

Dit is de Nota van Inlichtingen waarbij de gestelde vragen van geïnteresseerde inschrijver(s), naar aanleiding van de gepubliceerde Aanbestedingsleidraad van, 21 oktober 2025, beantwoord worden

De wijzigingen waarmee akkoord is gegaan voor het Programma van Eisen worden doorgevoerd voor definitieve ondertekening van het contract

[illegible]

31	Eis 13	U stelt dat: "Opdrachtnemer is geïntegreerd servicepartner van A-merken en in staat om minimaal alle A-merken te kunnen leveren en ondersteunen." Kunt u toelichten wat u precies bedoelt met "geïntegreerd servicepartner?" Beidat u hiermee dat de Inschrijver beschikt over officiële partnerstatuaten bij A-merken, of dat de Inschrijver door de fabrikant is geïntegreerd om reparaties aan apparatuur van dat specifieke merk uit te voeren? Inschrijver merkt heeft op dat geen enkele leverancier zelf geïntegreerd servicepartner is van alle A-merken. Fabrikanten sturen verder naar gespecialiseerde serviceproviders om de garanties In het laatste geval verzoeken wij u vriendelijk te bevestigen dat het is toegestaan dat de Inschrijver samenwerkt met door de fabrikant geïntegreerde servicepartners, die bevoegd zijn om deze specifieke A-merken te repareren. Gratias agimus et we afkleden op dit punt."	Onder "geïntegreerd servicepartner" wordt verstaan dat de opdrachtnemer beschikt over officiële partnerstatuaten bij de betreffende A-merken, kan wel samenwerken met door de fabrikant geïntegreerde servicepartners die bevoegd zijn om reparaties uit te voeren. Het is dus toegestaan dat de Inschrijver dit borgt via geïntegreerde partners mits de verantwoordelijkheid en regie bij opdrachtnemer blijven.
32	Aanbestedingsdeklaratie 7.2.1.1 - Subgunningscriterium 1	Graag verzoeken wij om een uitleiding van de maximale omvang van de beantwoording naar 4 A in plaats van 3 A, geleid op de breedte van de vraag en het belang van een zo uitgebreide beantwoording voor het maximale aantal punten	Zie het antwoord op vraag 20
33	Lidstaaf 2.4 / 1.5 Planning, NIE	Wij verzoeken u om een tweede NI-ronde aan de planning toe te voegen. Onze verwachting is dat de beantwoording van de eerste NI regelmatig nieuwe vragen oproept, die dan in een tweede ronde kunnen worden gesteld. Graag de optima van het NI de planning.	Zie het antwoord op vraag 16
34	Lidstaaf 2.6.1.2.3.8 Op jou ook eis 56	Het is van belang dat de maat van sociaal return proportional is, gezien de waarde van de opdracht en het type werk of dienst. Plausibel staat: "Bij leveringen wordt sociaal return nagestreeft met toezicht op de directie arbeidscomponent bij een overheidsopdracht voor leveringen vaak een stuk kleiner is." Overheidsopdracht bestaat voor meer dan 50% van de waarde uit leveringen en voor minder dan 5% uit dienstverlening. De eis om vervolgens 5% van de omzet terug te voeren naar sociaal return vindt inschrijver derhalve disproportioneel. Verzoek is om deze eis te herzien te brengen naar "1% van de omzet. Graag uw akkoord."	Het CZ erkent dat de arbeidscomponent bij leveringen beperkt is. Het CZ stemt in met dit verzoek en hanteert voor de uitvoering van deze opdracht een norm van 1% Sociaal Return van de opdrachtwaarde exclusief btw.
35	Art. 3.1 jn. Art. 3.2 ARV 2018	Overgenomen leveringswijze geboden ingepregeed deze artikelen als fakale termijnen. Inschrijver verzoekt u om deze termijnen niet als fakale te beschouwen maar in plaats daarvan de opdrachtnemer te geleiden tot herstel (indien nodig) ingekaderde te kunnen. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw motivatie.	Het artikel zal als volgt gelden: "De overeengekomen leveringsdatum, of -dats, of -termijnen gelden als vast en vast. Indien het product niet binnen de overeengekomen termijn op de overeengekomen plaats is afgeleverd, is Leverancier na ingekaderde in verzuim."
