit correct kunnen instellen. Mocht er wél sprake zijn van een btw-nummer, is Opdrachtgever ermee bekend dat wij wettelijk verplicht zijn om de btw-verleggingsregeling toe te passen conform de richtlijnen van de Belastingdienst. Graag uw reactie hierop.	Xpect013 heeft wel degelijk een BTW-nummer en is zich ervan bewust dat sprake is van de BTW-verleggingsregeling.
42	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 40, pagina 16	In de eis wordt aangegeven dat het pakbonnummer op de factuur moet worden opgenomen. In de praktijk is dit voor veel Leveranciers niet werkbaar. Een factuur kan namelijk meerdere leveringen (en dus meerdere pakbonnen) bevatten, en in veel systemen wordt het pakbonnummer niet automatisch vastgelegd. Hierdoor is het lastig of zelfs onmogelijk om dit nummer altijd op de factuur te zetten. Graag zien wij uw aanpassing op deze eis en het pakbonnummer niet van toepassing verklaard.	Het pakbonnummer hoeft niet op de factuur, een ordernummer wel.
43	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 41, pagina 17	Opdrachtgever geeft hier het volgende aan: "Het is voor Opdrachtgever mogelijk voor alle hardware andere garantie afspraken te maken." Wat bedoeld Opdrachtgever hier mee? Wat voor afwijken afspraken kunnen dit zijn en voor welke producten zou dit van toepassing kunnen zijn. Graag uw toelichting hierop.	Opdrachtygever wil voor alle te leveren apparatuur aanvullende garantieafspraken kunnen maken.
44	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 41, pagina 17	U vraagt hier standaard een garantieperiode van 2 jaar Next Business Day Onsite. Dit betekent in praktijk dat de werkdag na melding een monteur op locatie aanwezig is om het device te repareren. Is Opdrachtgever zich ervan bewust dat geen Leveranciers dit m.b.t. Apple producten niet kunnen garanderen, gezien Leveranciers geen Apple onderdelen op voorraad mogen houden. Graag uw aanpassing op deze eis m.b.t. Apple producten.	Zie antwoord 8.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 42, pagina 17	De eis van het kosteloos op voorraad houden van SWAP voorraad, is niet werkbaar voor Leverancier. In de markt ligt de gemiddelde uitval van devices rond de 4% per maand bij een combinatie van medewerkers- en leerlinglaptops. Voor Leverancier zou dit neerkomen op circa 30 laptops per maand die kosteloos op voorraad gehouden moeten worden. Dit betekent een forse investering in voorraad en kapitaal, zonder zekerheid dat deze aantallen daadwerkelijk nodig zijn. Bovendien kan dit leiden tot onnodige verspilling wanneer voorraad verouderd of ongebruikt blijft. Graag uw toelichting hierop hoe Opdrachtgever dit zelf ziet en een aanpassing op deze eis.	De eis vervalt.
46	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 45, pagina 17	De garantie omvat kosteloos volledig herstel van alle gebreken die een geleverd product vertoont gedurende het normale gebruik. Aanvullend stellen wij graag voor om, in lijn met gangbare bepalingen zoals ook door fabrikanten gehanteerd, het volgende op te nemen: De standaardgarantie is niet van toepassing op verbruiksonderdelen zoals toners, cartridges, fusers, batterijen, (her)schrijfbaar media (zoals cd's, dvd's, blu-rays, tapes) en (projector)lampen. Eveneens valt de standaardgarantie niet onder defecten als gevolg van ongevallen, lekkende batterijen of schade ontstaan door eigen toedoen. Graag zien wij uw bevestiging en akkoord hierop.	Akkoord.
47	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 46, pagina 17	Dit is voor Leveranciers te garanderen, mits onderdelen op voorraad zijn. Graag uw aanpassing hierop.	Akkoord.
48	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 53, pagina 18	Hoe ziet het huidige retour en reparatie proces eruit binnen de organisatie voor medewerkers en dat voor leerlingen? Daarbij ook het proces bij leerlingen bij reparatie verzoeken die zowel binnen als buiten garantie vallen en het facturatie proces hierom heen. Graag uw toelichting hierop.	Hoe service en garantie momenteel worden geleverd is niet relevant voor de aanbesteding.
