

NOTA VAN INLICHTINGEN 2			
End user devices			
v1.0 definitief d.d. 16-12-2025			
Vraag	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Aanbestedingsleidendraad EUD v1.0 2025 DEF - PVO	Inschrijver neemt aan dat er een proces verbaal van opening gepubliceerd zal worden met daarin opgenomen de namen van alle partijen die een inschrijving hebben gedaan. Is deze aanname juist?	Ja, deze aanname is correct.
2	Bijlage A - Deelnamevoorwaarden 1.5 - 2. Eisen aan de inschrijving	Staat u toe dat de te ondertekenen stukken digitaal worden ondertekend?	Ja, mits gebruikt wordt gemaakt van gecertificeerde ondertekensoftware.
3	Aanbestedingsleidendraad EUD v1.0 2025 DEF-2.5. Planning aanbesteding	Wat in eerste instantie voor Inschrijver duidelijk is kan door de Nota van Inlichtingen in een ander daglicht worden geplaatst. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om aanvullende vragen te stellen om opnieuw een duidelijk beeld van zaken te krijgen. Inschrijver neemt aan dat er nog een mogelijkheid bestaat om nieuwe vragen te stellen in NvI2. Gaat u akkoord met ons voorstel?	Zie antwoord op vraag 10
4	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij Hoofdstuk 1.2 Aanleiding opdracht dat de gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht en de gemeenschappelijke regelingen Sociale Dienst Drechtsteden, Dienst Gezondheid & Jeugd en de Omgevingsdienst Zuid Holland Zuid hun bedrijfsvoering aan Bedrijfsvoering Drechtsteden hebben uitbesteed. Kunt u verduidelijken of er één contract wordt gesloten namens alle deelnemers of dat iedere deelnemer een afzonderlijke overeenkomst afsluit.	Er is sprake van één (1) te sluiten raamovereenkomst door Gemeente Dordrecht-Bedrijfsvoering Drechtsteden.
5	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij 1.2.2: Afnemer is verantwoordelijk voor en eigenaar van de CMDB (Topdesk) ten behoeve van de registratie van werkplekapparatuur. Kunt u verduidelijken welke entiteit u verstaat onder afnemer?	Gemeente Dordrecht - Bedrijfsvoering Drechtsteden
6	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij 1.2.2: De leverancier is verantwoordelijk voor de complete registratie van alle geleverde assets in de CMDB van afnemer. Kunt u verduidelijken of er sprake is van één CMDB of dat iedere deelnemer aan Bedrijfsvoering Drechtsteden een CMDB heeft?	Er is sprake van 1 CMDB.
7	Aanbestedingsleidendraad	Vraag In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij 1.6: Op deze opdracht zijn de Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 van toepassing, inclusief de bijbehorende bijlage 1 GIBIT. Kunt u verduidelijken welke documenten hiërarchie geldt bij eventuele tegenstrijdigheden tussen de Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 en de GIBIT?	Zie bijlage B: Toelichting op artikel 28 AVID: Indien van toepassing, indien de overeenkomst inkoop van ICT-goederen of diensten betreft, zijn naast deze AVID ook de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT) van toepassing. Op bepaalde punten wijkt de GIBIT qua inhoud af van deze AVID, in dat geval gaat de inhoud van deze AVID voor de GIBIT. Mochten de bijgevoegde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT) qua versie afwijken van de laatste versie van de VNG dan is automatisch de laatste versie van de VNG van toepassing. (versie GIBIT 2023 is van toepassing).
8	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staan bij 3.6 Geschiktheidseisen betreffende beroepsbevoegdheid dat Inschrijvers moeten aantonen dat zij conform D en E hun organisatie op het gebied van kwaliteitsborging en milieuzorg maatregelen hebben genomen, bijvoorbeeld aan te tonen via een ISO 9001 en 14001 certificeringen. In uw Bijlage E programma van Eisen staat bij Eis 4.1.1.1. dat de Opdrachtnemer en, indien van toepassing, leverancier van het Portaal ISO 27001 en/of ISAE 3402 Type 2 of gelijkwaardig gecertificeerd moeten zijn. Kunt u verduidelijken waarom u dit niet als geschiktheidseis heeft opgenomen, waardoor dit ook verifieerbaar is ten tijde van de inschrijving?	De in Bijlage E opgenomen eisen ten aanzien van ISO 27001 en/of ISAE 3402 Type 2 zijn uitvoeringsvoorwaarden die rechtstreeks verbonden zijn aan het veilig en compliant functioneren van het Portaal en de bijbehorende dienstverlening. Deze eisen hebben daarom betrekking op de wijze waarop de opdracht tijdens de contractperiode wordt uitgevoerd.
9	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij 4.1. dat u een multidisciplinair beoordelingscommissie heeft samengesteld. Kunt u verduidelijken uit hoeveel leden dit team minimaal bestaan en welke functies zij bekleden?	De beoordelingscommissie bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de Aanbestedende dienst waarvan 3 beoordelaars. De volgende expertise is binnen de beoordelingscommissie aanwezig: Inkoop, Contractmanagement (1), technische specialisatie EUD hardware (2).
10	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat bij 4.3.: Als algemene restrictie geldt dat negatieve bedragen of irreële bedragen of bedragen van 0 euro niet mogen worden gegeven. In uw Bijlage D Prijzenblad staan een aantal diensten genoemd, die qua kosten mogelijk ook (deels) in het opslagpercentage kunnen worden opgenomen. Dit leidt tot niet transparante gunning van uw aanbesteding. Kunt u bevestigen dat het invullen van de dienstverleningsprijs met een symbolisch bedrag (bijvoorbeeld bedragen onder € 1,00) leidt tot terzijde legging van de inschrijving? Zo niet, gaat u een inschrijving als een eerlijke inschrijving beoordelen als er dienstverleningsprijzen van bijvoorbeeld € 0,01 of € 0,10 worden ingeleverd.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gecertificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
11	Aanbestedingsleidendraad	In uw Aanbestedingsleidendraad staat in Eis 4.4 K4 Duurzaamheid: Een hoger percentage dan 2% social return wordt hoger gewaardeerd. De commissie van aanbestedingsexperts geeft als richtlijn aan dat aanbestedende diensten bij aanbestedingen waar de dienstverleningsomzet een beperkt onderdeel uitmaakt van de totale opdrachtwaarde hun eis voor Social Return dienen te beperken tot maximaal 5% van de dienstverleningsomzet. Kunt u bevestigen dat de door u genoemde 2% Social Return betrekking heeft op de dienstverleningsomzet? Zo niet, hoe rijmt u uw opstelling ten opzichte van het advies vanuit de CvA?	De door ons gehanteerde Social Return-eis van 2% sluit aan bij het regionale Social Return-beleid van de Drechtsteden en betreft alleen het dienstverleningsdeel van de opdracht. Daarmee blijft de uitvraag proportioneel en in lijn met het advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvA) om Social Return bij opdrachten met een beperkte dienstverleningsomvang te relateren aan de dienstverleningsomzet en deze te beperken tot een realistisch percentage. Wij bevestigen dus dat de gevraagde 2% wordt berekend over het dienstverleningsdeel van de opdracht, en niet over de totale opdrachtwaarde. De opdracht bevat een groot leveringsdeel, waardoor het hanteren van een percentage op de totale opdrachtwaarde niet proportioneel zou zijn.
12	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.1.1.4.: De devices dienen compleet geleverd te worden, inclusief de standaard bij te leveren accessoires (bijvoorbeeld een netvoedingsadapter geschikt voor minimaal het Nederlands elektriciteitsnetwerk). U vraagt in uw Bijlage D Prijzenblad ook Apple apparatuur uit. Apple levert de gevraagde producten uit zonder netvoedingsadapter. Bent u bereid om op deze eis voor Apple apparatuur een uitzondering te maken? Zo niet, kunt u dan bevestigen dat Inschrijvers een originele Apple adapter dienen mee te leveren geschikt voor het desbetreffende product?	Reseller levert een originele adapter mee (als extra dus) bij Apple apparatuur. Alle devices worden met adapter geleverd.
13	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.1.1.5.: De Aanlevertermijn van offertes voor End user devices buiten het kernassortiment is maximaal 3 werkdagen. Voor enkele stuks is dit zeker realistisch, alleen bij offertes voor grote aantallen moet het special bid proces met de fabrikant/leverancier worden doortopen wat al snel 2-3 werkdagen duurt. Kunt u bevestigen dat bij grote projectoffertes in overleg een doorlooptijd van 5-10 werkdagen acceptabel is?	Ja, grotere hoeveelheden worden in project offertes geaccepteerd waarbij mag worden afgeweken van de 2-3 werkdagen.
14	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.1.1.22.: Opdrachtgever eist dat het melden van incidenten, retourneren, defecten, CMDB-gegevens (onderling af te spreken gegevens), het stellen van vragen en indien van wijzigingsvoorstellen verloopt via TOPdesk van opdrachtnemer. Inschrijver koppelt een eigen registratiemiddel (geautomatiseerd) aan TOPdesk van opdrachtnemer, om handmatige registratie te minimaliseren. Inschrijver vermoedt dat hier sprake is van een verschriving en dat u 2x Opdrachtgever bedoelt in plaats van opdrachtnemer?	Ja, het betreft de CMDB (Topdesk) van de opdrachtgever.
15	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.1.1.37: Op verzoek van de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verplicht de gebruikte verpakkingsmaterialen kosteloos te verwijderen en af te voeren. Dit kan een aanzienlijke (onvoorzien) kostenpost betekenen, zeker als deze werkzaamheden bij Opdrachtgever op locatie moeten worden uitgevoerd. Kunt u bevestigen dat het kosteloos verwijderen bij uitzondering plaatsvindt en te allen tijde op locatie bij Opdrachtnemer?	Eis 2.1.1.37 bepaalt dat de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever verpakkingsmaterialen kosteloos verwijdert en afvoert. Deze bepaling is bedoeld als een aanvullende service in situaties waarin dit wenselijk is namelijk bij projecten (op verzoek opdrachtgever), en niet als standaardhandeling bij iedere reguliere levering.
16	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.1.1.38: Opdrachtgever eist in voorkomend geval dat de vervangen End user devices door Opdrachtnemer worden afgevoerd en duurzaam en veilig (bijvoorbeeld middels het gecertificeerd vernietigen van schijven en/of het verwijderen van persoonlijke informatie op telefoons, tablets et cetera) wordt verwerkt. Hierbij komt het voor dat de af te voeren devices. Het lijkt Inschrijver dat deze Eis niet compleet is en er dus nog tekst mist. Kunt u dit aanvullen?	Dank voor uw opmerking. De volledige bedoeling van de eis is als volgt: "Opdrachtgever eist in voorkomend geval dat de vervangen End User Devices door Opdrachtnemer worden afgevoerd en duurzaam en veilig worden verwerkt (bijvoorbeeld middels het gecertificeerd vernietigen van schijven en/of het verwijderen van persoonlijke informatie op telefoons, tablets et cetera). Hierbij komt het voor dat de af te voeren devices door Opdrachtgever per locatie worden aangeboden en door Opdrachtnemer op deze locaties worden opgehaald." De ontbrekende tekst heeft uitsluitend betrekking op de logistieke afhandeling (aangeboden per locatie en ophalen door Opdrachtnemer). De inhoudelijke eis ten aanzien van duurzame en veilige verwerking blijft ongewijzigd.

17	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.3.1.1.: De Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) en UAVG uitgangspunt voor elke vorm van gegevensregistratie, -verwerking en -uitwisseling waarbij Inschrijver op een transparante en praktische manier invulling geeft aan de verplichtingen uit de AVG. Inschrijver voegt bij de inschrijving een bijlage toe waarin omschreven wordt hoe de Inschrijver omgaat met de verwerking van persoonsgegevens. Kunt u in het kader van de onderhavige aanbesteding verduidelijken welke persoonsgegevens van Opdrachtgever Inschrijver namens u op haar eigen systemen gaat verwerken?	De dienstverlening binnen deze aanbesteding betreft hoofdzakelijk de levering van End User Devices en bijbehorende logistieke en ondersteunende diensten. Opdrachtnemer verwerkt in dat kader slechts een beperkte set persoonsgegevens, en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor een correcte uitvoering van de opdracht. De persoonsgegevens die namens Opdrachtgever kunnen worden verwerkt, betreffen uitsluitend: Contact- en identificatiegegevens van bevoegde medewerkers van Opdrachtgever – naam, e-mailadres, telefoonnummer, functierol (t.b.v. bestelproces, communicatie, planning, garantie-afhandeling, pick-up-and-return e.d.). Persoonsgegevens die voorkomen in de CMDB-registratie van apparatuur – naam medewerker gekoppeld aan een device-ID, afteverlocatie, serienummer(s). Deze registratie vindt plaats in het systeem van Opdrachtgever; Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens alleen voor input en terugkoppeling. Persoonsgegevens die incidenteel aanwezig kunnen zijn op in te nemen of af te voeren devices – uitsluitend in het kader van veilige verwerking/verwijdering van data bij retourname, vervanging of duurzame afvoer (bijv. wissen van smartphones/tablets in Android Enterprise / Apple Business Manager / Samsung Knox / gecertificeerd wissen of vernietigen van datadragers). Opdrachtnemer verwerkt geen andere persoonsgegevens van Opdrachtgever op eigen systemen dan hierboven genoemd. Er worden geen inhoudelijke gegevens, documenten of gebruikersdata uit de omgeving van Opdrachtgever door Opdrachtnemer verwerkt, geëxtraheerd of opgeslagen. Voor de duidelijkheid: – De in het PvE gevraagde AVG-bijlage ziet uitsluitend toe op de wijze waarop Inschrijver deze beperkte set persoonsgegevens verwerkt en beschermt; – Informatieverwerking gebeurt onder de verwerkersrol zoals beschreven in hoofdstuk VI van de AIVD en conform de later af te sluiten verwerkersovereenkomst.
18	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.3.1.19: Inschrijver heeft op geen enkele manier toegang tot de (software en hardware van) geleverde apparaten. Kunt u verduidelijken wat u met deze eis van Inschrijvers verwacht in het kader van uw aanbesteding?	Eis 2.3.1.19 heeft betrekking op het principe dat de leverancier geen toegang heeft tot de ICT-omgeving van de Opdrachtgever, noch tot softwarematige of hardwarematige componenten die onder beheer staan van de leverancier van de Digitale Werkruimte (DWR). Met deze eis wordt het volgende bedoeld: Geen toegang tot systemen van Opdrachtgever De leverancier van End User Devices krijgt geen toegang tot beheersystemen, configuraties, accounts, managementomgevingen of beveiligingsinstellingen die door Opdrachtgever of door de DWR-leverancier worden beheerd. Geen ongeautoriseerde toegang op apparaatniveau De leverancier mag niet zelfstandig apparaten openen, configureren, uitlezen of op afstand benaderen. Alle softwarematige inrichting, provisioning, security-instellingen en device-management gebeurt uitsluitend via de DWR-leverancier. Uitzondering: handelingen binnen de opdracht De leverancier mag uiteraard wel handelingen verrichten die logisch voortvloeien uit de opdracht, zoals: hardware-levering, defectdiagnose, fysieke reparatie, pre-enrollment in DEP / Apple Business Manager / Samsung Knox (conform PvE 2.1.1.10), zolang hierbij géén inhoudelijke of beheertechnische toegang tot systemen van Opdrachtgever ontstaat. Doel van de eis Deze bepaling waarborgt: scheiding tussen hardwareleverancier en DWR-leverancier, bescherming van gegevens en beveiligingsinstellingen, het voorkomen dat meerdere partijen beheerrechten op werkplekapparatuur krijgen.
19	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.4.1.4: Opdrachtnemer factureert éénmaal per maand digitaal achteraf, één factuurregel per bestelling i.v.m. doorbelasting, ieder met een eigen kenmerk (routennummer). Inschrijver heeft begrip voor uw wens voor efficiënte facturatie van kleine opdrachten. Echter ook bij grote opdrachten zorgt facturatie 1x per maand achteraf ervoor dat uw contractpartner gemiddeld pas na 45 dagen na levering haar leveringen betaald krijgt. Bent u bereid om bij grote leveringen (in overleg te bepalen) directe facturatie toe te staan, waardoor uw contractpartner binnen 30 dagen na levering haar prestatie betaald krijgt?	Ja, bij grote opdrachten (in overleg) op 1 locatie is dit mogelijk.
20	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.4.1.13: Bij beëindiging van de overeenkomst wordt vooraf met u besproken hoe om te gaan met eventuele voorraad, waarbij wij altijd uitgaan van terugvoeren naar uw eigen voorraad zonder gevolgen of kosten voor opdrachtgever. Inschrijver gaat er vanuit dat u hiermee bedoelt dat uw contractpartner voorraad, welke voor eigen risico is aangelegd en derhalve nog niet door Opdrachtgever is aangekocht, terugvoert naar eigen voorraad?	Ja, dat klopt
21	Programma van Eisen	In uw PvE staat in Eis 2.4.1.15: In geval van het niet nakomen van de verplichtingen onder de raamovereenkomst, dan wel onduidelijkheid over de te volgen procedure hieromtrent, wordt een escalatieprocedure gevolgd. Opdrachtnemer dient over een escalatieprocedure te beschikken en voegt deze toe. Kunt u verduidelijken waar Inschrijver haar escalatieprocedure dient toe te voegen aan haar inschrijving?	Eis 2.4.1.15 vraagt van de Inschrijver dat zij over een eigen escalatieprocedure beschikt en dat deze bij de inschrijving wordt toegevoegd. De bedoeling hiervan is dat Opdrachtgever vooraf inzicht heeft in de wijze waarop de leverancier interne escalaties organiseert wanneer zich problemen voordoen in de uitvoering van de overeenkomst. De escalatieprocedure dient als volgt te worden aangeleverd: Als bijlage bij de inschrijving in TenderAid, Onder de map "Overige inschrijvingsstukken", Duidelijk herkenbaar benoemd als "Escalatieprocedure Inschrijver". Deze procedure kan in eigen format worden aangeleverd en moet de verschillende escalatieniveaus, verantwoordelijkheden, reactietijden en contactpunten beschrijven.
22	Programma van Eisen	In uw PvE staat bij Eis 3.1 nadere informatie over de door Opdrachtgever gebruikte apparatuur (laptops, desktops, smartphones, tablets en werkplek kantoorlocatie. Inschrijver kan naast uw functionele beschrijving geen technische specificaties terugvinden in de door u gepubliceerde aanbestedingsdocumenten, waardoor het onmogelijk is om in uw bijlage D prijzenblad voor deze apparatuur prijzen in te vullen welke objectief en transparant voor u te vergelijken zijn met andere inschrijvers. Kunt u per product een lijst met specificaties publiceren waaraan de aan te bieden apparatuur minimaal dienen te voldoen?	zie 10
23	Concept Raamovereenkomst	In uw Concept Raamovereenkomst staat bij Artikel 3. Punt 7: Onderdeel van deze overeenkomst is de in de bijlage 1 opgenomen Service Level Agreement (SLA). Inschrijver heeft deze SLA niet teruggevonden in de door u gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Aangezien de inhoud en eisen welke vanuit een SLA mogelijk impact hebben op de kosten van de contractuitvoering door Inschrijvers, kunt u een concept van deze bijlage 1 SLA alsnog publiceren?	U heeft terecht opgemerkt dat in de Concept Raamovereenkomst wordt verwezen naar een SLA als Bijlage 1, terwijl deze niet is opgenomen in de gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. De Service Level Agreement maakt voor deze aanbesteding geen afzonderlijke bijlage meer uit. Alle relevante service- en prestatie-eisen, waaronder reactietijden, beschikbaarheid, garantieafhandeling en rapportageverplichtingen, zijn integraal opgenomen in het Programma van Eisen (PvE), hoofdstuk 2.1 en 2.4. Daarmee is de functionele inhoud van de SLA volledig verdisconteerd in het PvE aangevuld met de dienstverlening zoals wordt gevraagd in de kwaliteitseisen (met name K2). Wij zullen deze onjuistheid corrigeren door in de nota van inlichtingen te verduidelijken dat: er geen afzonderlijke SLA bijlage wordt gepubliceerd; de in Artikel 3 lid 7 genoemde SLA wordt beschouwd als onderdeel van het PvE; de verwijzing naar een aparte bijlage in de Concept Raamovereenkomst als redactionele omissie wordt hersteld. De contractuele verplichtingen voortvloeiend uit de SLA zijn hiermee volledig transparant en volledig te herleiden tot de reeds gepubliceerde aanbestedingsdocumenten.
24	Concept Raamovereenkomst	In uw Concept Raamovereenkomst staat bij Artikel 12 geen nadere informatie over de mogelijkheid tot prijsindexatie. Inschrijvers dienen in uw Prijzenblad meerdere diensten te prijzen. Het is zeker gezien de huidige loon/prijs spiraal niet realistisch dat Inschrijvers hun dienstprijzen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief verlengingen (dus maximaal 4 jaar) niet mogen aanpassen aan de kostenstijgingen. Bent u bereid om uw contractpartner de gelegenheid te bieden om haar dienstprijzen na 1 contractjaar jaarlijks te indexeren op basis van een relevant CBS prijsindexcijfer?	Ja, Opdrachtgever is bereid prijsindexatie toe te staan voor de geofreerde dienstprijzen, conform GIBIT2023. Indexatie kan jaarlijks plaatsvinden op 1 januari, voor het eerst na afloop van het eerste volledige contractjaar. Een verzoek tot indexatie dient door Opdrachtnemer onderbouwd te worden ingediend en wordt schriftelijk bevestigd door Opdrachtgever. Deze regeling wordt in de nota van inlichtingen opgenomen en verwerkt in de definitieve raamovereenkomst, zodat alle Inschrijvers vooraf volledig inzicht hebben in de wijze waarop dienstprijzen gedurende de contractduur kunnen worden aangepast. De indexatie zoals deze in de GIBIT is opgenomen is op basis van: dienstprijzen commerciële dienstverlening en transport.