36	Art. 8 jn. art. 25 ARV 2018	Inschrijver wenst u erop te wijzen dat gehandhaving niet onvoldoende kan worden. Daarom stelt inschrijver voor om de gehandhaving tot maximaal 5 jaren na bevestiging van de overeenkomst tussen partijen te laten gelden. Gaat u hiermee akkoord?	Het CZ is hiermee akkoord.
37	Art. 20.2 ARV 2018	Inschrijver kan u geen eisage in de verwerkingsopties en/of bewijs van premiebetaling verstrekken. De polis bevat namelijk de voorwaarden voor het gehele concern en wordt door het moederbedrijf niet openbaar gemaakt. Het kan de Inschrijver, op verzoek, door middel van een certificaat opgesteld en getekend door haar verzekeraar aantonen dat zij zich aanvaardt verzekerd heeft. Gaat u hiermee akkoord?	Het CZ is hiermee akkoord.
38	Art. 4.3 ARV 2018	Gaat u akkoord met het wijzigen van de termijn van 30 dagen naar 10 werkdagen na datum levering? Het is immers anders met voor de opdrachtnemer te voorpakken wanneer een gebrek in het product ontstaat, en dus ook niet wanneer de 30-dagen-termijn is al gegaan. Dit resulteert in rectoraalheid.	Het CZ is niet akkoord. Binnen deze Opdracht worden regelmatig volumebestellingen geplaatst, waarbij aanzienlijke aantallen hardware in één levering worden ontvangen. Een termijn van 10 werkdagen leidt in dat kader onnodigende tijd om alle geleverde producten zorgvuldig te controleren op eventuele gebreken. De termijn van 30 dagen wordt daarom als noodzakelijk en proportioneel beschouwd en blijft ongewijzigd.
39	Art. 5.1 ARV 2018	Gaat u akkoord met het keuren na een jaar (i.p.v. na twee jaar) Eensomde kosten de redelijke wijzen voor rekening van de opdrachtnemer horen te komen (dank aan opzet, grote nalielheid) dienen door de opdrachtnemer te worden.	Het CZ is niet akkoord. Keuringen zullen bij deze opdracht alleen plaatsvinden bij uitzondering, bijvoorbeeld wanneer een nieuw product of een nieuwe configuratie wordt besteld. Bij herhaalde bestellingen is een keuring niet gebruikelijk, omdat de producten standaard zijn aan eerder geleverde en goedgekeurde leveringen.
40	Art. 14 ARV 2018	Inschrijver verzoekt u om de aansprakelijkheid geboden de aard en omvang van de opdrachtwaarde te beperken tot hetgeen binnen de IT-branche gebruikelijk is veranderd, namelijk maximaal 1.000.000 per gebeurtenis, en maximaal 4.000.000 per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord motiveren?	Een gelijk maximum per gebeurtenis en per jaar acht het CZ niet passend. Indien beide maxima gelijk worden gesteld, zou het kunnen gebeuren dat na één schadegeval het volledige jaar maximum is bereikt en zou de leverancier bij eventuele vervolgincidenten in hetzelfde jaar niet langer aansprakelijk zijn. Dat zou de aansprakelijkheid onevenwichtig maken. Het CZ is bereid per gebeurtenis € 1.000.000 te hanteren met een maximum van € 2.000.000 per contractjaar of geboden van een jaar dat de Overeenkomst van kracht is.