49	Xpect013 Hardware Document, paragraaf 4.1, eis 53, pagina 18	Leverancier wijst erop dat Leverancier geen bestaande garantie van reeds geleverde producten van andere leveranciers kan overnemen of administreren. Wel kunnen wij de producten begeleiden in het garantieproces. Wij verzoeken u dan ook om deze eis aan te passen. Indien u niet akkoord bent, verzoeken wij u dit te motiveren.	Eis 53 vervalt.
50	Prijzenbald + Xpect013 hardware document, paragraaf 4.2, Service en Garantie, pagina 20	Om willen van kwaliteit en het volledig kunnen beantwoorden van uw vraag, verzoeken wij het aantal pagina's te verruimen naar max 3 x A4. Graag uw akkoord hierop. Indien niet akkoord, graag uw motivering wat wel mogelijk is.	Zie antwoorden 18 en 19.
51	Xpect013 hardware document, paragraaf 4.2, Service en Garantie, pagina 20	U vraagt een toelichting op het volgende: "Hoe inschrijver opdrachtgever bijstaat bij het oplossen van problemen (als concreet voorbeeld, het koppelen van laptops aan digiborden)." Welke problemen ervaart Opdrachtgever in de huidige situatie en door wie worden deze momenteel opgelost?	De gedurende de looptijd van de huidige overeenkomst geconstateerde problemen zijn opgelost. De eis gaat over problemen binnen de naar aanleiding van de aanbesteding te sluiten overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Xpect013 hardware document, paragraaf 4.2, Service en Garantie, pagina 20	U vraagt een toelichting op het volgende: "Hoe inschrijver opdrachtgever bijstaat bij het oplossen van problemen (als concreet voorbeeld, het koppelen van laptops aan digiborden)." Houdt Opdrachtgever in de beoordeling rekening met het feit dat er sprake kan zijn van een hardwarematige/technisch probleem aan de kant van de digiborden, wat buiten de scope van deze aanbesteding valt? Hoe verwacht Opdrachtgever in dat geval dat de Leverancier hiermee omgaat, aangezien Leverancier binnen deze aanbesteding alleen verantwoordelijk is voor de laptops. Graag uw toelichting hierop.	In het voorbeeld zijn er al digiborden die niet vervangen worden. De te leveren laptop dient daarop aangepast te worden tenzij er sprake is van een storing.
53	Xpect013 hardware document, paragraaf 4.2, SLA, pagina 21	Om willen van kwaliteit en het volledig kunnen beantwoorden van uw vraag, verzoeken wij het aantal pagina's te verruimen naar max 8 x A4. Graag uw akkoord hierop. Indien niet akkoord, graag uw motivering wat wel mogelijk is.	Zie antwoord 20.
54	Xpect013 hardware document, paragraaf 4.2, Advies over merk en lage prijzen, pagina 21	Om willen van kwaliteit en het volledig kunnen beantwoorden van uw vraag, verzoeken wij het aantal pagina's te verruimen naar max 3 x A4. Graag uw akkoord hierop. Indien niet akkoord, graag uw motivering wat wel mogelijk is.	Zie antwoorden 18 en 19.
55	Xpect013 hardware document, paragraaf 4.3, pagina 21	Hoeveel devices zijn momenteel in beheer, en wat is de gemiddelde jaarlijkse uitval of reparatiebehoefte?	8500 devices, uitval/reparatie 50 per jaar. Vervanging om de 5 jaar.
56	Prijzenblad + Xpect013 hardware document, paragraaf 4.3, pagina 21	In deze paragraaf staat op welke wijze prijzen moeten worden ingediend. Inschrijver dient alle gevraagde prijzen in via het bijgevoegde prijzenblad. Deze verschillen per fabrikant en worden bepaald op basis van merk, type product, garantievorm en looptijd. Wanneer deze specificaties niet bekend zijn kunnen de kosten hiervoor sterk variëren van laag tot zeer hoog. Om die reden achten wij de huidige vraagstelling te algemeen. Wij verzoeken u dan ook om in het prijzenblad te specificeren voor welke producten (fabrikantnummers/typenummers) aanvullende garanties gewenst zijn zodat wij hiervoor gerichte en realistische prijsopgaven kunnen doen. Graag uw toelichting hierop.	Zie antwoord 16.