25	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers een opslagpercentage in te vullen op hun inkoopprijs welke dient als dekking voor de gemaakte kosten voor de uitvoering van de Overeenkomst inclusief een winstmarge. U geeft geen nadere kaders aan het hanteren van een opslagpercentage, hetgeen betekent dat Inschrijvers in theorie met negatieve, nihil of symbolische opslagpercentages (0,1%) kunnen inschrijven om zoveel mogelijk kans te maken op gunning. U begrijpt dat geen enkele partij met negatieve, nihil of symbolische opslagpercentages een winstgevende contractuitvoering kan garanderen. Om uzelf te beschermen tegen manipulatieve en/of strategische inschrijvingen, bent u bereid om Inschrijvers te verplichten om een minimaal opslagpercentage te hanteren (bijvoorbeeld 3%)?	Het Prijzenblad vraagt Inschrijvers een opslagpercentage op te geven dat dekking biedt voor de kosten van uitvoering van de overeenkomst, inclusief een redelijke winstmarge. De Aanbestedende dienst bevestigt dat negatieve, nihil of irreëel lage opslagpercentages (zoals 0,1%) niet zijn toegestaan, omdat deze in strijd zijn met het transparantiebeginsel en kunnen worden aangemerkt als irreëel of manipulatief binnen de beoordelingsystematiek. Het hanteren van een vast minimumpercentage (zoals 3%) wordt echter niet proportioneel geacht. Een minimumpercentage zou namelijk onvoldoende rekening houden met: verschillen in bedrijfsmodellen, schaalvoordelen van marktpartijen, variatie in inkoopcondities, diversiteit in overheadstructuren. Dit betekent dat een harde ondergrens niet in lijn is met de Gids Proportionaliteit. Wel zal de Aanbestedende dienst strikt toetsen op realiteitswaarde: Een opslagpercentage moet reëel, marktconform en kostendekkend zijn. Irreëel lage of strategische percentages kunnen leiden tot: terzijdelegging, of een onderzoek naar een abnormaal lage inschrijving (art. 2.116 Aw 2012). In dat geval moet de Inschrijver aantonen dat het aangeboden percentage voldoende dekking biedt voor dienstverlening gedurende de gehele contractduur. Er wordt dus geen minimumpercentage vastgesteld, maar opslagpercentages moeten realistisch en verdedigbaar zijn. Onrealistische of strategische percentages worden niet geaccepteerd. Hiermee wordt een transparante en eerlijke beoordeling geborgd zonder de markt onnodig te beperken.
26	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers een prijs in te vullen voor het leveren van een aantal producten. Inschrijver heeft geen nadere technische specificaties kunnen terugvinden in de door u gepubliceerde aanbestedingsdocumenten. Kunt u deze alsnog publiceren?	zie 10
27	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers bij 5.1 een prijs in te vullen voor "kleinschalige levering ICT middelen (accessoires)". Kunt u verduidelijken wat u verstaat onder kleinschalige leveringen (aantal per zending) en of het hier leveringen betreft op uw (gemeentelijke) kantoorlocaties of dat het hier om thuisleveringen gaat?	Het gaat altijd om kantoorlocaties. Het is niet direct te definiëren wat een 'kleinschalige levering ICT middelen' minimaal kan omvatten, maar het kan voorkomen dat een echte minimale levering bestaat uit bijvoorbeeld 1 arbo muis of 1 beeldscherm. Dit is niet regulier.
28	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers bij 5.2 een prijs in te vullen voor "kleinschalige inname en schoning ICT middelen (uitlevering per medewerker)". In uw omschrijving lijken "inname" en "uitlevering per medewerker" tegenstrijdig. Om een goede kosten inschatting te kunnen maken, waar Inschrijvers aan vast zitten, kunt u verduidelijken wat u exact van Inschrijvers verwacht onder 5.2 en of deze activiteiten op (gemeente) kantoorlocaties dienen plaats te vinden of bij de medewerker thuis?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
29	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers bij 5.3 een opslagmarge in te vullen voor het uitvoeren van diensten (zoals labelen, registratie, pre-provisioning). U zult begrijpen dat het voor Inschrijvers op basis van uw omschrijving onmogelijk is om één scherp tarief in te vullen voor de diensten zoals u deze nu omschrijft. Het woordje "zoals" geeft al veel ruimte voor vrije interpretatie en ook een dienst als pre-provisioning is een ruim begrip. Om een goede kosten inschatting te kunnen maken, waar Inschrijvers aan vast zitten, kunt u verduidelijken wat u exact qua dienstverlening van Inschrijvers verwacht onder 5.3?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
30	Prijzenblad	In uw Bijlage D Prijzenblad dienen Inschrijvers bij 5.4 een prijs in te vullen voor een bulkbestelling/grootschalige vervanging minimaal 100 laptops. Om een goede kosten inschatting te kunnen maken, waar Inschrijvers aan vast zitten, kunt u verduidelijken wat u exact qua dienstverlening van Inschrijvers verwacht onder 5.4?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
31	Invoeding prijzenblad	In het prijzenblad worden er prijzen gevraagd voor de hardware. De verschillende laptops, desktop en smartphones staan kort beschreven. Maar geen minimale scherm groottes bijvoorbeeld. Kunnen deze definities nader gespecificeerd worden? EN voor welke toepassingen deze minimaal geschikt moeten zijn?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
32	Invoeding prijzenblad	Er wordt ook een bedrag gevraagd voor "Kleinschalige levering ICT middelen (accessoires). In het Programma van Eisen, op pagina 18, staan diverse accessoires genoemd. Van HDMI kabel tot rugzak tot standaard docking station. Klopt het dat het de bedoeling is dat dit allemaal onder 1 noemer en 1 prijs in het prijzenblad komt?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
33	GIBIT-2023, artikel 29.5	In artikel 29.5 van de GIBIT is de meldplicht voor incidenten in verband met informatiebeveiliging opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht enkel de incidenten bedoelt welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van de Gemeente. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) incidenten melden welke betrekking hebben op uw informatiebeveiliging en geen incidenten welke betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Artikel 29.5 van de GIBIT ziet op de meldplicht van incidenten die relevant zijn voor de opdracht en de informatiebeveiliging van de Opdrachtgever. Wij bevestigen dat deze meldplicht uitsluitend betrekking heeft op: (Vermoedelijke) beveiligingsincidenten die impact hebben op, of risico vormen voor, de informatiebeveiliging van Opdrachtgever, waaronder begrepen gegevens, systemen, diensten of apparatuur die binnen de reikwijdte van deze overeenkomst vallen. Incidenten die uitsluitend betrekking hebben op de informatiebeveiliging van derden en géén verband houden met de uitvoering van de opdracht of de beveiliging van Opdrachtgever, vallen niet onder de meldplicht richting Opdrachtgever.
34	GIBIT-2023, artikel 29.4	In artikel 29.4 van de GIBIT heeft u opgenomen dat Leverancier periodieke back-ups moet maken. Dit artikel is heel algemeen en het is inschrijver niet duidelijk van welke specifieke gegevens en van welke specifieke systemen inschrijver deze back-ups moet maken. Inschrijver verzoekt u te bevestigen dat dit artikel betrekking heeft op systeemherstel. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Artikel 29.4 van de GIBIT ziet uitsluitend op het maken van back-ups voor zover dit nodig is voor het herstel van de door Opdrachtnemer gebruikte eigen systemen die worden ingezet voor de uitvoering van de overeenkomst. Het artikel verplicht Opdrachtnemer niet tot het maken van back-ups van gegevens of systemen van de Opdrachtgever. Wij bevestigen dat dit artikel betrekking heeft op systeemherstel binnen de eigen ICT-omgeving van de Leverancier.
35	GIBIT-2023, artikel 18.1	In artikel 18.1 van de GIBIT is het nu verboden om informatie te delen met onderaannemers, aandeelhouders, accountants, professionele adviseurs, etc. In de toelichting van de VNG op de GIBIT is opgenomen dat hiervoor een uitzondering wordt gemaakt. Kunt u bevestigen dat informatie gedeeld mag worden met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Artikel 18.1 van de GIBIT staat niet in de weg aan het delen van informatie met derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Dit betreft bijvoorbeeld onderaannemers, accountants of professionele adviseurs die een rol hebben in de correcte uitvoering van de opdracht en die gebonden zijn aan passende geheimhoudingsverplichtingen. Wij bevestigen dat dergelijke gegevensdeling is toegestaan binnen deze begrenzing. Bij twijfel dient u met opdrachtgever vooraf af te stemmen.
36	AIVD-2020, artikel 21.1	In artikel 21.1 Algemene Inkoopvoorwaarden geeft u aan dat het risico overgaat bij acceptatie. Inschrijver verzoekt u het risico van beschadiging of verlies van de geleverde producten of onderdelen daarvan over te laten gaan op het moment van levering (daar u na levering het risico het best kan beheersen en beïnvloeden volgens voorschrift 3-9 A Gids Proportionaliteit). Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De Algemene Inkoopvoorwaarden van de Drechtsteden bepalen in artikel 21.1 dat het risico van beschadiging of verlies overgaat op het moment van acceptatie. Opdrachtgever wijzigd deze bepaling niet. Het risico blijft daarmee bij Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever de levering heeft geaccepteerd. Opdrachtgever kan tijdens het ontvangst niet direct controleren of zaken in orde zijn.
37	AIVD-2020, artikel 21.1	U geeft in artikel 21.1 Algemene Inkoopvoorwaarden aan "De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan." Inschrijver verzoekt de eigendom van de geleverde goederen pas over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling door de Gemeente. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Artikel 21.1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden bepaalt dat de eigendom van de geleverde goederen overgaat op het moment van aflevering, eventueel na bijbehorende installatiewerkzaamheden. Opdrachtgever handhaaft deze bepaling. De eigendom gaat dus niet over op het moment van betaling door Opdrachtgever.
38	AIVD-2020, artikel 14	In artikel 14 Algemene Inkoopvoorwaarden wordt de aansprakelijkheid beschreven, welke op geen enkele wijze is beperkt. Dit is in strijd met voorschrift 3-9 D lid 1 Gids Proportionaliteit. Inschrijver stelt voor de aansprakelijkheid te beperken tot directe schade met een maximum van € 1.250.000,- per gebeurtenis en € 2.500.000,- per jaar. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Dit is niet akkoord. Er is geen sprake van ongelimiteerde aansprakelijkheid. De aansprakelijkheid wordt beperkt conform de aangegeven verzekerde sommen in paragraaf 3.4. van de leidraad.
39	AIVD-2020, artikel 4.6	In artikel 4.6 Algemene Inkoopvoorwaarden geeft u aan dat inschrijver verplicht is de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten in acht te nemen. Echter, het is de taak en verantwoordelijkheid van de gemeente al haar overeenkomsten in acht te nemen bij het uitvoeren van de verschillende overeenkomsten. Inschrijver verzoekt de passage 'en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten' te schrappen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 4.6 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet aan. De bepaling dat Opdrachtnemer de door de Gemeente met derden gesloten overeenkomsten in acht neemt, blijft van kracht. Deze verplichting ziet uitsluitend op situaties waarin naleving door Opdrachtnemer noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de onderhavige overeenkomst.

40	AIVD-2020, artikel 4.5	In artikel 4.5 Algemene Inkoopvoorwaarden geeft u aan dat inschrijver de Gemeente dient te vrijwaren voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die verband houden met de Overeenkomst en die de inschrijver of de Gemeente krijgt opgelegd. Inschrijver stelt voor daar de volgende tekst aan toe te voegen 'mits deze strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties toerekenbaar zijn aan de inschrijver', aangezien het niet proportioneel zou zijn als inschrijver ook verantwoordelijk zou zijn voor boetes en sancties die het gevolg zijn van handelen of nalaten buiten zijn invloedssfeer. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 4.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden niet aan. De voorgestelde toevoeging wordt niet overgenomen. De vrijwaringsverplichting geldt slechts voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties die voortkomen uit handelen of nalaten van Opdrachtnemer binnen de uitvoering van de overeenkomst.
41	AIVD-2020, Bijlage I	In Bijlage I van de AIVD-2020 verwijst u naar de GIBIT 2016. Echter, u heeft vervolgens de GIBIT-2023 opgenomen. Klopt onze aanname dat de versie van 2023 van toepassing is en dus niet die van 2016? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Dat klopt. Waar in Bijlage I van de AIVD-2020 nog wordt verwezen naar de GIBIT 2016, geldt voor deze aanbesteding de GIBIT 2023 als toepasselijk document. In de toelichting van de AIVD is opgenomen: Toelichting op artikel 28: Indien van toepassing. Indien de overeenkomst inkoop van ICT-goederen of diensten betreft, zijn naast deze AIVD ook de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT) van toepassing. Op bepaalde punten wijkt de GIBIT qua inhoud af van deze AIVD, in dat geval gaat de inhoud van deze AIVD voor de GIBIT. Mochten de bijgevoegde Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden bij IT 2016 (GIBIT) qua versie afwijken van de laatste versie van de VNG dan is automatisch de laatste versie van de VNG van toepassing.
42	Verwerkersovereenkomst, Bijlage 3	In Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst zijn bepalingen uit de GIBIT-2023 opgenomen, waarbij staat vermeld dat deze facultatief is. Klopt onze aanname dat deze bijlage niet van toepassing is, omdat de AIVD-2020 in dit geval prevaleert boven de GIBIT-2023? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Bijlage 3 van de Verwerkersovereenkomst bevat facultatieve bepalingen uit de GIBIT-2023. Voor deze aanbesteding geldt dat de AIVD-2020 leidend is voor de verwerkersrelatie. Wij bevestigen dat Bijlage 3 niet van toepassing is, tenzij onderdelen daarvan later expliciet en schriftelijk alsnog worden overeengekomen tussen partijen.
43	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.4	Artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst bepaalt dat enkel de Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene. Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen "behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen". Verwerker verwerkt verschillende Persoonsgegevens van verschillende partijen. Wanneer er zich een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens voordoet, is de kans aanwezig dat dit niet enkel uw Persoonsgegevens betreft. Dit betekent dat de Verwerker in veel gevallen zelf wettelijk verplicht is om de Inbreuk te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 5.4 van de Verwerkersovereenkomst niet aan. De bepaling blijft ongewijzigd. De verplichting dat uitsluitend de Verwerkingsverantwoordelijke beslist over het melden van een inbreuk aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of Betrokkene blijft daarmee van kracht. Verwerker blijft uiteraard verantwoordelijk voor het naleven van eventuele eigen wettelijke verplichtingen buiten de scope van deze overeenkomst.
44	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.3	In artikel 5.3 van de Verwerkersovereenkomst is opgenomen dat Verwerker een gedetailleerd logboek bij moet houden van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging en dat zij daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in geeft.	Verwerker hoeft uitsluitend inzage te geven in het logboek voor zover de daarin opgenomen (vermoedelijke) inbreuken betrekking hebben op de Persoonsgegevens die Verwerker namens Opdrachtgever verwerkt. Inbreuken die uitsluitend betrekking hebben op gegevens van derden vallen hier niet onder en hoeven niet met Opdrachtgever te worden gedeeld.
45	Verwerkersovereenkomst, artikel 5.1	In artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst is de meldplicht datalekken opgenomen. Inschrijver neemt aan dat u met de meldplicht datalekken enkel de datalekken bedoelt welke betrekking hebben op de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke. Inschrijver kan namelijk op grond van haar geheimhoudingsplicht enkel de (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging melden welke betrekking hebben op uw persoonsgegevens en geen inbreuken welke betrekking hebben op persoonsgegevens van derden. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De in artikel 5.1 van de Verwerkersovereenkomst opgenomen meldplicht ziet uitsluitend op (vermoedelijke) datalekken die betrekking hebben op de Persoonsgegevens die Verwerker namens Opdrachtgever verwerkt. Datalekken die uitsluitend persoonsgegevens van derden betreffen, vallen niet onder deze meldplicht en hoeven niet aan Opdrachtgever te worden gemeld.
46	Programma van Eisen, eis 2.3.1.18	In eis 2.3.1.18 van het Programma van Eisen is opgenomen dat inschrijver bij beëindiging van de overeenkomst alle persoonsgegevens kosteloos aan opdrachtgever retourneert in een door opdrachtgever bepaald format, en deze vervolgens vernietigt, evenals eventuele kopieën daarvan, inclusief bij ingeschakelde derden. Inschrijver merkt op dat het technisch niet altijd mogelijk is om specifieke persoonsgegevens uit bestaande back-ups te verwijderen, zonder de integriteit van die back-ups aan te tasten. Dit geldt met name voor back-ups die zijn gemaakt vóór het verzoek tot verwijdering en die uitsluitend worden bewaard voor disaster recovery-doelinden. Inschrijver verzoekt u daarom deze verplichting te beperken tot zover dit redelijkerwijs en technisch mogelijk is, conform de stand van de techniek en de geldende privacywetgeving (zoals de AVG). Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past eis 2.3.1.18 niet aan. De verplichting tot het vernietigen van persoonsgegevens ziet niet op het afzonderlijk verwijderen van persoonsgegevens uit bestaande, integriteitskritische back-ups die uitsluitend worden bewaard voor disaster-recoverydoelinden. Van Verwerker wordt verwacht dat persoonsgegevens worden vernietigd voor zover dit redelijkerwijs en technisch uitvoerbaar is, zonder aantasting van back-upintegriteit. Back-ups die uitsluitend voor hersteldoelinden worden bewaard en niet worden gebruikt voor verdere verwerking vallen niet onder de verplichting tot afzonderlijke verwijdering.
47	Programma van Eisen, eis 2.3.1.11	In eis 2.3.1.11 van het Programma van Eisen heeft u opgenomen dat inschrijver bij het verwerken van de persoonsgegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers/subwerkers mag inschakelen als met die partijen een schriftelijke overeenkomst is gesloten waarin dezelfde verplichtingen zijn opgenomen als in het model verwerkersovereenkomst van de Opdrachtgever en hiervoor toestemming is verkregen van Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke). Binnen concernverband gelden doorgaans uniforme compliance- en privacyregels en is het gebruikelijk dat groepsmaatschappijen onderling persoonsgegevens mogen uitwisselen zonder aanvullende toestemming of separate verwerkersovereenkomst, mits aan de AVG wordt voldaan. Inschrijver verzoekt u daarom deze verplichting te beperken tot externe onderaannemers en subwerkers, en uit te zonderen voor groepsmaatschappijen binnen hetzelfde concern. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past eis 2.3.1.11 niet aan. De verplichting tot het vooraf verkrijgen van toestemming en het sluiten van een schriftelijke overeenkomst geldt ook voor groepsmaatschappijen binnen hetzelfde concern. Voor iedere partij die persoonsgegevens verwerkt onder deze overeenkomst – ongeacht of dit een externe onderaannemer of een interne groepsmaatschappij betreft – moeten dezelfde contractuele waarborgen gelden als opgenomen in de door Opdrachtgever voorgeschreven verwerkersovereenkomst.
48	Raamovereenkomst, artikel 15.8	In artikel 15.8 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat Opdrachtnemer akkoord dient te gaan met eventuele openbaarmaking van informatie met betrekking tot deze overeenkomst indien opdrachtgever van oordeel is dat een gehouwenheid daartoe bestaat. Wij verzoeken u in een dergelijke situatie om inschrijver hier tijdig over te informeren en haar een mogelijkheid te bieden om hier bezwaar tegen in te dienen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 15.8 van de Raamovereenkomst niet aan. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig informeren wanneer openbaarmaking van informatie aan de orde is, voor zover dit binnen de wettelijke kaders mogelijk is. Het bieden van een formele bezwaarprocedure wordt niet opgenomen. (Met WOB wordt WOO bedoeld, dit wordt bij de definitieve stukken aangepast).
49	Raamovereenkomst, artikel 14	In artikel 14 van de Raamovereenkomst geeft u een vaste en fatale termijn aan. Een vaste en fatale termijn en het daaruit voortvloeiende verzuim heeft verregaande consequenties. Inschrijver verzoekt daarom verzuim pas in te laten gaan na een ingebrekestelling met daarin een redelijke termijn om alsnog na te komen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoeken wij u dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 14 van de Raamovereenkomst niet aan. De daarin opgenomen vaste en fatale termijnen blijven van toepassing. Het verzuim treedt daarmee in na het verstrijken van de betreffende fatale termijn, zonder voorafgaande ingebrekestelling.
50	Raamovereenkomst, artikel 11.1 en 11.2	In zowel artikel 11.1, eerste bullet en artikel 11.2 van de Raamovereenkomst heeft u een ontbindingsmogelijkheid in geval van niet-nakoming aan de kant van Opdrachtnemer opgenomen. Aangezien dit dubbelop is, verzoekt inschrijver u artikel 11.1, eerste bullet te schrappen. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u toe te lichten hoe deze twee bepalingen zich tegenover elkaar verhouden.	Opdrachtgever past artikel 11.1, eerste bullet, niet aan. Artikel 11.1 ziet op situaties van blijvende niet-nakoming waarbij onmiddellijk ontbinding mogelijk is. Artikel 11.2 betreft gevallen van niet-nakoming die nog herstelbaar zijn, waarvoor eerst een ingebrekestelling is vereist. Beide bepalingen hebben daarmee een onderscheiden reikwijdte.
51	Raamovereenkomst, artikel 10.4	In artikel 10.4 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat de aanwezigheid van een Gebrek, die wijzigingen in de apparatuur aanbrengt, geen invloed zal hebben op de onderhoudsverplichting van Opdrachtnemer, ongeacht wie voor de aanwezigheid van de gebreken aansprakelijk is en dat voor zover geen garantie -of onderhoudsverplichting bestaat, Opdrachtnemer zich bereid verklaart om fouten door gebreken te herstellen. Klopt onze aanname dat wanneer een gebrek is ontstaan door schuld of toedoen van Opdrachtgever, de kosten voor herstel niet voor rekening van Opdrachtnemer komen? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Wanneer een gebrek is ontstaan door schuld of toedoen van Opdrachtgever, komen de kosten voor herstel niet voor rekening van Opdrachtnemer. Artikel 10.4 ziet niet op situaties waarin Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor het ontstaan van het gebrek.