41	Eis 56	Wij erkennen het belang en de waarde van Sociaal Return voor zowel CZ als de bredere gemeenschap. Echter, gezien de specifieke aard en omvang van deze aanbesteding, de levering van ICT-hardware en accessoires, zijn wij van mening dat de toepassing van de eis van 5% over de gehele opdrachtwaarde disproportioneel is. De Gids Proportionaliteit schrijft voor bij leveringen het 50% deel betrekking te laten hebben op de toezien de voortdurend uit de opdracht en niet over de waarde van de hardware. In onderlinge aanbesteding is enkel een arbeidscomponent in de uitgaveslag dienstverlening. Inschrijver verzoekt u ook om de eis aan te passen naar 5% over de toezien de voortdurend uit de opdracht. Gaat u hiermee akkoord?	Het CZ is niet akkoord. Binnen deze Opdracht worden regelmatig volumebestellingen geplaatst, waarbij aanzienlijke aantallen hardware in één levering worden ontvangen. Een termijn van 10 werkdagen leidt in dat kader onnodigende tijd om alle geleverde producten zorgvuldig te controleren op eventuele gebreken. De termijn van 30 dagen wordt daarom als noodzakelijk en proportioneel beschouwd en blijft ongewijzigd.
42	Bijlage 5 - Concept Raamovereenkomst, artikelen 5.3 en 5.4, Programma van Eisen, eis 51	Wij gaan ervan uit dat de methode uit artikel 5.3 van Bijlage 5 van het Uitgangspunt is voor het toetsen van markconformiteit zoals bedoeld in eis 51, en dat op basis hiervan het correctieschema in artikel 5.4 wordt toegepast. Kunt u bevestigen dat deze interpretatie correct is?	De eis is niet correct. Eis 51 en artikel 5.3 zijn aanvullend op elkaar en beide van toepassing.
43	Eis 39	Eis 39 overlapt inhoudelijk met eerdere eisen 37 en 38. Wij verzoeken daarom om eis 39 te laten vervallen, en als uitgangspunt de eerder voorgezette aanpassingen bij eisen 37 en 38 te hanteren, zodat voorwaarden eenduidig en consistent zijn.	Het CZ heeft waarde aan het vasthouden aan de standaard garantietermen en aan hetgeen eerder is gesteld in de eisen. Eis 39 vervalt niet.
44	Eis 38	Kunt u bevestigen dat eis 38 kunt u vervullen en dat eisen 37 en 38 met de voorgezette aanpassingen als uitgangspunt worden genomen? Eis 38 stelt dat alle aangeleverde producten, met uitzondering van de fabrikant, moeten hebben een minimaal 1 jaar met een servicelevel van Next Business Day on-site (onder vervoerskosten), een maximale reparatietijd van 2 werkdagen, hetzij het recht op kosteloze vervanging binnen 3 werkdagen van het afgeleverde product. Wij merken op twee punten: 1. Linking van smartphones en tablets. De genoemde garantie- en serviceniveaus zijn niet mogelijk op smartphones en tablets. Wij verzoeken deze producten expliciet uit te sluiten van de eis. 2. Aangepaste reparatie- en vervangingsperiodes. De genoemde maximale reparatietijd van 2 werkdagen en het recht op kosteloze vervanging binnen 3 werkdagen is in de praktijk sterk afhankelijk van de fabrikant en voor veel producten niet haalbaar. Om de eis uitvoerbaar te maken voor alle fabrikanten, verzoeken wij om: - oof maximale reparatietijd aan te passen naar 10 werkdagen; - oof teken "hetzij" het recht op kosteloze vervanging binnen 3 werkdagen te laten vervallen, zodat de reparatie- en garantiafhandeling conform de fabrikantseisen kan worden plaatsvindt. Kunt u bevestigen dat deze aanpassingen kunnen worden doorgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 4.