57	Prijzenblad + Xpect013 hardware document, paragraaf 4.3, pagina 21	U spreekt hier over het gebruiksklaar opleveren van het device (uitpakken, installeren en inrichten). Welke werkzaamheden vallen onder installeren en inrichten, die door Leverancier moeten worden uitgevoerd. Graag uw toelichting hierop.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een leerling of medewerker de nieuw geleverde laptop kan aanzetten en inloggen in de omgeving waarna direct de enroll loopt. Leverancier kan de mogelijkheid bieden voor een autopilot installatie, een zogenaamde whiteglove levering.
58	Prijzenblad + Xpect013 hardware document, paragraaf 4.3, pagina 21	Welke rol speelt de eigen ICT-afdeling bij storingen en welke werkzaamheden wilt u juist extern beleggen bij de Leverancier? Graag uw toelichting hierop.	Eenvoudige storingen worden door opdrachtgever opgelost Als er apparatuur defect is gaat die naar opdrachtnemer.
59	Xpect013 Hardware (concept) ovk, artikel 1.2, pagina 2 + Xpect013 Hardware Document, paragraaf 1.2.6, pagina 6	In het aanbestedingsdocument geeft u de volgorde van prevaleren aan: 1. Overeenkomst 2. Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) 3. Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen 4. Algemene Rijks Inkoopvoorwaarden (Ariv2018) 5. Inschrijving van opdrachtnemer Echter in de overeenkomst wordt bij volgorde 2. de Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) niet genoemd. Graag uw aanpassing hierop in de Overeenkomst.	De toezeggingen in de nota worden verwerkt in de overeenkomst.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	Xpect013 Hardware (concept) ovk, artikel 4.2, pagina 3 + ARIV 2018, artikel 10.2	Hier staat aangegeven dat de overeengekomen prijzen voor de opgenomen diensten vaststaan tot 31 december 2026. Het hanteren van een prijsvastheid van ruim 15 maanden vormt een disproportioneel financieel risico voor Leverancier. De dienstverlening is namelijk afhankelijk van kosten en arbeid, die gedurende deze periode kunnen stijgen. In de markt wordt een langere prijsvastheid zonder mogelijkheid tot indexatie als onhaalbaar beschouwd. Wij verzoeken Opdrachtgever om het eerste moment van jaarlijkse prijsindexatie toe te staan vanaf 1 januari 2026, zodat Leveranciers de dienstverlening financieel verantwoord kunnen blijven uitvoeren. Graag uw aanpassing hierop. Indien niet akkoord, graag uw motivatie.	In dat geval heeft het uitvragen van een prijs geen enkel nut. Antwoord is nee.
61	ARIV 2018, artikel 3	Aangezien na verloop van tijd het voor Leverancier niet te verifiëren is of schade aan uw eigendommen zoals deuren en vloeren is ontstaan ten gevolge van de aflevering of installatie e.d. verzoeken wij u navolgende bepaling toe te voegen. Bent u hiertoe bereid? "Transportschades en schade aan eigendommen van Koper ten gevolge van de aflevering, installatie of het retourhalen van Producten van Leverancier dienen direct (doch uiterlijk binnen 24 uur) gemeld te worden aan de vervoerder en Leverancier. Leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bedoelde schade indien melding van de schade niet of te laat aan Leverancier wordt gedaan."	Zie aangepaste overeenkomst artikel 6.6.
62	ARIV 2018, artikel 5	Leverancier kan vanwege de productie die bij derden plaats vindt en de bescherming van haar bedrijfsgeheimen geen recht op keuring afgeven gedurende productie, bewerking en opslag. Is Koper bereid dit recht te beperken tot keuring na levering?	Zie antwoord 5.
63	ARIV 2018, artikel 8 en 24	Bent u bereid deze bepaling voor beide partijen te laten gelden? Partijen verstrekken over en weer (prijz) informatie en hebben dus beiden belang bij geheimhouding.	Koper gaat al vertrouwelijk om met uw inschrijving.