52	Raamovereenkomst, artikel 5.3	In artikel 5.3 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat Opdrachtgever bij constatering van een gebrek of onvolkomenheid naar eigen keuze herstel, verbetering of vervanging kan verlangen. Inschrijver acht het proportioneel en marktconform dat de keuze voor de wijze voor vervanging of herstel bij Opdrachtnemer ligt, aangezien Opdrachtnemer als specialist het beste kan beoordelen welke oplossing het meest doeltreffend en efficiënt is, rekening houdend met de aard van het gebrek, de technische mogelijkheden en de continuïteit van de dienstverlening. Dit voorkomt onnodige kosten en waarborgt een adequate oplossing. Inschrijver verzoekt u daarom het artikel zodanig aan te passen dat Opdrachtnemer bepaalt of herstel, verbetering of vervanging de meest passende oplossing is bij een geconstateerd gebrek. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 5.3 van de Raamovereenkomst niet aan. De bevoegdheid voor Opdrachtgever om te bepalen of herstel, verbetering of vervanging wordt verlangd, is noodzakelijk om de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Opdrachtgever moet kunnen kiezen voor de oplossing die in haar specifieke situatie het snelst en meest passend is. Dit kan per geval verschillen en is niet altijd vooraf door Opdrachtnemer te beoordelen.
53	Raamovereenkomst, artikel 5.3	In artikel 5.3 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat Opdrachtgever bij constatering van een gebrek of onvolkomenheid direct gerechtigd is om, naast herstel, verbetering of vervanging, ook de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder nadere ingebrekestelling. Inschrijver acht het proportioneel en marktconform dat Opdrachtnemer altijd eerst de gelegenheid krijgt om een geconstateerd gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen, voordat Opdrachtgever tot (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst mag overgaan. Dit waarborgt een evenwichtige contractuele verhouding en voorkomt disproportionele gevolgen bij herstelbare gebreken. Inschrijver verzoekt u daarom het artikel zodanig aan te passen dat Opdrachtnemer altijd eerst in de gelegenheid wordt gesteld om een gebrek te herstellen, alvorens Opdrachtgever gerechtigd is tot (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 5.3 van de Raamovereenkomst niet aan. De mogelijkheid om de overeenkomst direct geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder voorafgaande ingebrekestelling is noodzakelijk in situaties waarin het gebrek of de onvolkomenheid zodanig ernstig is dat onmiddellijke beëindiging gerechtvaardigd is, bijvoorbeeld wanneer de continuïteit, veiligheid of bedrijfsvoering van Opdrachtgever in het geding komt. Dit laat onverlet dat Opdrachtgever in reguliere, herstelbare gevallen doorgaans eerst herstel zal verlangen, maar zij moet contractueel de ruimte houden om in uitzonderingssituaties direct te kunnen ontbinden.
54	Raamovereenkomst, artikel 5.2	In artikel 5.2 van de Raamovereenkomst heeft u opgenomen dat Opdrachtnemer in geval van vertraging verplicht is al het mogelijke te doen en geen middel onbenut te laten om zijn verplichtingen na te komen. Inschrijver verzoekt u hieraan toe te voegen dat Inschrijver zich hier enkel voor dient in te spannen voor zover redelijkerwijs van haar kan worden verwacht gelet op de geldende omstandigheden. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 5.2 van de Raamovereenkomst niet aan. De gehanteerde formulering is bedoeld om te waarborgen dat Opdrachtnemer bij vertraging maximaal inzet pleegt om de levering alsnog tijdig te realiseren. Dit neemt niet weg dat Opdrachtnemer in de praktijk nooit verplicht wordt tot inspanningen die feitelijk onmogelijk of onredelijk zijn, maar Opdrachtgever acht het niet wenselijk om deze nuance contractueel te verzwakken.
55	Raamovereenkomst, artikel 3.1	In artikel 3.1 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin verwijst u enkel naar "de Bijlagen", waardoor niet duidelijk is hoe bepaalde bijlagen zich tegenover elkaar verhouden in de rangorde (bv. Programma van Eisen, Algemene Inkoopvoorwaarden). Inschrijver verzoekt u dit nader toe te lichten.	De in artikel 3.1 opgenomen rangorde wordt aangevuld/gespecificeerd zodat duidelijk is hoe de afzonderlijke bijlagen zich tot elkaar verhouden. De rangorde luidt als volgt: De Raamovereenkomst; De Nota("s) van Inlichtingen; De Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen, waarbij binnen deze set de volgende onderlinge rangorde geldt: a. Programma van Eisen (PvE); b. Algemene Inkoopvoorwaarden Drechtsteden 2020 (met GIBIT 2023); c. Overige bijlagen (waaronder Prijzenblad, Deelnamevoorwaarden, ICT-beleid, modelovereenkomsten); De Inschrijving van Opdrachtnemer. Met deze verduidelijking is de rangorde tussen de verschillende typen bijlagen helder, inclusief de onderlinge verhouding tussen het Programma van Eisen en de Algemene Inkoopvoorwaarden.
56	Raamovereenkomst, artikel 3.1	In artikel 3.1 van de Raamovereenkomst geeft u de rangorde van documenten aan in geval van strijdigheid. Hierin prevaleert de Nota van Inlichtingen niet boven alle andere documenten. Wanneer er in de Nota van Inlichtingen aangegeven wordt dat een document aangepast zal worden, is het wenselijk om de Nota van Inlichtingen te laten prevaleren. Wanneer de Nota van Inlichtingen namelijk niet prevaleert, heeft deze aanpassing ook geen doorwerking in het betreffende document. Inschrijver verzoekt u derhalve de Nota's van Inlichtingen te laten prevaleren boven alle andere documenten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever past artikel 3.1 van de Raamovereenkomst aan. De Nota's van Inlichtingen zullen in de rangorde boven alle overige aanbestedingsdocumenten worden geplaatst, met uitzondering van de Raamovereenkomst zelf. Hierdoor hebben in de Nota's opgenomen verduidelijkingen en wijzigingen steeds directe werking ten opzichte van de overige documenten.
57	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.4	In paragraaf 3.4 van de Aanbestedingsleidraad heeft u opgenomen dat het eigen risico van de verzekeringen maximaal EUR 10.000 per aanspraak mag bedragen. Een dergelijke beperking is niet marktconform en leidt ertoe dat inschrijvers een aanvullende/afwijkende verzekering dienen af te sluiten, wat onredelijke kosten met zich meebrengt. Daarnaast merkt inschrijver op dat het de eigen verantwoordelijkheid is van inschrijvers om hun verzekeringen zodanig in te richten dat aan de verplichtingen uit de overeenkomst kan worden voldaan. De hoogte van het eigen risico doet geen afbreuk aan de zekerheid die de Aanbestedende Dienst heeft ten aanzien van het vergoed krijgen van eventuele schade; de verzekeraar zal immers uitkeren conform de polisvoorwaarden, waarna Inschrijver het eventuele eigen risico zelf draagt. Inschrijver verzoekt u daarom deze eis buiten toepassing te laten. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Niet akkoord, de aanbestedende dienst handhaaft de eis met betrekking tot het eigen risico maar is wel bereid het bedrag te verhogen naar maximaal 50.000 euro.
58	Aanbestedingsleidraad, paragraaf 3.2	In paragraaf 3.2 van de Aanbestedingsleidraad staan de eisen opgenomen voor het doen van een beroep op een onderaannemer. Inschrijver maakt onderdeel uit van een groot concern waarin het gebruikelijk is dat de verschillende vennootschappen binnen het concern altijd gebruik kunnen maken van elkaars middelen, zoals een distributiecentrum of diensten. Inschrijver verzoekt u dan ook te bevestigen dat er geen beroep op een onderaannemer nodig is wanneer inschrijver middelen van de vennootschappen binnen het concern gebruikt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u dit te motiveren.	Opdrachtgever bevestigt dit niet. Wanneer een vennootschap binnen hetzelfde concern middelen, capaciteit of diensten levert die substantieel worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht, dan wordt deze vennootschap voor de toepassing van de aanbestedingsstukken beschouwd als onderaannemer. De Aanbestedende dienst moet volledig inzicht hebben in alle partijen die feitelijk bijdragen aan de uitvoering van de opdracht, ongeacht of deze partijen tot hetzelfde concern behoren. Dit is noodzakelijk voor toetsing op uitsluitingsgronden, geschiktheid, beveiligingsisen en contractuele verantwoordelijkheid. Het concernverband maakt daarbij geen onderscheid: elke entiteit is juridisch een afzonderlijke rechtspersoon. Wanneer echter uitsluitend faciliteiten zonder enige betrokkenheid bij de uitvoering worden gebruikt (bijvoorbeeld generieke opslagruimte zonder enige dienstverlenende handeling), is geen sprake van onderaannemerschap.
59	Bijlage A – Publiciteit en taal	U geeft aan: Inschrijver dient tijdens het aanbestedingstraject en gedurende de uitvoeringsfase in de mondelinge en schriftelijke communicatie met de Aanbestedende dienst uitsluitend de Nederlandse taal te gebruiken. Graag verzoeken wij u om akkoord te gaan met het overleggen van documenten in de Engelse taal, daar waar het gaat om documenten welke niet in de Nederlandse taal beschikbaar zijn voor inschrijvers. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan gevraagde bewijsmiddelen zoals de verzekeringscertificaten. Indien u niet akkoord gaat verzoeken wij u dit toe te lichten.	Opdrachtgever gaat akkoord met het overleggen van documenten in de Engelse taal, voor zover deze documenten niet in het Nederlands beschikbaar zijn en het gaat om standaarddocumenten of bewijsmiddelen, zoals verzekeringscertificaten of certificeringsdocumenten. Alle overige communicatie en door Inschrijver opgestelde stukken blijven in de Nederlandse taal vereist.
60	PvE 2.1.1.46	Inschrijver wil aanbestedende dienst erop wijzen dat fabrikant Apple geen roadmaps hanteert. Inschrijver kan daarom niet proactief waarschuwen voor het End of Life gaan van producten. Inschrijver zal proactief adviseren voor passende alternatieven. Inschrijver verzoekt daarom Apple uit te sluiten voor deze eis. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord gaat, graag uw toelichting hoe u dit voor Apple-producten dan geborgd ziet.	Opdrachtgever past de betreffende eis niet aan en sluit Apple niet uit. Voor Apple-producten geldt dat Opdrachtnemer proactief dient te informeren op basis van de publiek beschikbare End of Life- en End of Support-informatie die Apple wél verstrekt, zoals: de "Vintage and Obsolete Products"-lijsten, de openbare support lifecycle-informatie, de beschikbaarheid van OS-updates en beveiligingspatches. Opdrachtgever verlangt daarmee geen informatie die Apple niet publiceert, maar verwacht dat Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig attendeert op veranderingen die uit deze officiële bronnen blijken en passende alternatieven adviseert wanneer het support-einde in zicht komt.

61	2.1.1.27	“Opdrachtnemer draagt zorg voor het ophalen van het Product op een door de Opdrachtgever gespecificeerde locatie binnen Nederland, en retourneert uiterlijk na 10 werkdagen het gerepareerde of vervangende Product (...) (Pick-Up-And-Return). De garantie-afspraken van het merk/device zijn leidend.” Inschrijver merkt op dat: •Pick-Up-And-Return bij de meeste A-merk fabrikanten géén gegarandeerde doorlooptijd kent; •fabrikanten zelf geen SLA's afgeven op de doorlooptijd van reparatie/vervanging; •En dat een opdrachtnemer daarom niet kan garanderen dat een reparatie binnen 10 werkdagen kan worden afgerond, omdat dit volledig afhankelijk is van de fabrikant en de beschikbaarheid van onderdelen. Bent u bereid deze eis aan te passen, zodat opdrachtnemer kan handelen conform de daadwerkelijke servicevoorwaarden die bij de A-merken in de markt beschikbaar zijn?	Opdrachtgever past de eis niet aan. De termijn van 10 werkdagen blijft van toepassing als gewenste maximale doorlooptijd voor het Pick-Up-And-Return-proces. Toelichting: De eis ziet op de totale doorlooptijd van ophalen en retourneren zoals die in de opdracht wordt verwacht. Daarbij geldt nadrukkelijk dat de garantie-afspraken van het merk/device leidend zijn, zoals in de eis zelf vermeld. Dit betekent dat wanneer een fabrikant geen gegarandeerde doorlooptijd kent of onderdelen tijdelijk niet beschikbaar zijn, Opdrachtnemer dit tijdig meldt en Opdrachtgever daarover informeert conform de contractuele verplichtingen. De 10-werkdagentermijn geldt daarmee als norm, waarbij Opdrachtnemer zich maximaal inspant om hieraan te voldoen binnen de mogelijkheden die het merk en de beschikbaarheid van onderdelen bieden.
62	Prijzenblad, 5.5 en 5.6	In paragraaf 5.5 en 5.6 verzoekt u inschrijvers om uurtarieven op te geven voor het onderzoek en uitvoeren van reparaties. Inschrijver merkt op dat er aanzienlijke prijsverschillen bestaan tussen reparaties van verschillende merken en typen devices. Om te waarborgen dat alle inschrijvers een eenduidige en onderling vergelijkbare prijsopgave doen, doen wij het volgende voorstel: Voorstel: De in 5.5 en 5.6 gevraagde uurtarieven hebben uitsluitend betrekking op de reparatie van het merk/type dat Inschrijver aanbiedt onder 1.1 – Windows laptop type 1 (standaard). Aangezien dit product met 750 stuks de grootste volumepost vormt in het prijzenblad, lijkt dit het meest logische en representatieve uitgangspunt voor het bepalen van een uniform reparatietarief. Vraag: Kunt u bevestigen dat het uurtarief in 5.5 en 5.6 mag worden gebaseerd op dit type (Windows laptop type 1 – standaard)? Indien dit niet uw bedoeling is, kunt u dan toelichten voor welk merk/type apparaat u het tarief exact wenst te ontvangen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerectificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
63	Algemeen	Inschrijver merkt dat er gedurende de Nota-van-Inlichtingenfase diverse wijzigingen, verduidelijkingen en aanvullingen op het bestek worden gedaan. Om de wijzigingen optimaal en eenduidig te kunnen borgen in onze inschrijving, en om te waarborgen dat alle inschrijvers met dezelfde informatie werken, verzoeken wij u vriendelijk het volgende: Bent u bereid om – indien elementen van het bestek wijzigen of vervallen – de betreffende documenten aangepast opnieuw te uploaden, zodat inschrijvers kunnen beschikken over volledig bijgewerkte en actuele versies van de aanbestedingsdocumenten?	Opdrachtgever past de aanbestedingsdocumenten niet tussentijds aan en uploadt geen nieuwe versies tijdens de Nota-van-Inlichtingenfase. Alle wijzigingen, verduidelijkingen en aanvullingen worden uitsluitend via de Nota van Inlichtingen bekendgemaakt. Deze Nota vormt een integraal onderdeel van de aanbestedingsstukken en prevaleert boven de oorspronkelijke documenten.
64	2.1.1.4	“Alle geteverde nieuwe EUD wordt geleverd in de originele samenstelling, met instellingen, toebehoren en verpakkingen zoals deze zijn bij het verlaten van de fabriek.” Kunt u bevestigen dat u wenst dat inschrijvers nieuwe producten aan moeten bieden en dat refurbished materiaal niet toegestaan is?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerectificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
65	Prijzenblad	In het Prijzenblad wordt gevraagd om prijzen op te geven voor diverse producten. Inschrijver merkt echter op dat er in de aanbestedingsdocumenten geen productspecificaties, configuraties, minimale eisen of modelomschrijvingen zijn opgenomen voor deze producten. Zonder specificaties kunnen inschrijvers: •Niet bepalen welk product of welke configuratie geprijsd moet worden; •Niet onderling vergelijkbare prijzen aanbieden; •Niet garanderen dat de prijs betrekking heeft op het door u beoogde type apparaat. Daarom verzoekt inschrijver u om verduidelijking, kunt u aangeven welke uitgangspunten inschrijvers moeten hanteren bij het bepalen van hun prijs? Deze verduidelijking is noodzakelijk om correcte, marktconforme en onderling vergelijkbare prijzen te kunnen aanbieden.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerectificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
66	K4	In het gunningscriterium K4 geeft u aan dat “een hoger percentage dan 2% social return hoger wordt gewaardeerd.” Inschrijver merkt hierover het volgende op: •De formulering is niet SMART, omdat niet wordt aangegeven hoeveel hoger gewaardeerd wordt, •En ook niet vanaf welk percentage extra punten worden toegekend. • Hierdoor kunnen inschrijvers niet bepalen welke inzet proportioneel, realistisch en effectief is. Daarnaast maakt een niet-gekwantificeerde waardering het voor de aanbestedende dienst onmogelijk om de transparantie- en gelijkheidsbeginselen volledig te borgen. Wij verzoeken u daarom om verduidelijking van de beoordelingssystematiek: •Kunt u concreet aangeven welke impact een hoger Social Return percentage heeft op de score van K4? Bijvoorbeeld: – hoeveel extra punten een percentage boven 2% oplevert, – of dit lineair, staffelgewijs of op een andere wijze wordt beoordeeld. •Kunt u tevens aangeven vanaf welk percentage (boven de 2%) aanvullende waardering wordt toegekend, en welk percentage hiervoor nodig is voor een maximale score? Deze verduidelijking is noodzakelijk zodat inschrijvers hun inzet onderbouwd, proportioneel en in overeenstemming met uw beoordelingssystematiek kunnen bepalen.	De beoordelingssystematiek voor gunningscriterium K4 – Duurzaamheid (Social Return) wordt als volgt verduidelijkt. - Ondergrens voor score (2%) Een inzet van 2% Social Return wordt beoordeeld als voldoende en leidt tot 0 extra waardering. Dit is het uitgangsniveau. - Extra waardering boven de 2% Voor Social Return-inzet boven de 2% wordt lineair extra waardering toegekend. Hoe hoger het percentage, hoe hoger de score binnen de bandbreedte voor K4. - Maximale score De maximale score voor K4 wordt toegekend bij een inzet van 5% Social Return of hoger. Een percentage boven 5% levert geen verdere extra punten op. - Lineaire opbouw De puntenopbouw verloopt lineair tussen 2% en 5%. - Dat betekent: 2% → 0 extra waardering 3% → 1/3 van de maximale waardering 4% → 2/3 van de maximale waardering 5% → volledige maximale waardering - Samenvatting Extra waardering start boven 2% Extra waardering loopt lineair op tot 5% Vanaf 5% is de maximale score bereikt Met deze verduidelijking kunnen inschrijvers hun inzet proportioneel bepalen en wordt een transparante, eenduidige vergelijking tussen inschrijvingen gewaarborgd.
67	K3	3) Geef aan hoe het implementatieproject er uit ziet waarbij duidelijk wordt aangegeven welke rol iedere partij vervult (opdrachtgever, opdrachtnemer en andere leverancier(s)). Op welke leverancier(s) doelt u hier?	Met “andere leverancier(s)” wordt bedoeld op partijen die binnen de ICT-keten van Opdrachtgever een rol vervullen en waarmee afstemming noodzakelijk kan zijn tijdens de implementatie. Dit betreft in ieder geval de leverancier van de Digitale Werkruimte (DWR) en, waar relevant, overige door Opdrachtgever gecontracteerde ICT-dienstverleners die raakvlakken hebben met de onboarding van End User Devices.
68	K3	In het kwaliteitscriterium wordt gevraagd om te beschrijven “hoe de koppelingen plaatsvinden met de opdrachtgever (portaalfunctie) en welke eisen aan beide kanten worden gesteld.” Inschrijver kan wel toelichten hoe koppelingen aan de kant van inschrijver worden ingericht, maar de eisen aan de zijde van de opdrachtgever zijn afhankelijk van de omgeving, inrichting en modules van het door de opdrachtgever gebruikte servicemanagementsysteem (bijvoorbeeld Topdesk). inschrijvers zijn niet in positie om te bepalen welke eisen u als opdrachtgever aan uzelf of aan de technische omgeving stelt. Om onderlinge vergelijkbaarheid van EMVI-antwoorden te waarborgen, verzoeken wij u daarom vriendelijk om het element “welke eisen aan beide kanten worden gesteld” te schrappen. Inschrijver kan dan beschrijven: – de door ons gehanteerde standaardkoppelvlakken en integratie-architectuur, – de voorwaarden die wij aan onze kant stellen, waarmee een inhoudelijk compleet en goed vergelijkbaar antwoord kan worden gegeven.	Opdrachtgever past het criterium niet aan. De passage “welke eisen aan beide kanten worden gesteld” blijft gehandhaafd. Motivering: inschrijvers hoeven geen eisen te formuleren voor de omgeving van Opdrachtgever; zij dienen uitsluitend aan te geven welke afhankelijkheden, randvoorwaarden of technische vereisten aan de kant van Opdrachtgever nodig zijn voor een correcte werking van de koppeling. Hiermee wordt geen inzicht gevraagd in de inrichting van onze systemen, maar slechts een beschrijving van welke input of voorzieningen door Opdrachtgever moeten worden geleverd. Hiermee blijft de onderlinge vergelijkbaarheid van inschrijvingen gewaarborgd.