45	Eis 37	Eis 37 stelt dat de reparatie uitsluitend ingekaderd is de fabrikant geleverde onderdelen worden gebruikt met terminale duifzelle beschadigd in levensduur. Tevens wordt aangegeven dat na reparatie de afgeleverde garantietijd van het gehele product ongewijzigd blijft op dat de garantie van de nieuwe minuscule opnieuw gaat lopen. Wij merken op dat de garantie van vervangende componenten niet opnieuw gaat lopen, maar dat fabrikanten 1 jaar garantie geven op de vervangen onderdelen. De voorgezette garantietijd van het gehele product blijft uitsluitend ongewijzigd. Wij verzoeken om de eis aan te passen om dit duidelijk te maken, zodat wordt opgenomen dat vervangende componenten een fabrieksgarantie van 1 jaar hebben. Kunt u bevestigen dat deze aanpassing wordt doorgevoerd?	Niet akkoord, het CZ heeft waarde aan een jaar garantie op (repareerde) onderdelen.
46	Eis 36	Eis 36 stelt dat indien CZ binnen 30 werkdagen na aflevering constateert dat de geleverde apparatuur gebreken vertoont, CZ naar keuze hetzij het recht heeft de Inschrijver in de gelegenheid te stellen de geleverde apparatuur te herstellen binnen 1 werkdag, of een vervangend apparaat wordt geleverd. Wij verzoeken om de eis aan te passen zodat de termijn van 1 werkdag uitsluitend geldt voor voorafgeleverde producten, en dat BTO expliciet worden uitgesloten, waarbij de herstel- of vervangingsperiode in onderling overleg wordt vastgesteld. Kunt u bevestigen dat deze aanpassing wordt doorgevoerd?	Zie het antwoord op vraag 24.
47	Eis 35	Eis 35 stelt dat Opdrachtnemer geleverde apparatuur en componenten zonder extra kosten vervangt indien bij gebruikslum sprake is van "Daad of Armoed" (DOA). Er wordt aangegeven dat de sprake is van DOA indien het apparaat binnen 30 werkdagen na levering niet blijkt te functioneren. Wij merken op dat 30 werkdagen een disproportioneel lange termijn is om DOA te kunnen melden. De gangbare termijn in de markt, zoals gehanteerd door fabrikanten, is 10 werkdagen na levering. Wij verzoeken daarom om de termijn voor het melden van DOA te wijzigen van 30 naar 10 werkdagen, zodat deze in lijn is met marktstandaard en fabriekseisen. Kunt u bevestigen dat deze aanpassing wordt doorgevoerd in zowel eis 35 als 36?	Zie het antwoord op vraag 3.
48	Eis 26	Eis 26 stelt dat de pakbon digital in een bewerkbaar Excel-bestand (bijv. CSV) moet worden aangeleverd. Pakbonnen zijn juridische documenten: ze vormen een bewijs van levering, aantal producten, serienummers, etc. Als ze bewerkbaar zouden zijn, kan iemand per ongeluk of opzettelijk aantallen, data of productcodes aanpassen. Voor administratieve doeleinden is het daarom veiliger en betrouwbaarder om niet-bewerkbare documenten te gebruiken. Zaamant gemeenere ERP- en logistieke systemen pakbonnen standaard automatisch als PDF, wat tevens de marktstandaard is. Het functionele doel van een pakbon - namelijk het beschikbaar maken van informatie over levering, producten, aantallen en serienummers - wordt volledig bereikt met een PDF. Wij verzoeken daarom om het verzoek "bewerkbaar" te laten vervallen, zodat pakbonnen conform marktpraktijk in PDF-formaat kunnen worden aangeleverd. Kunt u bevestigen dat dit wordt toegepast?	Nieuw gebruiken de CSV file voor upload in CMDB
49	Eis 20	Eis 20 specificeert levertijden voor bestellingen van het standaard assortiment. Wij gaan ervan uit dat onder "standaard assortiment" geen Build-To-Order (BTO) vallen, aangezien deze een afwijkende productie- en levertijd hebben. Kunt u bevestigen dat onze aanname correct is? Indien die niet het geval is, verzoeken wij om BTO expliciet uit te sluiten van de vaste levertijden zoals vermeld in eis 20, zodat de levertijden alleen gelden voor direct uit voorraad leverbare standaardproducten. Voor BTO's kunnen levertermijnen in onderling overleg worden vastgesteld.	Bevestigd. De in Eis 20 genoemde levertijden gelden alleen voor standaard COTS-producten. Voor Build-To-Order producten gelden levertijden in onderling overleg.