64	ARIV 2018, artikel 8	Leverancier heeft begrip voor uw belang bij geheimhouding van de verstrekte informatie. Leverancier maakt echter onderdeel uit van een holding en is derhalve, zowel op grond van wettelijke bepalingen verplicht bepaalde informatie – waaronder informatie die onder de reikwijdte van de geheimhoudingsplicht zou kunnen vallen – aan andere groepsvennootschappen te verstrekken. Kunt u bevestigen dat dergelijke verstrekkingen geen schending van de geheimhoudingsplicht opleveren?	Ja, dat bevestigen wij.
65	ARIV 2018, artikel 10.1	Voor het omruilen, retour nemen, brengen en/of halen van Producten, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Als een foutieve bestelling of bezorging te wijten is aan een fout van ons dan staan wij volledig achter uw uitspraak. Indien het om een abusievelijke fout uwerzijds gaat zijn wij van mening dat de gemaakte kosten (na overleg) niet op ons verhaald kunnen worden maar dat ze voor uw rekening zijn. Wel zullen wij onze volledige medewerking verlenen de gemaakte fout snel en accuraat te herstellen, want ook aan het retourhalen van vracht, al dan niet in combinatie met een levering, zijn kosten verboden. Kunt u bevestigen dat Leverancier deze kosten wel in rekening mag brengen?	Zie aangepaste overeenkomst artikel 6.7.
66	ARIV 2018, artikel 11.5	Voor Leverancier heeft het om administratieve redenen niet de voorkeur om bedragen met elkaar te verrekenen, bent u bereid dit artikel te laten vervallen en verschuldigde bedragen door middel van een credit factuur te laten verrekenen?	Zie aangepaste overeenkomst artikel 6.8.

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
67	ARIV 2018, artikel 16.3	“op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Leverancier beslag wordt gelegd” Het leggen van beslag op vermogen kan volgens Leverancier geen grond voor beëindiging zijn. Beslag kan immers relatief eenvoudig gelegd worden en kan achteraf ten onrechte gelegd zijn. Bovendien kan zekerheid worden gesteld, waardoor het beslag niet langer kleeft. Leverancier verzoekt u dan ook deze grond voor beëindiging buiten toepassing te verklaren. Kunt u hiermee instemmen?	Het artikel wordt gehandhaafd. Beëindiging zal alleen plaatsvinden als Leverancier als gevolg van de beslaglegging niet meer in staat is aan zijn verplichtingen te voldoen.
68	Beschrijvend document algemeen	De opdracht omvat de categorieën Windows laptops, Apple tablets, netwerkcomponenten, smartphones en wifi-apparatuur. Exacte aantallen ontbreken. Dit is essentieel voor inschatting van voorraad, logistiek en prijsstelling. Wat voor aantallen kan er per categorie verwacht worden?	Dat is nog niet bekend.
69	Beschrijvend document, 1.2.6	Artikel 1.2.6 vermeldt een tussentijdse opzegmogelijkheid, maar de reden(en) worden niet gespecificeerd. In welke situaties kan de overeenkomst tussentijds worden opgezegd door de aanbestedende dienst?	Dat kan bijvoorbeeld als Xpect013 concludeert dat de samenwerking niet meer biedt wat Xpect013 ervan verwacht. We beperken de mogelijkheid de overeenkomst tussentijds te beëindigen niet.
70	Beschrijvend document algemeen	Leveringen vinden "in beginsel centraal" plaats, maar er is ook ruimte voor afwijkende afleveradressen zonder kosten. Duidelijkheid over de bestelwijze helpt bij het bepalen van logistieke kosten. Worden bestelling voornamelijk per school locatie of in centrale batches geplaatst?	Dat varieert dus.
71	Beschrijvend document algemeen	Er wordt vermeld dat momenteel hoofdzakelijk HP laptops en iPads gebruikt worden, maar verder informatie ontbreekt. Dit is relevant voor compatibiliteit en serviceplanning. Wat zijn de vereisten op dit moment voor elke categorie, inclusief merk en model en specificaties.	We kunnen geen merken uitvragen in een aanbesteding.