69	K2	In het kwaliteitscriterium wordt gevraagd: "Geef ook aan welke additionele handelingen nodig zijn per device (zoals labelen, registratie in benodigde systemen, pre-provisioning, etc.)." Inschrijver merkt op dat de aard en omvang van de additionele handelingen volledig afhankelijk zijn van de diensten die door de opdrachtgever worden uitgevraagd. Om ons antwoord volledig en correct te kunnen formuleren, verzoeken wij u om verduidelijking op de volgende punten: Kunt u bevestigen dat in het kader van dit kwaliteitscriterium de volgende additionele handelingen moeten worden beschreven: - labelen - registratie in benodigde systemen - pre-provisioning? Indien de opsomming niet limitatief is: - kunt u dan expliciet aangeven welke aanvullende handelingen u wel verwacht dat inschrijvers beschrijven? Deze verduidelijking is nodig om te voorkomen dat inschrijvers eigen interpretaties of niet-gevraagde diensten beschrijven, waardoor antwoorden onderling niet vergelijkbaar zouden worden.	Opdrachtgever heeft het prijzenblad aangepast waarbij de handelingen limitatief zijn benoemd. In dit kwaliteitscriterium heeft opdrachtnemer de mogelijkheid om aanvullende door opdrachtnemer voorziene werkzaamheden te benoemen. Naast het prijzenblad en de genoemde additionele handelingen in dit kwaliteitscriterium kunnen geen extra handelingen worden doorbelast en deze worden geacht onderdeel uit te maken van het opslagpercentage.
70	Prijzenblad 5	Is het inschrijvers toegestaan om een tarief van 0 in te vullen?	Nee, het is inschrijvers niet toegestaan een tarief van 0 in te vullen. Conform paragraaf 4.3 van de Aanbestedingsleidraad zijn nihil-prijzen, irrealis bedragen en bedragen van € 0,00 niet toegestaan. Een tarief van 0 wordt beschouwd als een irrealis prijs en leidt tot uitsluiting of beoordeling als een abnormaal lage inschrijving.
71	Prijzenblad 5.4	Verduidelijkingsvraag: Kunt u bevestigen dat inschrijvers hier een prijs op moeten geven voor levering van minimaal 100 stuks?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
72	Prijzenblad 5.3	In 5.3 verzoekt u inschrijvers een tarief op te geven voor "opslagmarge additionele handelingen (zoals labelen, registratie, pre-provisioning, etc.).". Inschrijver kan echter geen prijs opgeven voor het onderdeel "etc.", omdat onduidelijk is welke handelingen hieronder vallen. Wij verzoeken u daarom om verduidelijking: Kunt u bevestigen dat inschrijver een tarief dient te hanteren voor de drie expliciet genoemde handelingen: - labelen - registratie - pre-provisioning? Indien deze opsomming niet limitatief is: - Kunt u dan aangeven welke concrete aanvullende handelingen eveneens onder deze opslagmarge dienen te vallen? Deze verduidelijking stelt inschrijver in staat het Prijzenblad volledig en correct in te vullen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
73	Prijzenblad 5.2	Inschrijver verzoekt om verduidelijking van de term "kleinschalige inname en schoning ICT-middelen (uitlevering per medewerker)". Wilt u aangeven: Wat wordt precies bedoeld met deze dienst? - Gaat het om het innemen van apparatuur, afvoer en data wiping? - Of betreft het aanvullende handelingen? Wat betekent "uitlevering per medewerker" in dit kader? - Verwacht u hiervoor een prijs per device? - Of een vaste prijs per medewerker, ongeacht het type device? Indien u een prijs per device verwacht: - Wilt u aangeven voor welke type apparaten afzonderlijke tarieven moeten worden opgenomen? Inschrijver merkt daarbij op dat verschillende device-typen (bijv. laptops versus smartphones) in de praktijk aanzienlijk verschillende tarieven kennen. Inschrijver ontvangt graag deze verduidelijking om de tarieven correct en conform uw bedoeling in het Prijzenblad op te nemen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
74	Prijzenblad 5.1	Het is inschrijver niet duidelijk wat u bedoelt met "kleinschalige levering ICT middelen (accessoires). Kunt u concreet maken waar men hier een prijs voor op dient te geven?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
75	4.3 Leidraad	In paragraaf 4.3 van de Leidraad staat opgenomen dat "de op te geven prijzen de volledige dienstverlening en levering dienen te dekken" en dat sprake is van all-in tarieven. Kunt u bevestigen dat u met "volledige dienstverlening" onderstaande diensten bedoelt? - administratie - overhead - reis- en verblijfskosten - verzekeringen - transportkosten - kosten voor rapportage - kosten voor (strategisch, tactisch en operationeel) overleg Mocht deze lijst niet limitatief zijn, kunt u dan toelichten welke aanvullende elementen eveneens in de all-in tarieven moeten worden opgenomen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
76	K3	"Geef aan welke additionele dienstverlening opdrachtnemer kan en wil aanbieden tegen welke kosten. Dit betreft optionele diensten die niet nodig zijn om te voldoen aan de basis dienstverlening zoals gevraagd en wordt gecontracteerd." Mogen inschrijvers dit beantwoorden in de vorm van een diensten- en tarievenlijst en deze als bijlage toevoegen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.

77	K3	In subgunningscriterium K3 wordt gevraagd: “Beschrijf helder de benodigde koppelingen en de eventuele mogelijkheden vanuit opdrachtnemer om de samenwerking soepel, zonder tussenkomst van personen, te laten verlopen (...) en hoe de incidentafhandeling kan worden ingericht via geautomatiseerde koppelingen.” Deze vraag lijkt uit te gaan van een volledig geautomatiseerde afhandeling van incidenten, zonder menselijke tussenkomst. In het Programma van Eisen staan echter meerdere eisen die een traditioneel servicedeskproces voorschrijven, waaronder: “Het serviceloket is het centrale punt voor het melden van incidenten (...)” (2.1.1.17) “De helpdesk van opdrachtnemer is telefonisch en via het Servicemanagementsysteem van opdrachtgever bereikbaar.” (2.1.1.18) Hierdoor is het voor inschrijver niet duidelijk in welk daglicht de vraag uit K3 moet worden beantwoord: Moeten wij uitgaan van een volledig geautomatiseerde incidentafhandeling (zoals in K3 gesuggereerd), of van een hybride model, waarbij meldingen ook telefonisch gemaakt worden (zoals het PvE voorschrijft)?	De registratie van alle incidenten is volledig vastgelegd en wordt geautomatiseerd afgehandeld. Ter aanvulling, verduidelijking of registratie kan gebruik gemaakt worden van een hybride model.
78	K2	Wat bedoelt u met “bulkwijzigingen”?	Met “bulkwijzigingen” worden wijzigingen bedoeld die in één handeling voor een grotere groep of serie producten worden doorgevoerd, in plaats van per individueel apparaat. Voorbeelden hiervan zijn: – het in één batch aanpassen van serienummer-registraties; – het collectief doorvoeren van asset-labelwijzigingen; – het verwerken van een grote hoeveelheid mutaties in het CMDB-bestand; – het projectmatig verwerken van een grote levering of terugname. Het betreft dus wijzigingen die in bulk, centraal en seriëmatig worden uitgevoerd.
79	K2	In subgunningscriterium K2 staat: “Hiervoor wordt verwacht dat de leverancier helder beschrijft hoe het leveren, onderhouden en inleveren er uit ziet.” Kunt u toelichten wat de Aanbestedende Dienst precies verstaat onder “onderhouden van ICT-middelen” in de context van deze opdracht?	Tussen leveren en inleveren vindt garantieafhandeling plaats inclusief onderzoekskosten net als reparaties.
80	K1	In subcriterium K1 staat: “Daarnaast beschrijft de inschrijver in welke mate de Opdrachtgever profiteert van inkoopvoordelen.” Voor inschrijvers is het zonder een concrete casus of volumes onmogelijk om aan te geven in welke mate (kwantitatief) de Opdrachtgever profiteert van inkoopvoordelen. Dit is immers afhankelijk van toekomstige orders, productmix en marktdynamiek. Bedoelt de Aanbestedende Dienst wellicht “op welke wijze” de Opdrachtgever profiteert van inkoopvoordelen, in plaats van “in welke mate”? Zo niet, graag uw toelichting op hoe de vraag beantwoordt dient te worden.	De formulering “in welke mate” in subcriterium K1 wordt verduidelijkt. Opdrachtgever bedoelt daarmee niet dat een kwantitatieve of volumegerelateerde berekening moet worden aangeleverd. Het gaat om een kwalitatieve beschrijving van op welke wijze Opdrachtgever profiteert van inkoopvoordelen die inschrijver realiseert, zoals: – contractuele prijsvoordelen bij schaalgrootte; – volume- of bundelkortingen binnen het distributienetwerk; – voordelen vanuit raamcontracten met fabrikanten; – gunstige condities bij lifecycle-inkoop, voorraadposities of rebate-structuren. Inschrijver beschrijft dus hoe deze voordelen worden toegepast in de richting van Opdrachtgever en welke mechanismen of afspraken daarvoor worden gehanteerd. Er wordt géén kwantitatieve onderbouwing verwacht.
81	Leidraad, kwaliteitscriteria	Inschrijver heeft gezocht naar een beoordelingskader voor de kwalitatieve criteria (K1 t/m K4), maar kan dit niet terugvinden in de Aanbestedingsleidraad. Er wordt wel gesproken over de weging en het maximaal aantal punten, maar niet over de beoordelingsystematiek: geen scorebanden, geen rubric en geen puntentoekenning per niveau. Kan de aanbestedende dienst het beoordelingskader toevoegen of toelichten, zodat inschrijvers weten op welke wijze de kwaliteitsonderdelen worden beoordeeld en op hoeveel punten een bepaald kwaliteitsniveau aanspraak kan maken?	In de gecorrigeerde Aanbestedingsleidraad zijn wijzigingen verwerkt waardoor duidelijk wordt op welke wijze beoordeeld wordt.
82	Leidraad uitgangspunten op pagina 7	“Uitgangspunten: 2 Afnemer is verantwoordelijk voor en eigenaar van de CMDB (Topdesk) ten behoeve van de registratie van werkplekapparatuur. De leverancier is verantwoordelijk voor de complete registratie van alle geleverde assets in de CMDB van afnemer.” Opdrachtnemer levert alle relevante assetgegevens volledig en tijdig aan via de koppeling, maar de daadwerkelijke registratie en verwerking binnen Topdesk ligt – conform eigenaarschap – bij opdrachtgever. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat deze werkwijze wordt geaccepteerd en dat opdrachtnemer niet wordt gevraagd of verwacht om zelf registraties uit te voeren binnen de CMDB van afnemer?	De aanbieder levert een bestand aan volgens opdrachtgever opgestelde format zodat deze geautomatiseerd kan worden ingelezen. Als volgens dit format wordt aangeleverd zijn geen handelingen nodig. Als opdrachtnemer dit niet kan realiseren wil opdrachtgever dat opdrachtnemer de verantwoordelijkheid neemt voor een juiste aanlevering/registratie. Geef aub als opdrachtnemer aan hoe dit wordt gewaarborgd.
83	Prijzenblad	Kunt u bevestigen dat de prijzen zoals opgegeven in het Prijzenblad gedurende de gestanddoeningstermijn van 3 maanden geldig moeten blijven, conform paragraaf 1.5 van de leidraad? Daarnaast verzoekt inschrijver om verduidelijking van het volgende punt: • Klopt het dat het opslagpercentage dat inschrijver opgeeft in het Prijzenblad vaststaat voor de volledige duur van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren? Deze bevestiging is voor inschrijver noodzakelijk om de prijscomponenten correct en conform uw bedoeling op te nemen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerectificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
84	2.1.1.42	In eis 2.1.1.42 staat: “Er vindt minimaal 1x per kwartaal een periodiek overleg plaats (operationeel, tactisch en strategisch). Op verzoek van de opdrachtgever kan dit worden aangepast.” De formulering is voor meerdere interpretaties vatbaar: • Betekent dit dat per kwartaal drie afzonderlijke overleggen plaatsvinden (operationeel + tactisch + strategisch)? • Of betekent dit dat er één overleg per kwartaal plaatsvindt, waarbij de overlegvorm (operationeel, tactisch of strategisch) afhankelijk is van de behoefte van opdrachtgever? Kunt u verduidelijken hoeveel overlegmomenten per kwartaal worden verlangd en voor welke overlegniveaus dit verplicht geldt?	We gaan uit van 1x per jaar een strategisch overleg (Contract/relatie); 1x per kwartaal een tactisch overleg over de status van de dienstverlening. Operationeel overleg vindt wekelijks plaats en is onderdeel van de normale afstemmings en contactmomenten. Zie ook bijlage K “Regie op IV Drechtsteden v1.0” Hoofdstuk 8.
85	2.1.1.40	In eis 2.1.1.40 staat dat opdrachtnemer “op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau één vaste contactpersoon per niveau (of diens vervanger) aanwijst”. De formulering “één vaste contactpersoon per niveau” kan op twee manieren worden gelezen: • Drie verschillende contactpersonen, één voor elk niveau (strategisch, tactisch, operationeel), of • Één persoon die alle drie de niveaus afdekt. Kunt u bevestigen welke interpretatie bedoeld is en hoeveel contactpersonen daadwerkelijk vereist zijn?	Opdrachtgever gaat uit van verschillende contactpersonen op de verschillende niveaus omdat hier daadwerkelijke andere zaken worden besproken.

86	Nvl 2	Wij verzoeken de aanbestedende dienst om toe te staan dat inschrijvers in de tweede Nota van Inlichtingen nieuwe vragen mogen indienen. Gezien de omvang en complexiteit van de stukken (waaronder PvE, regiedocumenten en bijlagen) en enkele passages die nadere toelichting behoeven, achten wij dit noodzakelijk om tot een volledig juiste en goed onderbouwde inschrijving te komen. Kunt u bevestigen dat inschrijvers in de tweede Nvl nieuwe vragen kunnen indienen? Zo niet, graag uw toelichting waarom dit niet toegestaan wordt.	Ja, dit kan worden bevestigd.
87	Eis 2.1.1.39	Deze eis lijkt maar deels uitgeschreven te zijn. Kunt u de laatste zin afmaken?	zie 16
88	Eis 2.1.1.22	In het Programma van Eisen staat in eis 2.1.1.22 dat alle meldingen rondom incidenten, retourneren, defecten, CMDB-gegevens, vragen en wijzigingsvoorstellen moeten vertopen via TOPdesk van opdrachtnemer. Klopt het dat het hier om een verschrijving gaat en u eigenlijk 'via TOPdesk van opdrachtgever' bedoelt?	Dat klopt, we bedoelen hier 'via TOPdesk van opdrachtgever'
89	Kerncompetentie 3	"end user devices inclusief verantwoording van de registratie gekoppeld aan TOPdesk" Op dit vlak omvat onze dienstverlening het aanleveren van data, o.a. CMDB-wijzigingen. De verwerking, inrichting en verdere administratieve afhandeling binnen TOPdesk ligt echter bij de opdrachtgever. In dat licht is strikt genomen geen sprake van registratie die door ons wordt "gekoppeld" of ingericht binnen TOPdesk – wij leveren uitsluitend de benodigde gegevens aan. Kunt u toelichten wat u precies verwacht van inschrijvers binnen deze kerncompetentie? Specifiek: • Gaat het u om aantoonbare ervaring met het aanleveren van data die vervolgens door de opdrachtgever in TOPdesk wordt verwerkt?	Zie 82
90	Kerncompetentie 3	"Inschrijver heeft ervaring met het plaats onafhankelijk uitgeven (kantoorlocaties)," Kunt u toelichten wat u bedoelt met plaats onafhankelijk uitgeven? Bedoelt u hiermee bij een opdrachtgever op locatie?	Ja dit betreft de kantoorlocaties van opdrachtgever
91	Kerncompetentie 2	"Inschrijver heeft ervaring met het begeleiden en uitvoeren van de volledige implementatie bij een grootschalig vervangingstraject van minimaal 200 devices." Kunt u concreet maken wat u verstaat onder 'volledige implementatie'?	Zie 30
92	SROI-eis	In de aanbestedingsdocumenten wordt een SROI-verplichting van 2% genoemd. Kunt u bevestigen dat deze 2% wordt berekend over de omvang (in euro's) van de geleverde diensten binnen de opdracht? Wij kunnen namelijk uitsluitend SROI toepassen op onze dienstverlening en niet op de omzet die voortvloeit uit de levering van hardware. Indien de verplichting wel over de totale contractwaarde (inclusief hardware) wordt berekend, vernemen wij graag op welke wijze SROI dan aantoonbaar ingevuld kan worden binnen het harde leveringsdeel.	Zie antwoord op vraag 11.
93	Prijzenblad dienstverlening 5.6	Uitvoeren reparatie buiten garantie is afhankelijk van het type product. Kunt u aangeven voor welk product inschrijver dit tarief moet opgeven? Of anderszins prijsregel 5.6 verwijderen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
94	Prijzenblad dienstverlening 5.5	Onderzoek reparatie buiten garantie is afhankelijk van het type product. Kunt u aangeven voor welk product inschrijver dit tarief moet opgeven? Of anderszins prijsregel 5.5 verwijderen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
95	Prijzenblad dienstverlening 5.4	Wat bedoelt u met de dienstverlening bij een bulkbestelling? Meestal is de prijs per product lager bij een bulkbestelling dan bij een kleine of enkelvoudige bestelling. Kunt u de verwachte diensten specificeren of anderszins prijsregel 5.4 verwijderen?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
96	Prijzenblad dienstverlening 5.3	De kostprijs voor additionele handelingen verschilt per situatie en per product en is afhankelijk van diverse factoren bij opdrachtgever. Het is daardoor niet mogelijk om een lump-sum opslagbedrag op te geven voor activiteiten 'zoals'. Daarom het verzoek om prijsregel 5.3 ofwel zeer nauwkeurig te omschrijven (welke dienst voor welk product), ofwel te verwijderen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
97	Prijzenblad dienstverlening 5.2	Bij het afvoeren van end-user devices wordt veelal ook de restwaarde van die devices of onderdelen bepaald, die veelal ruim voldoende is om het opschonen uit te financieren. Inschrijver kan deze restwaarde echter op voorhand niet bepalen. Daarom het verzoek om prijsregel 5.2 uit het prijzenblad te halen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
98	Prijzenblad dienstverlening 5.2	Bij kleinschalig inname en opschoning (5.2) geeft u als eenheid "persoon" en aantal 500. Het is inschrijver niet duidelijk welk tarief u hier wilt zien. Is dat een uurtarief voor opschonen? Of het licentietarief voor gecertificeerd wissen (blanco)?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
99	Prijzenblad dienstverlening 5.1	Bij kleinschalige dienstverlening (5.1) geeft u als eenheid "persoon" en aantal 1.000. Het is inschrijver niet duidelijk welk tarief u hier wilt zien. Is dat een uurtarief voor uitgifte? Of een tarief voor logistiek (koeriersdienst)?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
100	Prijzenblad	Als u niet zelf de fictieve inkooprijzen opgeeft, is onze aanname dan juist dat u de aangeboden inkooprijzen wel zelf verifiëren? Dienen inschrijvers de door hen in het prijsblad opgegeven inkooprijzen voor gunning aan te kunnen tonen met corresponderende inkoopoffertes?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
101	Prijzenblad	Om gelijke uitgangspunten te creëren stellen wij voor dat u fictieve inkooprijzen voor de verschillende producten/productgroepen vaststelt, en inschrijvers enkel het opslagpercentage laat opgeven. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
102	Prijzenblad	Is onze aanname correct dat opdrachtnemer tijdens de overeenkomst gehouden is aan de opgegeven opslagpercentages (per productgroep), ook indien er andere merken/producten worden afgenomen?	zie eerdere antwoord: ja opslagpercentage is geldig gedurende de gehele looptijd
103	Prijzenblad	Kunt u een bandbreedte opgeven van opslagpercentages die inschrijvers mogen hanteren (eventueel per productgroep), bijvoorbeeld tussen 2% en 6%?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
104	PvE 2.4.1.11	De meeste fabrikanten van werkplekapparatuur en accessoires hanteren geen Europese listprijzen, deze kunnen bij inschrijving dan ook niet opgeleverd worden. Kunt u deze eis verwijderen?	Deze eis komt te vervallen en wordt vervangen door het gestelde onder punt 135.
105	PvE 2.1.1.38	Deze eis lijkt incompleet. Kunt u deze aanvullen?	Dank voor de opmerking. zie punt 16
106	Paragraaf 1.7 inkoopdoel 2	U vraagt momenteel om een social return van minimaal 2% van de opdrachtwaarde. Bij levering van werkplekapparatuur is het gebruikelijk om de social return te berekenen op basis van de uitgevoerde dienstverlening, aangezien juist daarbij social return ingezet kan worden. Een minimaal percentage wordt dan vaak gesteld op 5% van de omzet op diensten. Bent u bereid de social return te berekenen op basis van de omzet op dienstverlening?	Zie 11