50	Eis 16	Eis 16 stelt dat Opdrachtnemer CZ minimaal zes maanden van tevoren dient te waarschuwen als een onderdeel uit het standaardassortiment "end of life" of "end of support" raakt. Aangezien Apple deze informatie niet publiekelijk of voorafgaand aan de bevestiging van verkoop of ondersteuning beschikbaar stelt, is het voor Inschrijver niet mogelijk om zes maanden vooraf melding te doen. Wij stellen daarom voor om aan eis 16 toe te voegen dat voor Apple-producten geldt dat melding plaatsvindt zodra de betreffende informatie door Apple beschikbaar wordt gesteld. Kunt u bevestigen dat deze uitzondering voor Apple wordt toegevoegd aan eis 16?	Akkoord. Voor Apple-producten geldt dat melding plaatsvindt zodra Apple de informatie officieel publiceert, aangezien voorafgaande kennisgeving niet mogelijk is.
51	Eis 13	Eis 13 stelt dat Opdrachtnemer geïntegreerd servicepartner is van A-merken en in staat is om minimaal alle A-merken te kunnen leveren en ondersteunen. Om deze eis in de praktijk te borgen, stelt Inschrijver voor om hieraan toe te voegen dat Inschrijver minimaal autorisatiever reseller dient te zijn, ofwel in het bezit van een geldige partnerstatus bij de volgende A-merken: Samsung, Apple, Microsoft, HP, Dell en Lenovo. Kunt u bevestigen dat dit wordt toegevoegd aan eis 13?	Zie het antwoord op vraag 31.
52	Eis 11	Eis 11 stelt dat afgeleverde producten door CZ worden geaccepteerd nadat de correcte werking door haar is vastgesteld. Inschrijver stelt voor om de eis te verduidelijken door toe te voegen dat deze acceptatie binnen 5 werkdagen na levering plaatsvindt. Dit is een gangbare termijn in de markt voor controle en acceptatie van ICT-hardware, zodat wij ook binnen de door de fabrikant gestelde periode vervolgacties kunnen nemen. Kunt u bevestigen dat acceptatie binnen 5 werkdagen na levering als uitgangspunt wordt opgenomen in eis 11?	Zie het antwoord op vraag 3.
53	8.2 Beoordelingsaan	In paragraaf 8.2 staat vermeld dat de Aanbestedende Dienst een Beoordelingsaan berekent van minimaal drie (3) personen die op basis van hun professionaliteit de inschrijvingen beoordelen op de (sub-)gunningscriteria.	Het beoordelingsaan bestaat uit minimaal drie leden met de volgende rollen: Service- en Leveranciersmanager, Strategisch beleidsadviseur IV en Innovatie (CIO-rol) en contractmanager-manager.