107	Eisen 4.1.1.1 ISO27001 certificaat toeleveranciers)	Als Inschrijver een ISO27001 certificaat (of gelijkwaardig) heeft, dan is daarmee de beveiliging van al haar toeleveranciers ook geborgd. Ook al hebben die toeleveranciers zelf geen ISO27001 certificaat. Inschrijver neemt daar dan immers vanuit haar eigen ISO27001-eisen maatregelen voor. Verzoek is dan ook om de eis voor ISO27001 van de leveranciers van het portaal te laten vervallen als Oprachtnemer zelf het ISO27001 certificaat (of gelijkwaardig heeft). Dit is ook in lijn met uw eis 4.1.1.16. Graag uw akkoord.	De eis voor ISO27001 van de leveranciers van het portaal komt te vervallen als Oprachtnemer zelf het ISO27001 certificaat (of gelijkwaardig heeft).
108	2.4.1.8, Toetsing door derden	Om een onafhankelijke derde (meestal een accountant) de inkooprijzen te laten accorderen, zijn extra kosten gemoeid. Inschrijver kan niet inschatten hoe vaak u dit eist. Inschrijver stelt zich op het standpunt dat deze kosten niet zijn inbegrepen in het opslagpercentage en 1:1 mogen worden doorbelast aan opdrachtgever. Tenzij Inschrijver een fout heeft gemaakt in haar kostprijsberekening. Indien u een andere zienswijze heeft, dan verzoekt Inschrijver een opgave te doen hoe vaak u deze controle wenst uit te voeren. Graag uw toelichting.	Deze kosten vallen buiten het opslagpercentage. Als inschrijver een fout heeft gemaakt komen deze kosten voor rekening van inschrijver, anders worden deze door de opdrachtgever betaald.
109	Eis 2.4.1.5 Facturatie	De eisen die u stelt aan de maandfactuur of verzamelfactuur, zoals specificatie van de productgroep en de afzonderlijke bedragen per groep, komen niet overeen met het facturatieproces van Inschrijver. Inschrijver kan deze informatie wel presenteren in (dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse) rapportages, die dan als toelichting cq bijlage kunnen dienen voor de facturen. Is dat ook akkoord?	Akkoord, benodigde informatie bijvoorbeeld tlv doorbelasting wordt separaat gerapporteerd, vaak door middel van een spreadsheet, hiervoor stemmen de financiële afdelingen van Opdrachtgever en Oprachtnemer af, zodat voor de afdeling financiën een werkbare situatie tot stand komt. Dit valt binnen de scope van het contract.
110	2.4.1.4 Facturatie	Het eenmalig per maand factureren vindt Inschrijver niet marktconform. Inschrijver heeft bovendien er slechte ervaringen mee, omdat het goedkeuringsproces van de maandfactuur zeer lang duurt en er nooit binnen de betalingstermijn wordt betaald. Zeker als er een correctie moet plaatsvinden op een detail blijft een hele maandfactuur 'hangen'. Is het per dag, per order of per week factureren voor u bespreekbaar?	Dit is niet bespreekbaar. De opdrachtgever hanteert betrouwbare en voorspelbare betaaltermijnen.
111	2.3.1.1 Bijlage	U vraagt in eis 2.3.1.1 om een bijlage toe te voegen aan de inschrijving. Dit staat niet vermeld in paragraaf 4.6 van de Leidraad in de checklist in te dienen stukken. Is de gevraagde bijlage iets dat na gunning moet worden aangeleverd? Of bij start van de overeenkomst? Deze bijlage maakt geen onderdeel uit van de beoordeling. En welke eisen stelt u vervolgens aan deze bijlage? Graag uw verduidelijking	Deze bijlage kan worden ingediend op verzoek van opdrachtgever, dus deze hoeft niet aangeleverd te worden bij de inschrijving. De gestelde eisen aan deze bijlage betreffen het kunnen aantonen van opzet, bestaan en werking van het proces om te voldoen aan de AVG.
112	2.1.1.38, Incomplete zin	De laatste zin van deze eis lijkt afgebroken. Kunt u deze herstellen of aanvullen?	zie 16
113	2.1.1.24, Getekende pakbon	Het overleggen van een getekende pakbon komt niet overeen met een normaal leverproces. Bij aflevering (door vervoerder of eigen vervoer) tekent men een afleverbewijs af. Bijvoorbeeld voor ontvangst van 2 colli. De ontvanger tekent bij ontvangst nooit de pakbon, tenzij het een persoonlijke aflevering met installatie betreft. Graag uw akkoord dat een getekend afleverbewijs ook akkoord is.	Akkoord
114	Eis 2.1.1.9, Apple DEP	De aanbestedende dienst stelt dat de leverancier moet beschikken over een Reseller-ID voor Apple Business Manager (voorheen DEP) en de Apple hardware moet koppelen aan de Apple Business Manager. Wij registreren de Apple-apparatuur handmatig voor onze klanten, wat resulteert in dezelfde uitkomst: volledige integratie in Apple Business Manager. Gaat u hiermee akkoord?	Nee, niet akkoord. We verwachten een Reseller-ID.
115	Eis 2.1.1.5, aanlevertijd offertes	Inschrijver verzoekt voor grotere offertes, bijvoorbeeld met een waarde groter dan Euro 20.000 een langere aanlevertijd, van bv 5 werkdagen. Dit omdat dan mogelijke extra inkoopvoordelen kunnen worden behaald bij de fabrikant. Fabrikanten zijn dan vaak de vertragende factor voordat een juist "special bid" wordt verkregen. Dit ook om marktconform te kunnen aanbieden.	zie 13
116	Leidraad, paragraaf 3.6, Reseller	U vraagt in de leidraad onder paragraaf 3.6 dat Inschrijver middels een bewijsstuk moet aantonen dat Inschrijver door Producenten en/of diens distributeurs geautoriseerd is voor de Nederlandse markt tot leveren en onderhouden van de door Inschrijver aangeboden fabricaten End user devices. In eis 2.1.1.8 uit het Programma van Eisen staat dat Inschrijver alleen geautoriseerd moet zijn voor het leveren van de aangeboden merken. Ook bij de checklist van paragraaf 4.6 leidraad wordt alleen gevraagd om een "certificaat geautoriseerd reseller". Geeft eis 2.1.1.8 juist weer wat er wordt vereist? Indien niet, dan verzoekt Inschrijver dat u expliciet aangeeft wat u bedoelt met het woord "onderhouden" zoals in de tekst van paragraaf 3.6 van de leidraad. In de bewijsstukken van de fabrikant of distributeur wordt namelijk alleen gesproken over "authorised reseller", waarmee leveren en adviseren wordt bedoeld. Graag uw verduidelijking.	Eis 2.1.1.8 uit het Programma van Eisen geeft juist weer wat vereist is. De verplichting ziet op het geautoriseerd leveren van de aangeboden merken. Het in paragraaf 3.6 van de Aanbestedingsleidraad gebruikte woord "onderhouden" betreft géén aanvullende of zwaardere autorisatie-eis. Hiermee wordt uitsluitend bedoeld dat Oprachtnemer in staat moet zijn om binnen de opdracht te voorzien in: – het afhandelen van garantieclaims; – het coördineren van reparaties via de fabrikant of geautoriseerde servicepartners; – het opvolgen van door de fabrikant voorgeschreven procedures. Hiervoor is geen aparte fabrieksspecifieke "maintenance authorization" vereist. Een authorised reseller-certificaat of gelijkwaardig bewijsstuk volstaat.
117	Leidraad, pag 17, Cyberverszekering	In paragraaf 3.4 onder C wordt een aparte cyberverszekering voorgeschreven met minimaal € 1.000.000 dekking per gebeurtenis en specifieke rubrieken (schade aan derden, data-inbreuk, schade door hackers). In vergelijkbare aanbestedingen voor levering hardware en bijbehorende dienstverlening zien wij nooit deze eis voor een aparte cyberverszekering. Doorgaans dat cyber risico's worden afgedekt binnen de bestaande aansprakelijkheidsverzekeringen, en niet als afzonderlijke cyberpolis met een specifieke dekkingseis. Gezien de aard en omvang van de opdracht en de reeds voorgeschreven dekkingen voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, achten wij de verplichting tot een aparte cyberverszekering disproportioneel en kostenverhogend, met name voor MKB-inschrijvers. Bent u bereid: de eis om te vormen zodat volstaat dat relevante cyber risico's aantoonbaar zijn meeverzekerd binnen bestaande aansprakelijkheidsverzekeringen, zonder de vorm van een specifieke cyberpolis voor te schrijven? Indien niet akkoord verzoekt Inschrijver om een motivatie waarom niet.	Dit is niet akkoord. Aanbesteder is wel bereid om een Inschrijver toe te staan om met andere middelen overtuigend aan te tonen dat alle (te verzekeren) risico's die genoemd zijn in de uitvraag m.b.t de cyberverszekering in alle genoemde verzekeringen (algemene aansprakelijkheidsverzekering, beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de cyberverszekering), volledig zijn afgedekt conform de eisen in de uitvraag. Het criterium dat Aanbesteder hierbij zal hanteren is of Aanbesteder zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de overeenkomst, maximaal hetzelfde risico loopt als het geval zou zijn met een Inschrijver die een verzekering kan overleggen die voldoet aan de gestelde voorwaarden. Indien Aanbesteder niet overtuigd raakt, leidt dit tot uitsluiting.
118	Leidraad, pag 17, Cyberverszekering	In paragraaf 3.4 onder C wordt een aparte cyberverszekering voorgeschreven met minimaal € 1.000.000 dekking per gebeurtenis en specifieke rubrieken (schade aan derden, data-inbreuk, schade door hackers). In vergelijkbare aanbestedingen voor levering hardware en bijbehorende dienstverlening zien wij nooit deze eis voor een cyberverszekering. Gezien de aard en omvang van de opdracht en de reeds voorgeschreven dekkingen voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid, achten wij de verplichting tot een aparte cyberverszekering disproportioneel en kostenverhogend, met name voor MKB-inschrijvers. Bent u bereid: deze eis te laten vervallen? Indien niet akkoord verzoekt Inschrijver om een motivatie waarom niet.	Zie het antwoord bij vragen 57 en 117.
119	Leidraad, pag 17, Beroepsaansprakelijkheidsverzekering	In paragraaf 3.4 onder B wordt een afzonderlijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering geëist. In de verzekeringspraktijk worden beroepsrisico's bij IT-dienstverlening waar deze aanbesteding specifiek om gaat, vaak gedekt onder de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Bent u bereid toe te staan dat inschrijvers volstaan met een ruime bedrijfsaansprakelijkheidsdekking, waar uit een polisblad en/of voorwaarden blijkt dat de voor deze opdracht relevante beroepsrisico's hierin zijn opgenomen?	Als het gestelde onder B van paragraaf 3.4. van de leidraad gedekt is op de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (en ook vermeld is op het polisblad/voorwaarden) dan is aanbestedende dienst akkoord.
120	Leidraad, pag 17, verzekeringen	In paragraaf 3.4 geeft u aan dat de inschrijver "[bij aanvang van de opdracht en gedurende de looptijd ervan]" minimaal de genoemde verzekeringen moet hebben afgesloten. Begrijpen wij het goed dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, beroepsaansprakelijkheidsverzekering en cyberverszekering niet reeds bij inschrijving, maar uiterlijk bij aanvang van de opdracht aanwezig hoeven te zijn, en dat het bij inschrijving volstaat een verklaring te overleggen dat wij deze dekkingen bij gunning zullen realiseren? Zo nee, bent u bereid dit te verduidelijken en expliciet op te nemen, mede in het licht van de Gids Proportionaliteit en MKB-toegankelijkheid?	Dit dient bij de voorlopige gunning verstrekt te worden.

121	Leidraad, pag 9, SROI	U geeft aan dat u een SROI-eis van 2% over de totaal gerealiseerde omzet als proportioneel ziet. Inschrijver bestrijdt dit ten stelligste. Bij een opdracht voor levering met een lage arbeidscomponent is het stellen van SROI-voorwaarden in relatie tot de totale omzet in beginsel niet proportioneel. De looncomponent bij de te realiseren omzet is minder dan 5%. Bij een omzet met waarde 100 is de loonsom dus maximaal 5 en de verplicht te realiseren SROI zou dan waarde 2 moeten zijn. Dat zou betekenen dat meer dan 40% van de loonkosten (waarde 2 ten opzichte van waarde 5) moet worden ingevuld als SROI. Dit is volledig disproportioneel. Volgens artikel 1.10 van de aanbestedingswet mag een aanbestedende dienst uitsluitend eisen, voorwaarden en criteria hanteren die in een redelijke verhouding staan tot het voorwerp van de opdracht. Inschrijver verzoekt daarom de SROI-eis te veranderen in 5% van de bij de omzet gerealiseerde loonsom. Een en ander zoals ook veelvuldig bij soortgelijke aanbestedingen wordt gehanteerd. Graag uw akkoord.	Zie antwoord op vraag 11.
122	Leidraad, pag 7, eerstelijns contact	Is het een juiste interpretatie dat alleen medewerkers van uw Domein Service Desk contact op zullen nemen met het servicepunt van Inschrijver? Uw omschrijving beschrijft dat eindgebruikers direct contact op kunnen nemen, terwijl u eerder schreef dat uw Domein Service Desk het centrale meldpunt voor eindgebruikers is bij problemen. Graag uw verduidelijking.	De interpretatie is juist, De servicedesk / OSS neemt contact op met opdrachtnemer. Er gaan geen eindgebruikers contact opnemen met de opdrachtnemer. Check leidraad P7
123	Leidraad, pag 6, Domein Digitale Partner	Is de aanwezige partner van het Domein Digitale Werkruimte ook gerechtigd tot meedingen aan deze aanbesteding? En zo ja, hoe borgt AD dat deze inschrijver hieraan geen voordelen haalt waardoor andere inschrijvers een duidelijke achterstand hebben?	De leverancier van de digitale werkruimte is niet uitgesloten. Desbetreffende partner is op geen enkele wijze betrokken bij de voorbereidingen van deze aanbesteding.
124	Figuur 1 leidraad (1.2.1)	In 1.2.1 deelt u figuur 1, 'context van de opdracht'. Dit figuur is lastig te interpreteren en geeft geen inzicht in de functionele en/of procesmatige afhankelijkheden tussen domeinen. Kunt u ons meer informatie verschaffen hoe de domeinen zich tot elkaar verhouden? Leggen wij verantwoording af aan regie & functioneel beheer en Servicedesk? Wat is onze relatie tot het Rekencentrum? De samenwerking met Digitale Werkruimte wordt in het bestek genoemd, werken we op dezelfde manier samen met Kantoren LAN? Wat wordt er van inschrijver verwacht t.o.v. Applicaties?	Deze figuur is puur illustratief bedoeld en kan niet worden gezien als procesoverzicht. Er is een relatie met de digitale werkruimte aangezien deze draait op de door opdrachtnemer geleverde hardware.
125	art. 16.4 en par. 3.4	Gegadigde verzoekt u om de aansprakelijkheid van gegadigde voor indirecte schade uit te sluiten, zoals voor (maar niet beperkt tot) gevolgschade; winst- of omzetderving; verlies van besparingen; verlies van goodwill en verlies van gegevens. Kunt u akkoord gaan?	Gelet op de financiële risico's m.b.t. deze opdracht gaat aanbestedende dienst hier niet mee akkoord. Maar wel met uitzondering van winstderving, rentederving en imagoschade m.b.t. de beroepsaansprakelijkheidsverzekering.
126	art. 19.3, 19.8 en par. 1.3, 4.4 (K2)	Kunt u specificeren onder welke omstandigheden de opdrachtgever geleverde hardware mag afkeuren (zie AIVD art. 19.3)? Welke termijn wordt gehanteerd voor herstel of vervanging van afgekeurde goederen, en is deze termijn onderhandelbaar?	Opdrachtgever mag geleverde hardware afkeuren wanneer deze niet voldoet aan de overeenkomst, waaronder: - afwijkingen van de in het Programma van Eisen gestelde minimumeisen; - zichtbare of functionele gebreken; - onjuiste of incomplete levering; - schade ontstaan vóór of tijdens aflevering; - ontbreken van voorgeschreven toebehoren, labels of documentatie. Voor herstel of vervanging van afgekeurde hardware geldt de in de Raamovereenkomst opgenomen termijn van 10 werkdagen voor het Pick-Up-And-Return-proces, tenzij sprake is van een situatie waarbij een afwijkende termijn reeds in het PvE of de overeenkomst is gespecificeerd. Deze termijn is niet onderhandelbaar.
127	GIBIT 2023 artikel 4.2 sub I 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 leververplichting in gebreke te worden gesteld. Gaat de u hiermee akkoord? Zo niet, graag uw toelichting.	Opdrachtgever gaat niet akkoord met het vervallen van vaste en fatale termijnen. Toelichting: Vaste en fatale termijnen zijn noodzakelijk om de continuïteit van de dienstverlening en de afhankelijkheid van hardwareleveringen binnen de organisatie te kunnen waarborgen. Niet-tijdige levering heeft directe gevolgen voor de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Daarom blijft het uitgangspunt dat overschrijding van een fatale termijn direct verzuim oplevert, zonder voorafgaande ingebrekestelling.
128	GIBIT 2023 artikel 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 bereid om deze bepaling overeenkomstig aan te passen?	Opdrachtgever past de bepaling niet aan. Toelichting: Het voorgestelde wederkerige opschortingsrecht met een verplichte ingebrekestellingstermijn van minimaal 30 dagen beperkt de mogelijkheid van Opdrachtgever om tijdig en effectief op te treden bij tekortkomingen die directe gevolgen hebben voor de continuïteit van de dienstverlening. De huidige formulering blijft daarom gehandhaafd.
129	GIBIT 2023 artikel 16.3	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?	Aanbestedende dienst is niet akkoord met het beperken van de aansprakelijkheid m.b.t. alleen de directe schade. Opdrachtnemer vervult een kerntaak in deze dienstverlening. Ook indirecte schade (voor zaak- en letsel) houdt nog steeds een schadepost in die binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer kan plaats vinden. Dergelijke schade is verzekerd op een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
130	GIBIT 2023, art. 16.3 jo. 16.4	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om aansprakelijkheid als geheel te beperken tot een maximale som per jaar, welke samenhangt met de aard en omvang van de opdracht. Inschrijver stelt voor om de aansprakelijkheid als geheel te beperken tot € 1 miljoen per gebeurtenis en € 1 miljoen per jaar. Gaat u hiermee akkoord? Zo niet, kunt u uw antwoord nader motiveren?	Zie het antwoord bij vraag 38.
131	Eis 4.1.1.14	In eis 4.1.1.14 wordt aangegeven dat de Aanbestedende Dienst zich het recht voorbehoudt om de systemen en processen van de opdrachtnemer te laten auditen door een geaccrediteerde auditor. Wij merken op dat het in de markt niet gebruikelijk is dat een derde partij audits uitvoert op interne systemen van opdrachtnemers, mede omdat hierin gegevens van andere klanten beschikbaar kunnen zijn. De opdrachtnemer voert zelf audits uit in het kader van ISO-certificeringen en andere eigen kwaliteits- en veiligheidsprocessen. Wij verzoeken om te bevestigen dat de opdrachtgever hiermee voldoende genoegen neemt met audits binnen de kaders van bestaande certificeringen en dat een externe audit door een door de opdrachtgever aangewezen derde partij niet verplicht is.	Opdrachtgever past eis 4.1.1.14 niet aan. Toelichting: De Aanbestedende Dienst neemt in beginsel genoegen met de jaarlijkse audits die behoren bij geldige en actuele certificeringen zoals ISO 27001, ISO 9001 en vergelijkbare normen. Deze leveren normaliter voldoende aantoonbaarheid op. Het blijft echter noodzakelijk dat Opdrachtgever het recht behoudt om, indien daar een gegronde aanleiding voor bestaat, een aanvullende audit door een onafhankelijke geaccrediteerde auditor te laten uitvoeren. Dit recht wordt uitsluitend ingezet wanneer de omstandigheden dat redelijkerwijs vereisen en met inachtneming van vertrouwelijkheid en bescherming van gegevens van andere klanten.
132	Eis 2.4.1.18	In eis 2.4.1.18 wordt aangegeven dat de Aanbestedende Dienst de marktconformiteit van de door de inschrijver gehanteerde prijzen kan toetsen door offertes op te vragen bij derden, en dat indien een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is, de opdracht buiten de overeenkomst kan worden verstrekt, na overleg met de opdrachtnemer. Wij verzoeken om te bevestigen dat deze toetsing uitsluitend plaatsvindt via zakelijke kanalen.	Deze toetsing vindt uitsluitend plaats via zakelijke kanalen
133	Eis 2.4.1.17	In eis 2.4.1.17 wordt aangegeven dat de inkoopprijs de prijs is die inschrijver betaalt aan de leverancier van het betreffende product en overeenkomt met de inkoopprijs die inschrijver van haar leverancier/fabrikant/distributeur ontvangt. Wij nemen aan dat deze inkoopprijs exclusief het door inschrijver opgegeven opslagpercentage geldt?	Ja dit is exclusief het opslagpercentage zoals ook vermeld bij de eis.

134	Eis 2.4.1.11	In eis 2.4.1.11 wordt aangegeven dat eventuele korting geldt ten aanzien van de officiële door de fabrikant vastgestelde Europese listprijzen zoals geldig op het moment van uitbrengen van de offerte. Tevens wordt vermeld dat het uitdrukkelijk niet is toegestaan een eigen prijslijst te hanteren, en dat deze prijslijsten digitaal bij de inschrijving moeten worden aangeleverd. Wij merken op dat er geen openbare lijsten met officieel vastgestelde listprijzen van fabrikanten bestaan. Wij verzoeken daarom om deze eis te laten vervallen, zodat inschrijvers een marktconforme aanbidding kunnen doen.	Akkoord, deze eis komt te vervallen.
135	Eis 2.4.1.8	In eis 2.4.1.8 wordt aangegeven dat de opdrachtnemer op eerste verzoek van de opdrachtgever zijn inkooprijzen moet aantonen, en dat het overzicht op verzoek van de opdrachtgever geaccordeerd moet zijn door een onafhankelijke derde partij. Wij merken op dat het in de markt niet gangbaar is dat de opdrachtnemer een derde inschakelt voor het accorderen van inkooprijzen. De opdrachtnemer is uiteraard bereid hieraan mee te werken indien de opdrachtgever een derde inschakelt. Wij verzoeken om te bevestigen dat dit de bedoeling is van deze eis.	We bevestigen dat dit de bedoeling van deze eis is. Er is geen accoord nodig van een onafhankelijke derde partij. Zie ook antwoord op 108. Een aantoonbare inkoopprijs kan worden gedaan door het op verzoek van de opdrachtgever de ontvangen bids van de fabrikant/distributeurs ter controle toe te sturen. Indien de gefactureerde bedragen (excl. de opslagmarge) niet overeenkomen met deze bids dan betaalt inschrijver het verschil terug. Tevens is dit voor opdrachtgever een mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden.
136	Eis 2.4.1.7	In eis 2.4.1.7 wordt aangegeven dat het opgegeven opslagerpercentage bindend is gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen. In dit percentage dienen alle kosten te zijn begrepen, waaronder toebehoren, voorrijkosten, transportkosten, reistijd, rapportages, periodiek overleg en garantieafhandeling, inclusief eventuele onderzoekskosten. Wij verzoeken om de eis zo aan te passen dat de kosten voor garantieafhandeling, inclusief eventuele onderzoekskosten, uitsluitend gelden binnen de garantie.	Ja buiten garantie betreft reparatie. Binnen garantie onderzoekskosten.
137	Eis 2.4.1.4 / eis 2.4.1.5	In eis 2.4.1.4 wordt aangegeven dat de opdrachtnemer éénmaal per maand digitaal factureert, met één factuurregel per bestelling in verband met doorbelasting, ieder met een eigen kenmerk (routennummer). In eis 2.4.1.5 wordt daarnaast aangegeven dat de factuur minimaal de volgende gegevens moet bevatten: naam opdrachtgever, budgethouder, contractnummer opdrachtgever, naam contactpersoon, productgroep, daadwerkelijk geleverde aantallen per soort product en/of dienst, afzonderlijke bedragen per groep (reparaties apart), totaalbedrag, periode, btw-bedrag, btw-nummer, bankrekeningnummer, routennummer en W-nummer (Topdesk). Wij merken op dat deze eisen schijnbaar tegenstrijdig zijn: enerzijds één factuurregel per bestelling, anderzijds veel gedetailleerde informatie per productgroep en dienst. Wij verzoeken om te verduidelijken wat u precies verwacht qua opmaak en inhoud van de factuur.	De genoemde gegevens in 2.4.1.5 mogen als bijlage / rapportage bij de factuur worden aangeleverd zodat alle benodigde informatie kan worden verwerkt. Opdrachtgever wil graag tijdens de implementatie afstemmen hoe de gegevens eenduidig kunnen worden aangeleverd voor (geautomatiseerde) verwerking in de systemen van opdrachtgever.
138	Eis 2.1.1.38	In eis 2.1.1.38 lijkt in de laatste zin een deel van de tekst te ontbreken: "Hierbij komt het voor dat de af te voeren devices ...". Wij verzoeken om de volledige tekst en toelichting van deze zin te verstrekken, zodat inschrijvers exact kunnen begrijpen welke eisen gelden bij de afvoer van devices.	zie 16
139	Eis 2.1.1.19	In eis 2.1.1.19 wordt aangegeven dat de opdrachtgever, indien gewenst, 1e-lijns ondersteuning door de eigen ICT-afdeling en 2e-lijns ondersteuning door de DWR-leverancier (softwarematig) kan bieden aan geleverde producten, zonder dat de geldende garantie vervalt. Kunt u bevestigen dat de eigen ICT-afdeling van de opdrachtgever in dit kader alleen CRU's (Customer Replaceable Units) mag vervangen, of dat zij door de fabrikant gecertificeerd zijn om verdere handelingen uit te voeren, zodat de garantie niet vervalt?	Ja, bij deze de bevestiging dat de eigen ICT afdeling alleen CRU's vervangt en verder geen handelingen aan de hardware uitvoert
140	Paragraaf 4.3	In paragraaf 4.3 (Prijscriteria) wordt aangegeven dat de totale inschrijfsom tussen € 1.500.000,- en € 2.500.000,- (excl. btw) moet liggen. Tevens staat: •Een inschrijving met de minimale "totale fictieve kosten" ontvangt het maximum van 300 punten voor het gunningscriterium prijs. •Een inschrijving met de maximale "totale fictieve kosten" ontvangt 0 punten voor het gunningscriterium prijs. Kunt u bevestigen dat dit betekent dat een inschrijving met een totale prijs van € 2.500.000,- 0 punten ontvangt voor het gunningscriterium prijs?	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
141	Bijlage D Prijzenblad	In Bijlage D (prijzenblad) is opgenomen: •5.1 Onderzoek reparatie buiten de garantie (per uur) Wij merken op dat in de markt onderzoekskosten buiten garantie tegen een vast tarief wordt aangeboden, en niet per uur. Wij verzoeken om het prijzenblad hierop aan te passen, zodat inschrijvers een marktconforme aanbidding kunnen doen.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
142	Bijlage D Prijzenblad	In Bijlage D (prijzenblad) zijn verschillende dienstverleningscomponenten opgenomen, te weten: •5.1 Kleinschalige levering ICT-middelen (accessoires) •5.2 Kleinschalige inname en schoning ICT-middelen (uitlevering per medewerker) •5.3 Opslagmarge additionele handelingen (zoals labels, registratie, pre-provisioning etc.) •5.4 Bulkbestelling / grootschalige vervanging (minimaal 100 laptops) Wij merken op dat niet exact wordt beschreven welke specifieke handelingen en diensten onder elk van deze onderdelen vallen. Wij verzoeken om per punt volledig te specificeren welke werkzaamheden en handelingen uitgevoerd moeten worden, zodat inschrijvers op een correcte en marktconforme wijze prijzen kunnen opgeven.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
143	Bijlage D Prijzenblad	In Bijlage D (prijzenblad) wordt gevraagd om diverse producten te prijzen. Wij merken op dat er geen specificaties of kenmerken van de producten zijn opgenomen. Wij verzoeken om deze specificaties alsnog kenbaar te maken.	Het prijzenblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijzenblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
144	4.5. Beoordelingsprocedure	In paragraaf 4.5 wordt de procedure beschreven, maar er wordt geen beoordelingschaal of scoreverdeling vermeld. Wij verzoeken om te verduidelijken welke puntenverdeling wordt gehanteerd bij de beoordeling van de inschrijvingen. Het is conform de beginselen van transparantie en gelijke behandeling uit de Aanbestedingswet, verplicht dat de Aanbestedende Dienst kenbaar maakt hoe de beoordeling van inschrijvingen plaatsvindt.	In de gecorrigeerde Aanbestedingsleidraad zijn wijzigingen verwerkt waardoor duidelijk wordt op welke wijze beoordeeld wordt.
145	K4 Duurzaamheid	Bij K4 Duurzaamheid wordt vermeld dat "de mate waarin u meer ervaring met hergebruikte apparatuur wordt hoger gewaardeerd". Wij verzoeken om te verduidelijken wat precies wordt bedoeld met "ervaring met hergebruikte apparatuur". Wordt hiermee bedoeld dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het herinzetten van apparatuur?	Met "ervaring met hergebruikte apparatuur" wordt bedoeld dat inschrijver aantoonbare ervaring heeft met het duurzaam herinzetten van gebruikte apparaten binnen zakelijke omgevingen. Dit kan bestaan uit: - reuse-trajecten voor laptops, desktops, tablets of randapparatuur; - gestructureerde processen voor data wiping, kwaliteitscontrole en heruitgifte; - ervaring met circulaire hardwaremodellen of terugnameprogramma's. Het gaat dus om aantoonbare kennis en praktijkervaring met het opnieuw geschikt maken en inzetten van reeds gebruikte apparatuur.

146	K4 Duurzaamheid	Voor K4 Duurzaamheid mag de toelichting maximaal 2 pagina's A4 beslaan. Wij verzoeken om bevestiging dat het toegestaan is om maximaal 4 pagina's A4 in te dienen, zodat alle noodzakelijke informatie volledig kan worden toegelicht. Kunt u dit bevestigen?	Nee, we accepteren bij duurzaamheid maximaal 2 pagina's
147	K3 Portaal en implementatie	Voor K3 Portaal en implementatie mag de toelichting maximaal 6 pagina's A4 beslaan. Wij verzoeken om bevestiging dat het toegestaan is om maximaal 8 pagina's A4 in te dienen, zodat alle noodzakelijke informatie volledig kan worden toegelicht. Kunt u dit bevestigen?	Nee, we accepteren bij K3 maximaal 6 pagina's
148	K2 Uitvoering van de dienstverlening	Bij K2 Uitvoering van de dienstverlening, subvraag 5, wordt gevraagd om aan te geven hoe wordt gerapporteerd over de samenwerking en hoe de SLA-afspraken worden nagekomen, inclusief een voorbeeldrapportage. Tevens wordt het concept SLA genoemd. Kunt u bevestigen dat inschrijvers een concept SLA als bijlage bij de aanbieding moeten meesturen?	Nee, we verwachten geen extra documenten als een concept SLA of rapportage. Eventuele SLA onderdelen en rapportage mogelijkheden worden verwacht binnen de marges (aantal pagina's) zoals aangegeven bij de vragen (bijvoorbeeld een dashboard / managementsamenvatting).
149	K2 Uitvoering van de dienstverlening	Bij K2 Uitvoering van de dienstverlening staat de zin: "Opdrachtnemer werkt bij het uitrollen van EUD nauw samen met de Leverancier van opdrachtnemer voor de Digitale Werkruimte." Het lijkt erop dat "Opdrachtnemer" één keer te veel is opgenomen, waardoor de zin onduidelijk wordt. Wij verzoeken om te verduidelijken wat precies wordt bedoeld met deze passage, zodat inschrijvers correct kunnen begrijpen hoe de samenwerking met de leverancier van de Digitale Werkruimte wordt ingericht tijdens de uitrol van de End User Devices. Kunt u dit toelichten en corrigeren?	De opdrachtnemer werkt samen met de leverancier van de digitale werkruimte van de opdrachtgever. Het is aan opdrachtnemer om aan te geven hoe wordt samengewerkt om te komen tot een totale werkende werkomgeving (hardware / digitale werkplek).
150	K2 Uitvoering van de dienstverlening	Bij K2 Uitvoering van de dienstverlening wordt gevraagd naar de werkwijze bij bulkwijzigingen, waarbij de opdrachtgever zoveel mogelijk wordt ontzorgd. Wij verzoeken om te verduidelijken wat precies wordt bedoeld met "bulkwijzigingen", zodat inschrijvers een eenduidige beschrijving kunnen geven van de werkwijze. Kunt u dit toelichten?	Opdrachtgever bedoelt dat hier wordt gevraagd naar de werkwijze (proces) bij het leveren van 1 device en het leveren van meerdere devices tegelijk. Het gaat hier om een toelichting waarbij bulkwijziging kan worden gelezen als bulklevering (meer dan 1 device).
151	K2 Uitvoering van de dienstverlening	Voor K2 Uitvoering van de dienstverlening mag de toelichting maximaal 6 pagina's A4 beslaan. Wij verzoeken om bevestiging dat het toegestaan is om maximaal 8 pagina's A4 in te dienen, zodat alle noodzakelijke informatie volledig kan worden toegelicht. Kunt u dit bevestigen?	Niet akkoord, De vraag dient beantwoord te worden binnen de aangegeven pagina's.
152	K1 Borging actuele prijsstelling	Voor K1 Borging actuele prijsstelling mag de toelichting maximaal 2 pagina's A4 beslaan. Wij verzoeken om bevestiging dat het toegestaan is om maximaal 3 pagina's A4 in te dienen, zodat alle noodzakelijke informatie volledig kan worden toegelicht. Kunt u dit bevestigen?	Niet akkoord, we verwachten een toelichting op maximaal 2 pagina's
153	K1 Borging actuele prijsstelling	Bij K1 Borging actuele prijsstelling wordt gevraagd hoe de inschrijver pass-back fees, kickbacks of vergelijkbare verrekeningen met de leverancier ten gunste laat komen aan de opdrachtgever. Wij verzoeken om te verduidelijken wat precies wordt bedoeld met "pass-back fees", zodat inschrijvers een correcte en eenduidige toelichting kunnen geven. Kunt u dit toelichten?	We bedoelen dat we een transparante prijsopbouw willen zien waarin alle mogelijke vormen van korting vanuit de fabrikant richting opdrachtnemer wordt ingezet ten gunste van opdrachtgever.
154	Paragraaf 1.7, Social Return	In paragraaf 1.7 wordt aangegeven dat het door de opdrachtgever vastgestelde Social Return on Investment (SROI) percentage 2% bedraagt. Er wordt echter niet gespecificeerd waarover dit percentage wordt berekend. Wij verzoeken om te bevestigen dat het SROI-percentage van 2% van toepassing is op de loonsom die voortkomt uit de uitvoering van de opdracht, en niet over de waarde van de hardware, aangezien de Gids Proportionaliteit voorschrijft dat bij leveringen het SROI-deel betrekking dient te hebben op de loonsom van de arbeidscomponent. In onderhavige aanbesteding betreft de uitgevraagde opdracht immers uitsluitend een arbeidscomponent. Kunt u dit bevestigen?	Zie beantwoording vraag 11
155	Paragraaf 3.6, onderdeel C	In paragraaf 3.6, betreffende branchegerichte certificering, wordt vermeld dat inschrijver in het bezit moet zijn van een geldig certificaat of gelijkwaardig bewijsstuk voor de levering en onderhoud van de aangeboden End User Devices. Er wordt echter niet gespecificeerd voor welke fabrikanten dit certificaat minimaal vereist is. Wij verzoeken om te bevestigen dat inschrijver minimaal in het bezit moet zijn van geldige certificaten voor HP, Dell en Lenovo, zodat duidelijk is welke merken onder deze eis vallen. Kunt u dit bevestigen?	Zoals beschreven verwachten we dat een bewijsstuk aanwezig is voor die merken die de opdrachtgever wil leveren aan opdrachtnemer. Dit is niet limitatief.
156	Paragraaf 3.6, onderdeel C	In paragraaf 3.6, betreffende branchegerichte certificering, wordt aangegeven dat in geval van een Combinatie, Onderaanneming of beroep op de bekwaamheid van derden, iedere combinatiepartner, onderaannemer en derde waarop een beroep wordt gedaan, aan de gestelde eis moet voldoen en certificaten na de gunningsbeslissing moeten worden aangeleverd. Wij merken op dat dit in de praktijk niet logisch is. Bijvoorbeeld, een onderaannemer kan worden ingezet voor activiteiten zoals verwerking van oude hardware, terwijl deze niet ingericht is op levering en onderhoud van End User Devices. Wij verzoeken daarom om deze bepaling te laten vervallen voor onderaannemers of derden, en te bevestigen dat het voldoende is dat de inschrijver zelf beschikt over de benodigde certificering, aangezien de inschrijver uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de opdracht. Kunt u dit bevestigen?	Opdrachtgever past paragraaf 3.6 niet aan. Toelichting: Wanneer Inschrijver een onderaannemer of derde inzet voor werkzaamheden die inhoudelijk raken aan de kerndienst of aan eisen waarop certificering van toepassing is (bijvoorbeeld informatiebeveiliging, kwaliteitsborging, milieuzorg), moet deze partij aan dezelfde certificeringseisen voldoen. Dit is noodzakelijk om uniformiteit en naleving binnen de gehele keten te waarborgen. Wanneer een onderaannemer uitsluitend ondersteunende werkzaamheden uitvoert die niet onder de reikwijdte van de certificeringseisen vallen (bijvoorbeeld logistieke afvoer van oude hardware zonder verwerkingsverantwoordelijkheid), geldt de certificeringsplicht niet voor die specifieke partij. Inschrijver blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor naleving van de gestelde eisen.