54	Aanbestedingsdeklaratie 7.2.1.1 - Subgunningscriterium 3	Kunt u toelichten welke families of rollen deze beoordelaars vertegenwoordigen? In de vraagstelling onder het subgunningscriterium Borging markconforme inkoopwijzen wordt gevraagd om toe te lichten "Hoe Inschrijver tot de inkoopwijzen en het oplegpercentages komt en op welke wijze Inschrijver inzichtelijk maakt dat het geïntegreerde oplegpercentages en de inkoopwijzen real en markconform zijn." Aangezien het oplegpercentages reeds wordt opgenomen in het prijsblad, en dit onderdeel de bewaarde wordt bevestigd binnen het gunningscriterium zijn, gaan wij ervan uit dat het in deze subgunningscriterium de bedoeling is het oplegpercentages zelf naar toe te lichten, maar dat het accent ligt op de wijze waarop Inschrijver borgt dat prijzen en oplegmethodiek markconform tot stand komen en blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst. Kunt u bevestigen dat: 1. Het oplegpercentages zelf gien onderdeel vormt van de kwalitatieve beantwoording, en 2. Uitsluitend wordt gevraagd om de werkwijze en borgingmethodiek toe te lichten waarmee markconformiteit van prijzen wordt gewaarborgd? Indien die niet het geval is, verzoekt Inschrijver om een nadere toelichting op wat exact wordt verwacht ten aanzien van het oplegpercentages binnen de kwalitatieve beantwoording.	Bevestigd. Het oplegpercentages zelf maakt géén deel uit van de kwalitatieve beantwoording. Inschrijvers dienen uitsluitend de werkwijze en borgingmethodiek te beschrijven waarmee markconformiteit wordt gewaarborgd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
55	Aanbestedingsdeklaratie 7.2.1.1 - Subgunningscriterium 3	Gedien de omvang en complexiteit van de gewaagde toelichting bij borgingmethodiek, transparantie, rapportagefrequentie, instrumenten voor markconformiteit en maatregelen ter voorkoming van prijsoploping) acht Inschrijver deze omvang niet toereikend om een volledig concreet en toetsbaar plan te kunnen beschrijven. Bent u bereid het maximaal aantal pagina's voor dit onderdeel te versnemen naar 3 enkelzijdige A4-pagina's?	Het CZ gaat akkoord met een uitleiding naar maximaal 3 A4.
56	Aanbestedingsdeklaratie 7.2.1.1 - Subgunningscriterium 1	In de Aanbestedingsdeklaratie is aangegeven dat voor de beantwoording van subgunningscriterium twaalf (12) Dienstverlening en samenwerking maximaal 3 enkelzijdige A4-pagina's mogen worden gebruikt. Gedien de omvang en diversiteit van de gewaagde onderwerpen (services, bestanden, leveringen, logistiek, alternatieven, garanties, innovatie, communicatie, klantgerichtheid, klanttevredenheid en -probleemoplossing), acht Inschrijver deze omvang niet toereikend om de gewaagde toelichting volledig concreet en toetsbaar uit te werken. Bent u bereid het maximaal aantal pagina's voor dit onderdeel te versnemen naar 2 enkelzijdige A4-pagina's?	Zie het antwoord op vraag 20.
57	Aanbestedingsdeklaratie 7.2.1.1 - Subgunningscriterium 1 en 2	In subgunningscriterium 1, onderdeel Alternatieven, garanties en innovatie, wordt gevraagd te beschrijven op welke wijze de innovatie van oude hardware is ingekaderd. In de vraagstelling onder het subgunningscriterium Borging markconforme inkoopwijzen wordt gevraagd om toe te lichten "Hoe Inschrijver tot de inkoopwijzen en het oplegpercentages komt en op welke wijze Inschrijver inzichtelijk maakt dat het geïntegreerde oplegpercentages en de inkoopwijzen real en markconform zijn." Wij merken op dat deze onderwerpen elkaar inhoudelijk overlappen. Onze aanname is dat de innovatie van oude hardware primair betrekking heeft op leveringsduurverlenging, hergebruik en recycling, en dat dit daarom onder subgunningscriterium 2 kan worden behandeld. Kunt u bevestigen dat Inschrijver de innovatie van oude hardware slechts één keer hoewel te beschrijven (onder subgunningscriterium 2) en dat dit onderdeel kan vervallen onder subgunningscriterium 1?	Beide subgunningscriteria betreffen de innovatie van oude hardware, maar vanuit een verschillend perspectief. Bij subgunningscriterium 1 ligt de nadruk op de servicegerichte uitvoering: hoe de leverancier omgaat met garanties, retouraanpak en vervanging van producten en hoe dit proces praktisch is ingekaderd. Bij subgunningscriterium 2 gaat het juist om de duurzame bestemming van de ingekomen apparatuur, zoals hergebruik, recycling en het beperken van e-waste. Inschrijvers dienen dit onderwerp daarom in beide criteria te beschrijven, als verand het eigen doel.