157	Paragraaf 3.6, onderdeel C / paragraaf 4.6	In paragraaf 3.6, onderdeel C (Branchegerichte certificering), wordt aangegeven dat inschrijvers bij inschrijving een geldig certificaat of gelijkwaardig bewijsstuk moeten uploaden waaruit blijkt dat zij door producenten/distributeurs geautoriseerd zijn voor de Nederlandse markt voor levering en onderhoud van de aangeboden End User Devices. Direct daarna wordt vermeld dat inschrijvers waarmee de Aanbestedende Dienst voornemens is de Raamovereenkomst te sluiten, dit certificaat of bewijsstuk na voorlopige gunning moeten aanleveren. Wij constateren dat deze passages tegenstrijdig zijn: enerzijds wordt bij inschrijving gevraagd het certificaat te uploaden, anderzijds pas na voorlopige gunning. Wij verzoeken om te bevestigen dat het certificaat of bewijsstuk pas na voorlopige gunning aangeleverd moet worden, zoals vermeld in het tweede onderdeel en in de checklist in te dienen stukken in paragraaf 4.6. Kunt u dit bevestigen?	Ja, dit kan worden bevestigd.
158	Paragraaf 3.4, onderdeel C	In paragraaf 3.4, onderdeel C (Cyberverzekering), wordt gevraagd om een verzekering met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis en een maximaal eigen risico van € 10.000,- per gebeurtenis. Wij merken op dat wij als leverancier hardware- en supportgericht werken en geen toegang hebben tot gevoelige bedrijfsdata van de Opdrachtgever. Cyberverzekeringen zijn primair relevant voor leveranciers die data beheren, software ontwikkelen of cloud-diensten leveren. Aangezien dit niet het geval is voor deze opdracht, achten wij het opnemen van deze eis niet passend en disproportioneel, en leidt het bovendien tot het onnodig uitsluiten van een aanzienlijk deel van de markt dat wel aan de overige geschiktheidselen kan voldoen. Wij verzoeken daarom om deze eis te laten vervallen. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?	Zie het antwoord bij vragen 57 en 117.
159	Paragraaf 3.4, onderdeel B	In paragraaf 3.4, onderdeel B (Beroepsaansprakelijkheidsverzekering), wordt aangegeven dat het eigen risico maximaal € 10.000,- per aanspraak mag bedragen. Wij merken op dat het eigen risico een interne afweging van de inschrijver betreft en geen invloed heeft op de dekking of bescherming van de Aanbestedende Dienst. Wij verzoeken daarom om deze eis te laten vervallen, zodat de focus van de geschiktheidsels uitsluitend ligt op de dekking en het maximum per aanspraak/jaar. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?	Niet akkoord, de aanbestedende dienst handhaaft de eis met betrekking tot het eigen risico maar is wel bereid het bedrag te verhogen naar maximaal 50.000 euro.
160	Paragraaf 3.4, onderdeel A	In paragraaf 3.4, onderdeel A (Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering), wordt aangegeven dat het eigen risico maximaal € 10.000,- per aanspraak mag bedragen. Wij merken op dat het eigen risico een interne afweging van de inschrijver betreft en geen invloed heeft op de dekking of bescherming van de Aanbestedende Dienst. Wij verzoeken daarom om deze eis te laten vervallen, zodat de focus van de geschiktheidsels uitsluitend ligt op de dekking en het maximum per aanspraak/jaar. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?	Niet akkoord, de aanbestedende dienst handhaaft de eis met betrekking tot het eigen risico maar is wel bereid het bedrag te verhogen naar maximaal 50.000 euro.
161	Par. 1.2.1.1 eis 2.1.1.27	In paragraaf 1.2.2 (punt 4) van de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat hardware verstoringen op kantoorlocaties opgelost moeten worden via 2e-lijns support fysiek op locatie, op basis van geldende garantieafspraken. In Bijlage E, eis 2.1.1.27, wordt echter gesproken over Pick-Up-And-Return (PVR) voor hardware. Indien de gemeente fysieke 2e-lijns support op locatie verwacht, betekent dit dat er ook een on-site garantie voor de betreffende hardware nodig is. Indien dit het geval is, kan de eis hierop worden aangepast zodat duidelijk wordt dat on-site garantie geldt voor de hardware waarvoor dit mogelijk is?	We gaan uit van garantie vanuit de hardware fabrikant en volgen deze. Als dit betekent Pick-Up And Return is dat voldoende, als dat betekent On-Site dan geldt dat voor de betreffende hardware. We willen geen on-site garantie afsluiten voor alle hardware.
162	Bijlage D Prijsblad	In Bijlage D (Prijsblad) worden inkooprijzen gevraagd voor diverse hardwareproducten. Omdat geen productspecificaties zijn opgenomen, is het voor inschrijvers niet mogelijk om uniforme, vergelijkbare en marktconforme inkooprijzen te bepalen. Als alternatief voor het beschikbaar stellen van productspecificaties stellen wij voor om uitsluitend te werken met het reeds gevraagde opslagpercentage en de verplichting tot het opgeven van inkooprijzen te laten vervallen. Graag ontvangen wij bevestiging dat u dit voorstel overneemt.	Het prijsblad is naar aanleiding van de gestelde vragen wezenlijk gewijzigd en bijgevoegd als gerecificeerd document. Tevens is er een extra nota van inlichtingen-ronde ingelast. De inhoudelijke vragen met betrekking tot het oude prijsblad in deze nota worden derhalve niet meer beantwoord.
163	NVI-1 vraag 10	Op onze vraag 10 van uw Nota van Inlichtingen geeft u aan dat er geen vragen over het prijsblad worden beantwoord, omdat u deze wezenlijk heeft gewijzigd. De vraag blijft echter ook voor het nieuwe prijsblad openstaan. In uw nieuw gepubliceerde Prijsblad geeft u als bandbreedte bij de CAT 1 dienst 0-35 euro en bij de CAT 2 dienst 0-25 euro. Hiermee impliceert u dat een 0 tarief is toegestaan. Wij gaan er echter vanuit dat u nog steeds van mening bent dat geen diensten tarieven van 0,00 mogen worden ingevuld (zie uw antwoord op vraag 70), en dat zeer lage tarieven worden geleverd en bij onvoldoende onderbouwing terzijde worden gelegd. Het is u bekend dat het bijzonder lastig is om als Aanbestedende Dienst juridisch aan te tonen dat een tarief van bijvoorbeeld € 0,01 of € 0,10 irreëel is, zeker als de desbetreffende inschrijver u garandeert dat hij deze dienst voor het desbetreffende bedrag uitvoert. Hetzelfde geldt voor de door u gevraagde uurtarieven, waarbij Inschrijvers op het of mogelijk zelfs onder het wettelijk minimum loon inschrijven en er zodoende voor zorgdragen dat inschrijvingen met reële uurtarieven 0 punten krijgen. Ondanks dat u met een zekerheid grenzende waarschijnlijkheid weet dat u bij de neus genomen wordt, zult u toch de inschrijving moeten accepteren en zit u opgezadeld met een contractpartner waarbij u continu inkoopfacturen moet gaan controleren of hier niet iets voor u verborgen blijft. Wij willen u nogmaals vragen om uzelf te behoeden voor stekelige discussies met Inschrijver(s) en zelf reële tarief bandbreedte voor te schrijven voor de diensten en de uurtarieven, waardoor met name de symbolische tarieven niet meer mogelijk zijn.	Het is niet onze intentie om uurtarieven te vragen maar we willen de aanbidders wel de ruimte geven om hier zelf invulling aan te geven. Het zou bijvoorbeeld de voorkeur van een aanbieder kunnen zijn om alle kosten onderdeel te laten zijn van het opslagpercentage en geen aparte kosten in rekening te brengen voor extra dienstverlening, of andersom. We kunnen dit alleen vragen door deze bandbreedte mogelijk te maken. Voor de uurtarieven hebben we een realistische indicatie aangegeven. zie ook 164
164	NVI-1 vraag 25	Wij hebben begrip voor uw stellingname dat u geen prijs stelt op strategische inschrijvingen en dat negatieve, nihil of irreëel lage opslagpercentages (zoals 0,1%) niet zijn toegestaan, omdat deze in strijd zijn met het transparantiebeginsel en door u zullen worden aangemerkt als irreëel of manipulatief binnen de beoordelingssystematiek. Echter door in uw nieuw gepubliceerde prijsblad het technisch mogelijk te maken om een opslagpercentage van 0% in te vullen en hier zelfs ook maximale punten aan toe te kennen (zie het groene kader in uw Prijsblad), zegt u eigenlijk dat het wel reëel is om met 0% in te schrijven. Impliciet dwingt u Inschrijvers hiermee om met 0% in te schrijven, want bij een opslagpercentage van 3% (over het algemeen een minimaal percentage wat nodig is om tot een kostendekkende contractafsluiting te komen) krijgt de desbetreffende inschrijver nog maar 40% van de punten. Ondanks dat de prijs voor slechts 30% meettelt voor de totale gunning, wordt de reële inschrijver hierdoor op forse achterstand gezet, hetgeen ervoor zorgt dat zij vrijwel kansloos is voor de gunning van uw aanbesteding. In de kwaliteitsbeoordeling zullen de verschillen namelijk zeer klein blijken c.q. in de praktijk uitmiddelen (de één is beter in K1 en de ander beter in K2 etc). We hebben ook begrip voor de onderbouwing van uw stellingname dat het voorschrijven van minimum percentages op zich arbitrair is gezien de mogelijke verschillen in bedrijfsmodellen, schaalvoordelen etc. Echter zelfs als u dit in ogenschouw neemt, blijven inschrijvingen met 0% of 0,5% natuurlijk irreëel. Alleen dit kunt u niet hard aantonen in een discussie met een inschrijver. Het blijft dus een afweging of het vaststellen van een minimum percentage meer voordelen met zich meebrengt dan nadelen. Inschrijver begrijpt uit alles dat u alleen prijs stelt op reële inschrijvingen, maar u moet hiervoor wel de randvoorwaarden scheppen, anders dan alleen zeggen dat u hier prijs op stelt. Met uw huidige prijsgunningsmethodiek (en 100% van de punten voor een inschrijving met 0% opslagpercentage) gaat u dit helaas niet realiseren. Wij verzoeken u nogmaals dringend om een minimum opslagpercentage vast te stellen dat ervoor zorgt dat u geen irreële inschrijvingen kunt krijgen.	We willen graag gehoor geven aan alle opmerkingen over een realistische bandbreedte. Het opslagpercentage is daarom veranderd naar minimaal 2%; de uurtarieven zijn aangepast naar minimaal 30 euro per uur. De kosten voor additionele handelingen kunnen nul zijn indien opdrachtnemer besluit deze op te nemen in het opslagpercentage. Dat betekent dat naast het opslagpercentage geen extra kosten kunnen worden doorbelast zonder dat deze zijn overeengekomen met opdrachtgever. zie ook 163
165	Prijsblad	Kunt u verduidelijken welke werkzaamheden moeten worden uitgevoerd onder de noemer "werkvoorbereiding", zodat inschrijver hier de juiste type rol en hieraan gerelateerd uurtarief aan kan koppelen?	Werkvoorbereiding zijn werkzaamheden op het vlak van planning, logistiek en communicatie (projectleider/projectmanager)
166	Prijsblad	In uw nieuw gepubliceerde Prijsblad heeft u voor producten in kolommen F, G, H aantal, prijs en tarief staan. Hetzelfde geldt voor de kolommen E en F bij de gevraagde dienstentarieven. Inschrijver begrijpt de functie hiervan niet en is niet zeker of inschrijver hier iets moeten invullen. Kunt u verduidelijken waarom deze kolommen zijn opgenomen in uw Prijsblad en of inschrijvers hier iets moeten invullen?	Alleen de gele invulvelden hoeven ingevuld te worden. De rest is niet relevant en is puur ter indicatie hoe het rekenmodel er uit ziet. Dus in het eerste deel worden opslagmarges gevraagd en in het tweede deel een bedrag in euro's.
167	Prijsblad	In uw nieuw gepubliceerde Prijsblad staat op regel 35: Beste aanbieder = 10 / nummer 2 = 5 / rest = 0 We nemen aan dat dit betrekking heeft op de gehanteerde uurtarieven in cel H37 en H38. Deze vorm van beoordeling van ingediende uurtarieven lijkt ons oneerlijk c.q. disproportioneel, aangezien er waarschijnlijk meerdere inschrijvers 0 punten gaan krijgen, terwijl hun tarieven mogelijk maar € 1,00 hoger ligt dan de nummer 2. Kunt u verduidelijken waarom u voor deze vorm van beoordelen heeft gekozen?	Ja, dit gaat over de 2 uurtarieven. Het gaat om additionele werkzaamheden en deze zijn marginaal, daarom zijn er ook slechts 2x10 punten aan toegekend. Het is niet zinvol om de punten verder te verdelen over een groter bereik want dat valt de waarde bijna geheel weg.
168	V&A 27 t/m 30 en 70	U heeft het prijsblad gewijzigd. Voor diensten en uurtarieven geeft u een bandbreedte tussen 0,- euro en een maximum. "Conform paragraaf 4.3 van de Aanbestedingsleidraad zijn nihil-prijzen, irreële bedragen en bedragen van € 0,00 niet toegestaan." Het transparantiebeginsel schrijft voor dat de kaders die u stelt niet voor interpretatie vatbaar zijn. Inschrijver verzoekt u derhalve om "irreëel laag" te definiëren door per tarief een ondergrens op te geven, omdat anders niet duidelijk is waar u de grens trekt. Wij stellen voor dat u de ondergrens op de helft van het maximum-tarief stelt. Gaat u daarmee akkoord?	Alleen bij de diensten is het mogelijk een nuttarief in te vullen indien de inschrijver besluit deze werkzaamheden als onderdeel te zien van het opslagpercentage. Zie ook 163 en 164

169	V&A 25	U geeft aan dat "negatieve, nihil of irreëel lage opslagpercentages (zoals 0,1%) niet zijn toegestaan. De opslagpercentages moeten realistisch en verdedigbaar zijn. Onrealistische of strategische percentages worden niet geaccepteerd." Het transparantiebeginsel schrift voor dat de kaders die u stelt niet voor interpretatie vatbaar zijn. Inschrijver verzoekt u derhalve om "irreëel laag" en "strategisch" te definiëren door een ondergrens op te geven, omdat anders niet duidelijk is waar u de grens trekt. Wij stellen voor dat u de ondergrens op 2% zet. Gaat u daarmee akkoord?	Zie antwoord op vragen 163 en 164.
170	Prijzenblad	De bestandsnaam van uw nieuw gepubliceerde prijzenblad is Bijlage - Prijzenblad EUD v 1.1 (rectificatie). Als wij het Prijzenblad openen dan staat in de kolom Q en R: Versie 1.0. Kunt u bevestigen dat het gepubliceerde prijzenblad daadwerkelijk de laatste versie v1.1 (rectificatie) is?	Ja, dit kunnen we bij deze bevestigen. Bij deze nota wordt versie 1.2 bijgevoegd.
171	Vraag 129	In uw antwoord op vraag 129 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat u de aansprakelijkheid niet wilt beperken tot directe schade. Inschrijver wilt u erop wijzen dat u op basis van het proportionaliteitsbeginsel uit de Aanbestedingswet verplicht bent in het kader van de aanbestedingsprocedure proportionele eisen en voorwaarden te stellen. Voorschrift 3.9 Gids proportionaliteit schrijft immers voor hoe een aanbestedende dienst tot contractvoorwaarden komt. De contractbepaling dient o.a. gebruikelijk te zijn in de desbetreffende markt (bijv. bij contracten tussen bedrijven onderling) en de kans moet aannemelijk zijn dat het risico zich verwezenlijkt. Als het voorzienbare risico zich slechts in uitzonderlijke gevallen voordoet en eerder als een "redelijk voorzienbaar risico met geringe of voorzienbare effecten" dient te worden gezien, is een bepaling disproportioneel en dus niet passend. Inschrijver is van mening dat het aanvaarden van aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade wegens toetsing op voorgaande eisen niet passend is. Temeer, nu dat zij weet dat zij het risico van indirecte schade niet kan beheersen of beïnvloeden. Inschrijver verzoekt u daarom wederom proportionaliteit in acht te nemen en indirecte- en gevolgschade uit te sluiten van deze opdracht. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	De aanbestedende dienst houdt vast aan de aangegeven beroepsaansprakelijkheidsverzekering in paragraaf 3.4. van de leidraad. Zoals vermeld in de Gids Proportionaliteit kan aanbestedende dienst een aansprakelijkheid eisen m.b.t. de risico's die met deze opdracht gemoeid zijn. Met het uitvoeren van deze opdracht zijn financiële risico's verbonden. Gezien de aard en omvang van deze opdracht is gevolgschade ingeval van tekortkomingen onvermijdelijk. Opdrachtnemer vervult een kerntaak in deze dienstverlening. Aanbestedende dienst is van mening dat zij geen disproportionele eisen heeft gesteld. Het risico ligt duidelijk bij de opdrachtnemer. Het is een in de branche gebruikelijke aansprakelijkheids- en verzekerings eis die onder reële voorwaarden verzekeraar is. De beroepsaansprakelijkheid m.b.t. de financiële schade (indirecte schade) die de opdrachtgever lijdt (met uitzondering van winstderving, rentederving en imago schade) dient verzekerd te zijn door opdrachtnemer.
172	Vraag 36	In uw antwoord op vraag 36 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat u het risico niet wilt laten overgaan bij aflevering. Inschrijver wil benadrukken dat zij verzoekt om slechts de risico's die buiten de invloedssfeer van inschrijver liggen (brand, diefstal, etc.) over te laten gaan op moment van aflevering. De risico's voor schade die bijvoorbeeld door eigen toedoen kan ontstaan tijdens de installatie zullen bij inschrijver blijven liggen. Inschrijver verzoekt u daarom nogmaals om de risico's die buiten de invloedssfeer van inschrijver liggen over te laten gaan op moment van aflevering. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver te motiveren waarom u het proportioneel acht dat inschrijver de risico's op beschadiging of diefstal dient te dragen, zonder dat zij deze risico's op enige wijze kan beheersen of beïnvloeden.	Niet akkoord, zoals al aangegeven kan de aanbestedende dienst tijdens het ontvangst van een levering niet direct controleren of zaken in orde zijn. Het is niet proportioneel om dan het risico op reeds beschadigde of vanwege bijvoorbeeld diefstal niet complete leveringen bij de Opdrachtgever neer te leggen. Indien er onomstotelijk sprake is van een risico dat buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt maar onomstotelijk wel enkel en alleen in de invloedssfeer van Opdrachtgever ligt is voor die gevallen de aanbestedende dienst akkoord, indien dit aan de orde is dient dit per geval beoordeeld te worden.
173	Vraag 37	In uw antwoord op vraag 37 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan. Echter, u geeft hierbij geen inhoudelijke onderbouwing. Als toelichting herhaalt u enkel de bepaling van de eis. Inschrijver wijst u erop dat u als aanbestedende dienst gehouden bent uw besluiten te motiveren. Inschrijver verzoekt u daarom nogmaals de eigendom van de geleverde goederen pas over te laten gaan op het gebruikelijke moment van betaling door de Gemeente. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Nee, dat is niet akkoord. We kunnen dan na levering de Goederen niet verder verwerken, daarnaast loopt Inschrijver geen risico dat Opdrachtgever (overheidsinstantie) niet betaalt.
174	Vraag 38	In uw antwoord op vraag 38 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan dat er geen sprake is van ongelimiteerde aansprakelijkheid en dat deze wordt beperkt conform de verzekerde sommen in paragraaf 3.4 van de leidraad. Inschrijver merkt op dat de verzekerde bedragen niet per definitie gelijk staan de maximale bedragen waarvoor inschrijver aansprakelijkheid kan worden gesteld. Klopt onze aanname dat de aansprakelijkheid wordt beperkt tot directe schade met een maximum van de in paragraaf 3.4 genoemde bedragen van EUR 2.500.000 per gebeurtenis en EUR 5.000.000 per jaar? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver u te motiveren.	Inderdaad worden de aansprakelijkheid beperkt conform de maximale bedragen genoemde bedragen per jaar. Zie voor de directe schade het antwoord bij vraag 171.
175	Vraag 40	In uw antwoord op vraag 40 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan, waarbij u vermeldt dat de vrijwaringsverplichting enkel geldt in geval van handelen of nalaten van Opdrachtnemer. Inschrijver kan uw antwoord deels volgen. Echter, de nadruk van de vraag van inschrijver ziet specifiek op de toerekenbaarheid. Het is namelijk niet proportioneel wanneer inschrijver ook aansprakelijk wordt gehouden in situaties van overmacht of omstandigheden buiten haar invloedssfeer. Inschrijver verzoekt u daarmee nogmaals aan het artikel toe te voegen dat de vrijwaringsverplichting enkel geldt voor "toerekenbaar" handelen of nalaten van Opdrachtnemer. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u te motiveren waarom u het proportioneel acht dat inschrijver u dient te vrijwaren in gevallen ontstaan door overmacht aan de zijde van inschrijver en dus niet aan inschrijver toerekenbaar zijn.	Artikel 4.5 van de algemene inkoopvoorwaarden van Drechtsteden wordt als volgt aangevuld: 'en die op grond van wet- en regelgeving dan wel verkeersopvatting aan Contractant toegerekend dienen te worden wegens handelen of nalaten van Contractant in strijd met enige bepaling van wet- en regelgeving.'
176	Vraag 47	In uw antwoord op vraag 47 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan. Echter, u geeft hierbij geen inhoudelijke onderbouwing. Als toelichting herhaalt u enkel de strekking van de eis. Inschrijver wijst u erop dat u als aanbestedende dienst gehouden bent uw besluiten te motiveren. Inschrijver verzoekt u daarom nogmaals deze verplichting te beperken tot externe onderaannemers en subverwerkers, en uit te zonderen voor groepsmaatschappijen binnen hetzelfde concern. Immers biedt de eis geen extra materiële waarborgen ten opzichte van de bestaande AVG-conforme interne afspraken en zorgt deze dus niet voor een hoger niveau van gegevensbescherming. Hierdoor creëert het opleggen van een dergelijke verplichting enkel een (onnodige) aanvullende administratieve lasten. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver u te motiveren welke concrete extra waarborgen deze eis toevoegt en waarom deze proportioneel wordt geacht.	Aanbestedende dienst kan hier enkel mee akkoord gaan indien binnen het concernverband dezelfde uniforme compliance- en privacyregels gelden en wordt voldaan aan de AVG. Als er binnen het concernverband geen uniforme compliance- en privacyregels gelden dan is aanbestedende dienst niet akkoord.
177	Vraag 52	In uw antwoord op vraag 52 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan, omdat de bevoegdheid voor Opdrachtgever om te bepalen of herstel, verbetering of vervanging wordt verlangd, noodzakelijk is om de continuïteit van de dienstverlening te borgen. Inschrijver verzoekt u nader specificeren hoe Opdrachtgever borgt dat de beslissing tussen herstel, verbetering of vervanging consistent en controleerbaar is. Wordt Opdrachtnemer vooraf geïnformeerd over de beoordelingsfactoren (bijvoorbeeld impact op continuïteit, kosten, technische haalbaarheid) en krijgt Opdrachtnemer gelegenheid om een onderbouwd alternatief aan te dragen voordat een definitieve keuze wordt gemaakt? Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Akkoord, we zullen dit in overleg met Opdrachtgever uitvoeren.
178	Vraag 55	In uw antwoord op vraag 55 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan het recht tot onmiddellijke ontbinding wenst te behouden voor bepaalde specifieke situaties. Klopt onze aanname dat wanneer een dergelijke situatie zich voordoet, de ontbinding enkel betrekking heeft op de betreffende order/nadere overeenkomst en niet op de gehele nadere overeenkomst? Graag uw bevestiging. Indien u dit niet kunt bevestigen, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	U bedoelt vraag 53. Door aanbestedende dienst is reeds aangegeven dat Opdrachtgever in reguliere, herstelbare gevallen doorgaans eerst herstel zal verlangen, maar zij moet contractueel de ruimte houden om in uitzonderingssituaties direct te kunnen ontbinden. In principe geldt dit dus voor de betreffende order, maar bij herhaling kan dit wel leiden tot in gebreke stelling.
179	vraag 57	In het antwoord op vraag 57 uit de Nota van Inlichtingen geeft u aan niet akkoord te gaan met het buiten toepassing laten van de eis, maar verhoogt u wel het eigen risico naar maximaal EUR 50.000. Hoewel een eigen risico van EUR 50.000 marktconform is voor bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen, geldt dat niet voor cyberverzekeringen. Inschrijver verzoekt u deze eis te heroverwegen en aan te passen dan wel te schrappen, om de volgende redenen: Het eigen risico betreft uitsluitend de interne verhouding tussen inschrijver en diens verzekeraar en heeft geen invloed op de contractuele verplichtingen jegens AD. Inschrijver blijft volledig aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst en voor vergoeding van eventuele schade, ongeacht de hoogte van het eigen risico. Uw financiële zekerheid is derhalve gebaseerd op de contractuele aansprakelijkheid en niet op de verzekeringsvoorwaarden. Een hoger eigen risico betekent niet dat uw risico toeneemt; het betekent dat inschrijver een groter deel van eventuele schade zelf draagt. Dit is een bewuste keuze, gebaseerd op solide financiële draagkracht en risicobeheersing. Dit vormt juist een indicatie van stabiliteit en betrouwbaarheid. Daarnaast achten inschrijver de gestelde eis disproportioneel. Een dergelijk laag eigen risico van EUR 50.000 voor cyberverzekeringen met zich mee, die dusdanig hoge kosten met zich meebrengen die in redelijke verhouding staan tot het voorwerp van deze aanbesteding. Binnen de Nederlandse markt hanteren grotere IT-leveranciers doorgaans een aanzienlijk hoger eigen risico dan het in de aanbesteding genoemde maximum. Het hanteren van een limiet van EUR 50.000 sluit niet aan bij gangbare marktpraktijken en beperkt onnodig de mededinging, hetgeen strijdig is met het proportionaliteitsbeginsel. Gelief om het voorgaande verzoekt inschrijver u de eis voor het eigen risico van de cyberverzekering buiten toepassing te laten dan wel te verhogen tot EUR 500.000. Graag uw akkoord. Indien u niet akkoord bent, verzoekt inschrijver dit te motiveren.	Niet akkoord, een eigen risico van € 500.000 staat niet in verhouding tot de verzekerde som. Aanbestedende dienst handhaaft haar eerdere antwoord.
180	Prijzenblad	In rij 35 van het Prijzenblad staat vermeld: "Beste aanbieding = 10 / nummer 2 = 5 / rest = 0." Kunt u toelichten wat hiermee precies wordt bedoeld en op welke wijze deze scoreverdeling wordt toegepast in de beoordeling?	De beste prijs krijgt 10 punten; de nummer 2 krijgt 5 punten; de rest van de aanbieders krijgt 0 punten. Het is een additionele dienst en het gaat om maximaal 1% van het puntenaantal, dus we achten dit proportioneel.
181	Prijzenblad	In het Prijzenblad worden bedragen die worden ingevuld in H37 en H38 niet doorgerekend in M37 en M38. Hierdoor worden deze posten niet meegenomen in de puntentelling en kunnen inschrijvers maximaal 280 punten scoren in plaats van de beoogde totale score. Verzoek: Kunt u de formules in cel M37 en M38 aanpassen zodat deze correct doorrekenen en inschrijvers kunnen inschrijven op basis van een volledig en foutloos Prijzenblad?	Deze punten worden niet doorberekend omdat deze niet automatisch worden berekend. We passen het prijzenblad aan zodat de optelling automatisch plaatsvindt.

182	Prijzenblad	In uw beantwoording heeft u aangegeven dat het niet is toegestaan om met een opslagpercentage van 0% in te schrijven. In het Prijzenblad en de bijbehorende beoordelingssystematiek is 0% en 0 euro echter wél als best mogelijke score gepositioneerd: bij een opslagpercentage van 0% of inschrijfprijs van 0 euro wordt de maximale punten-score toegekend. Hierdoor ontstaat een inconsistentie: - De theoretisch maximale score kan alleen worden behaald met een opslagpercentage dat niet is toegestaan, - Waardoor inschrijvers in de praktijk geen maximale score kunnen realiseren op dit gunningscriterium. Dit achten wij onwenselijk en niet in lijn met een transparante en non-discriminerende beoordeling. Verzoek: Kunt u de beoordelingssystematiek van het Prijzenblad aanpassen, zodanig dat de maximale score wordt toegekend bij het laagst toegestane opslagpercentage, en de overige scores hier proportioneel op worden afgestemd, zodat inschrijvers daadwerkelijk de maximale score kunnen behalen binnen de door u gestelde kaders?	Zie antwoord vragen 163 en 164.
183	Prijzenblad	In het Prijzenblad wordt gevraagd om een opslagpercentage voor "mobiele devices en dockingstations". Daarbij worden specifiek de volgende tabletformaten genoemd: iOS 11" en iOS 13". Smartphones worden hierin echter niet genoemd. Dit roept onduidelijkheid op over de reikwijdte van deze categorie. Verzoek om toelichting: Kunt u bevestigen of onder "mobiele devices" uitsluitend tablets vallen zoals genoemd in het prijzenblad, of dat smartphones eveneens tot deze categorie worden gerekend? Indien smartphones daar wél onder vallen, verzoeken wij u te specificeren of voor deze smartphones hetzelfde opslagpercentage moet worden gehanteerd als voor tablets, of dat hiervoor afzonderlijke categorieën worden voorzien. Een duidelijke afbakening is noodzakelijk om inschrijvers in staat te stellen een correcte en vergelijkbare inschrijving te doen.	Bij mobile devices worden zeker ook smartphones bedoelt. Deze vallen wel onder deze categorie en vallen ook onder dit opslagpercentage zoals hier wordt ingevuld.
184	Bijlage L	In Bijlage L is de volgende eis opgenomen: "Alle gebruikersinterfaces (GUI's) zijn volledig webbased en conformeren zich aan de W3C-standaard zonder enige beperking voor wat betreft weergave en functionaliteit (interfaces t.b.v. functioneel beheer vallen hier ook onder)." Wij onderschrijven uiteraard het belang van webbased interfaces en het gebruik van moderne, open webstandaarden. De formulering "conformeren zich aan de W3C-standaard zonder enige beperking" achten wij echter niet marktconform en in de praktijk niet haalbaar. De W3C-standaarden omvatten een zeer uitgebreid en divers pakket aan technische specificaties, waarvan een groot deel niet relevant is voor reguliere GUI-functionaliteit, en waarvan browsers zelf slechts gedeeltelijke implementaties ondersteunen. Hierdoor is "conformeren zonder enige beperking" feitelijk niet toetsbaar en kan geen enkele leverancier garanderen dat elke W3C-specificatie volledig en onbeperkt wordt ondersteund in zowel weergave als functionaliteit. Wij merken bovendien op dat wij een dergelijke absolute W3C-eis zelden tot nooit tegenkomen, ook niet in omvangrijke of technisch zwaardere aanbestedingen en raamovereenkomsten binnen de (rijks)overheid. Gebruikelijk is een eis dat GUI's webbased zijn en voldoen aan gebruikelijke en relevante W3C-webstandaarden, zoals HTML5, CSS en moderne browser-API's. Verzoek: Bent u bereid deze eis af te zwakken naar een marktconforme en toetsbare formulering, bijvoorbeeld: "Alle GUI's zijn volledig webbased en conformeren zich aan algemeen gangbare en relevante W3C-webstandaarden, voor zover ondersteund door moderne browsers." Dit borgt interoperabiliteit en toegankelijkheid, terwijl de eis proportioneel en uitvoerbaar blijft.	We zijn bereid deze aan te passen naar marktconforme standaarden met een toetsbare formule zoals voorgesteld in de vraag: alle GUI's zijn volledig webbased en conformeren zich aan de algemene gangbare en relevante W3C webstandaarden, voor zover ondersteund door de moderne browsers.
185	Nvl 1 vraag 155	In uw antwoord op vraag 155 geeft u aan dat een bewijsstuk aanwezig moet zijn voor "die merken die de opdrachtgever wil leveren aan opdrachtnemer", en dat deze opsomming niet limitatief is. Inmiddels worden in de aanbesteding echter geen specifieke merken meer aangeboden of voorgeschreven. Hierdoor ontstaat een onduidelijke en open norm, omdat inschrijvers niet kunnen bepalen: - Door welke merken certificering verplicht is, - Welke certificeringen de opdrachtgever minimaal verwacht, - En hoe op deze eis beoordeeld zal worden. Dit maakt de eis niet toetsbaar en leidt tot interpretatieverschillen bij inschrijvers. Verzoek: Bent u bereid paragraaf 3.6 te schrappen, of deze zodanig te verduidelijken dat helder is voor welke concrete merken of productlijnen certificering vereist is, zodat inschrijvers weten waaraan zij moeten voldoen?	Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat deze op verzoek kan aantonen dat deze gecertificeerd is voor de gangbare A-merken die door de opdrachtnemer worden aangeboden.
186	Nvl 1 vraag 108	Dank voor uw antwoord op vraag 108, waarin u aangeeft dat de kosten voor controle door een onafhankelijke derde – tenzij inschrijver een fout heeft gemaakt – voor rekening van de opdrachtgever komen. In de huidige formulering is echter niet duidelijk hoe vaak opdrachtgever dergelijke controles wenst uit te voeren, wie de onafhankelijke derde selecteert en welke maximale kosten hiermee gemeeld mogen zijn. Dit maakt de verplichting voor inschrijver op dit punt ongelimiteerd en open-ended, wat niet proportioneel is en tot ongewenste financiële risico's leidt. Verzoek: Kunt u concreet aangeven: - Hoe vaak per jaar opdrachtgever voornemens is een dergelijke controle uit te laten voeren? - Wie de onafhankelijke derde selecteert (opdrachtgever, inschrijver, of in overleg)? - Of opdrachtgever bereid is een redelijke bovengrens te stellen aan de kosten van deze controles, zodat inschrijvers de financiële impact kunnen inschatten?	We zullen deze controles alleen uitvoeren bij vermoeden tot misbruik. Als opdrachtnemer voldoet aan de afspraken zijn de kosten voor opdrachtgever. Dit zullen we maximaal 2x per jaar uitvoeren. De derde partij selecteren we in gezamenlijk overleg.
187	Nvl 1 vraag 91	In uw beantwoording van vraag 91 verwijst u naar het antwoord op vraag 30. Vraag 91 luidt: "Kunt u concreet maken wat u verstaat onder "volledige implementatie"?" Het antwoord op vraag 30 betreft echter uitsluitend het Prijzenblad en geeft geen toelichting op de implementatievereisten. Dit lijkt daarom een onjuiste of onbedoelde verwijzing. Verzoek: Kunt u vraag 91 alsnog beantwoorden en concreet toelichten wat u onder "volledige implementatie" verstaat binnen de context van deze kwaliteitsvraag?	De volledige implementatie omvat het leveren op locatie; begeleiding op locatie (logistiek) en het werkend opleveren op locatie inclusief communicatie hierover met opdrachtgever. Dit zou kunnen worden gezien als project coordinatie / projectleiding.
188	Nvl 1 vraag 25	In Nvl 1 geeft u aan dat negatieve, nihil of irreëel lage opslagpercentages (zoals 0% en 0,1%) niet zijn toegestaan. Tegelijkertijd geeft u aan dat u geen minimumpercentage wilt vaststellen, omdat dit volgens u onvoldoende rekening zou houden met verschillen tussen marktpartijen. Onze zorg is echter dat hiermee een grijs gebied ontstaat: percentages die weliswaar niet "nihil" zijn, maar wel dusdanig laag (bijvoorbeeld 0,2% of 0,3%) dat deze feitelijk even irreëel zijn en ruimte bieden voor strategisch of manipulatief inschrijven. U geeft terecht aan dat dit niet wenselijk is. Daarnaast blijft onduidelijk hoe en door wie een opslagpercentage wordt beoordeeld op realiteitswaarde, hoe u voorkomt dat dit een subjectieve beoordeling wordt, en welke toetsingscriteria worden gehanteerd om te bepalen of een percentage kostendekkend is. Vraag: Omdat de huidige open bandbreedte strategisch inschrijven in de hand werkt, terwijl u aangeeft dat dit ongewenst is, bent u bereid de beoordelingssystematiek aan te passen door een minimale ondergrens (bijvoorbeeld 2%) op te nemen? Hiermee voorkomt u manipulatieve inschrijvingen en borgt u gelijke kansen voor alle marktpartijen. Indien u hiertoe niet bereid bent, kunt u dan toelichten op basis van welke objectieve criteria u beoordeelt of een aangeboden opslagpercentage realistisch en kostendekkend is? En wie voert deze beoordeling uit?	Zie antwoord op vragen 163 en 164.

189	Nvl 1 vraag 15	In Nvl 1 geeft u aan dat het kosteloos verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen bedoeld is als aanvullende service bij projecten en niet als standaardhandeling bij reguliere leveringen. Ook in deze uitzonderingssituaties brengt dit voor opdrachtnemer echter kosten met zich mee (inzet personeel, transportbewegingen, verwerking). In de huidige aanbestedingsdocumenten bestaat geen mogelijkheid om deze kosten te verwerken in het prijsblad of als aanvullende dienstverlening te factureren. Dit betekent feitelijk dat opdrachtnemer deze werkzaamheden niet kan doorbelasten, terwijl de kosten wel bij opdrachtnemer blijven liggen. Vraag: Bent u bereid te bevestigen dat opdrachtnemer de kosten voor het ophalen, verwijderen en afvoeren van verpakkingsmaterialen achteraf en op basis van nacalculatie in rekening mag brengen wanneer opdrachtgever van deze aanvullende service gebruik wenst te maken? Zo niet, kunt u dan toelichten waarom u van mening bent dat opdrachtnemer deze kosten zou moeten betalen?	Als opdrachtgever hierom verzoekt kan een offerte worden ingediend, maar we gaan er bij projectmatige grote leveringen van uit dat het uitpakken al bij de opdrachtnemer plaatsvindt en dus geen extra kosten met zich meebrengt op locatie van de opdrachtgever. De reden waarom we deze kosten bij opdrachtnemer willen beleggen is dat we zoveel mogelijk af willen van extra onvoorziene kosten die direct gerelateerd zijn aan het leveren van hardware zoals bedoeld in deze aanbesteding.
190	Eis 4.1.1.15	Eis 4.1.1.15 bepaalt dat de bevindingen van uitgevoerde pentests moeten worden opgeleverd. Volledige pentest-rapporten bevatten doorgaans vertrouwelijke informatie over onze infrastructuur en veiligheidsmaatregelen die bovendien meerdere klanten raakt. Onze overige opdrachtgevers staan niet toe dat dergelijke detailinformatie wordt gedeeld, omdat wij verplicht zijn zeer strikt met vertrouwelijke informatie om te gaan. Wij vragen daarom of het is toegestaan om, in plaats van het volledige pentest-rapport, een geanonimiseerde en inhoudelijk volledige samenvatting aan te leveren. Voldoet dit aan de eis?	Ja, deze vorm is voldoende om aan de eis te voldoen.
191	antwoord op vraag 147	Uw duidelijke antwoord op vraag 147 stellen wij op prijs. Toch is het voor Inschrijver nog onduidelijk hoeveel A4 er nu daadwerkelijk aan de beantwoording van K3 Portaal en implementatie mag worden besteed. Dit komt voort uit de verwoording van het beantwoordingformat zoals vermeldt bij K3 in uw Aanbestedingsleidraad. Hier staat namelijk: Maximaal 6 A4 (bijlagen zoals implementatieplan of extra dienstverlening als voorbeeld toegestaan). De toevoeging tussen haakjes geeft veel ruimte voor interpretatie. Kunt u in het kader van het transparantiebeginsel aangeven of en zo ja hoeveel A4 bijlagen er mogen worden toegevoegd aan de 6 A4 beantwoording en duidelijk aangeven wat er inhoudelijk in deze A4 bijlagen mag staan. Dit om te voorkomen dat er via het toevoegen van bijlagen met extra beantwoordingsinformatie een ongelijk speelveld ontstaat.	De bijlagen zoals bedoeld onder vraag 147 (K3) mogen als volgt worden beantwoord: Extra dienstverlening: 1 a4 (met een heldere opsomming en prijs) Implementatieplan: maximaal 5 a4 waarbij geldt dat het alleen gericht is op de implementatie dus: scope, planning, verantwoordelijkheden. Extra zaken die niet relevant zijn voor de implementatie worden niet meegenomen.
192	Eigen risico	Naar aanleiding van het antwoord op vraag 179 begrijpen wij dat de aanbestedende dienst vasthoudt aan de gestelde eis ten aanzien van het eigen risico binnen de cyberverzekering. Wij willen dit punt graag nogmaals onder de aandacht brengen en verzoeken de aanbestedende dienst vriendelijk om een heroverweging. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom vriendelijk om het antwoord op vraag 179 nogmaals te heroverwegen en het eigen risico op maximaal € 500.000,- te stellen.	De Aanbestedende dienst accepteert een maximaal eigen risico van € 500.000,- voor enkel en alleen de cybersecurityverzekering.