

Ref. Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	MVOI - Aanbestedingsleidraad, art 3.7.3 pagina 17	In paragraaf 3.7.3 wordt aangegeven dat inschrijvers dienen te beschikken over bewijsstukken waaruit blijkt dat duurzaam ondernemen in de onderneming is geborgd en dat, indien (nog) geen geldig ISO 14001 certificaat aanwezig is, kan worden volstaan met bewijs van het stadium waarin het certificeringstraject zich bevindt. Hoe staat u er tegenover dat indien inschrijver nog niet is gestart met het certificeringstraject, maar wel commitment afgeeft voor het behalen van de certificering binnen de looptijd van het initiële contract (aangevuld met sociale milieuparagraaf in het jaarverslag en beleidsdocument duurzaamheid)?	Het aantonen van geschiktheid is niet beperkt tot het overleggen van een ISO-14001-certificering of EMAS-registratie. Indien een inschrijver (nog) niet beschikt over een geldig certificaat, kan dit worden aangetoond door middel van één of meer van de overige in de leidraad genoemde bewijsmiddelen, zoals een sociale en milieuparagraaf in het jaarverslag en/of een beleidsdocument duurzaamheid. Indien een inschrijver zich in een certificeringstraject bevindt, kan aanvullend worden volstaan met bewijs van het stadium waarin dit traject zich bevindt, zoals nader omschreven in de leidraad. Het enkel afgeven van een commitment om gedurende de looptijd van de overeenkomst alsnog een certificering te behalen, zonder dat sprake is van een lopend certificeringstraject of andere geldige bewijsmiddelen zoals genoemd in paragraaf 3.7.3, wordt niet aangemerkt als voldoende om aan de gestelde eis te voldoen. De bewijsmiddelen worden op verzoek, binnen 10 werkdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, door de winnende inschrijver aangeleverd.
2	Aanbestedingsleidraad	In uw Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace staat bij Hoofdstuk 1.4 Omschrijving en Scope van de Opdracht: Levering van werkplekhardware (Apple-devices), randapparatuur en mobiele abonnementen. Voor het leveren en op geautomatiseerde wijze registreren in Apple Business Manager van Apple devices is een Apple reseller status noodzakelijk. Kunt u bevestigen dat uw contractpartner minimaal moet beschikken over de geautoriseerde Apple reseller status?	Contractpartner moet minimaal beschikken over de geautoriseerde Apple reseller status. Hiermee kan middels ABM verwezen worden naar een mobile device management (MDM) platform wat een vereiste is voor het gebruik van (en zero touch provisioning).
3	Aanbestedingsleidraad	In uw Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace staat bij Hoofdstuk 1.4 Omschrijving en Scope van de Opdracht: Levering van werkplekhardware (Apple-devices), randapparatuur en mobiele abonnementen. Voor het leveren van mobiele abonnementen conform de St. Rinis standaarden (zie ook Eis 9 en Eis 13 in uw PvE) dient uw contractpartner mogelijk een reseller partnerstatus te hebben met de service provider van uw keuze. Kunt u verduidelijken welke service provider voor mobiele abonnementen u op dit moment heeft?	Op dit moment wordt gebruik gemaakt van Dutchtell/Odido. Dit is echter geen eis, zolang nummerbehoud gegarandeerd is.
4	Aanbestedingsleidraad	In uw Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace staat in Hoofdstuk 1.6.1. een overzicht van geïnstalleerde apparatuur. Inschrijver mist in uw overzicht de aantallen en merken beeldschermen en usb-c docks die aanwezig zijn op de werkplekken. Kunt u dit verduidelijken?	Monitor specificaties zijn in eis 20 weergegeven. Alle werkplekken op kantoor zijn voorzien van 1 monitor (40 stuks). Dit is niet merkgebonden. Daarnaast zijn er naar behoefte van medewerkers thuiswerkplekken ingericht en usb-c docs uitgegeven.
5	Aanbestedingsleidraad	In uw Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace staat in Hoofdstuk 1.6.4 bij de taken bij RINIS: Documentatie: aanleveren procesflows, vraag naar handleidingen, aanleveren 0020kennisartikelen voor servicedesk en eindgebruikers. Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met aanleveren 0020kennisartikelen?	Gebruikers adoptie: Met kennis artikelen wordt bedoelt FaQs die gebruikers helpen in het gebruik van de MWP.
6	Programma van Eisen	In uw PvE Eis 6 staat: Opdrachtnemer past geen (winst)marge toe op hardware of licenties en overlegt op verzoek bewijs van de inkooprij. Volgens uw Eis 7 vallen activiteiten rond bestellen, uitleveren, installeren, registreren, vervangen en retourneren van hardware onder het Managed Workplace-tarief. Volgens Inschrijver is dit een onwerkbaar model, aangezien de kosten voor het aanbieden, voorbereiden (asset tag plaatsen, zero touch provisioning, montage van accessoires), leveren en installeren van nieuwe werkplekapparatuur (los van voorfinanciering), niet op te nemen zijn in een vast maandbedrag voor beheer van uw omgeving. Het is namelijk onduidelijk wanneer en hoe vaak productvervangingen gaan plaatsvinden binnen de looptijd van de overeenkomst en wat u hier van Inschrijver verwacht (vb. uitgifte op locatie of via thuisleveringen). Bent u bereid om uw prijzenblad aan te passen en Inschrijvers de gelegenheid te geven om een opslagpercentage in te vullen welke zij mogen toevoegen aan de inkooprij ter dekking van eerder genoemde kosten bij het leveren van IT-producten? Zo niet, kunt u verduidelijken hoe uw contractpartner de reële kosten die bij een vervanging van IT-producten aan de orde zijn kan berekenen aan Opdrachtgever?	Nee. Het Managed Workplace-tarief wordt per werkplek gehanteerd. Alle verwachte kosten en werkzaamheden, anders dan de aanschaf van hardware en licenties, dienen te zijn verdisconteerd in dit tarief, conform het Programma van Eisen. Dit betekent dat de marge die u nodig acht om deze werkzaamheden te kunnen verrichten, in het Managed Workplace-tarief moet worden opgenomen. De inkooprij van hardware en licenties wordt door opdrachtnemer één op één doorbelast aan Opdrachtgever. Hierover mag geen winstmarge worden berekend. Het huidige beleid van RINIS gaat uit van een vervangingscyclus van vier (4) jaar voor laptops en drie (3) jaar voor mobiele telefoons. Dit komt indicatief neer op circa 20 laptops en 25 mobiele telefoons per jaar. RINIS merkt hierbij op dat op basis van de huidige ervaring Apple-apparatuur in de praktijk vaak een langere technische levensduur kent dan het huidige vervangingsbeleid. Apparatuur kan daardoor met regelmaat langer worden ingezet dan de genoemde termijnen. Voor de tariefstelling kan inschrijver uitgaan van bovengenoemde indicatie. Indien het vervangingsbeleid wordt aangepast en de feitelijke vervanging lager uitvalt dan de genoemde aantallen, treden RINIS en opdrachtnemer in overleg over een eventuele neerwaartse

7	Programma van Eisen	In uw PvE Eis 10 staat: Leverancier levert hardware en software tegen een marktconforme prijs. Bij twijfel zal Opdrachtgever ter controle steekproefsgewijs de prijs controleren door het opvragen van vergelijkbare nadere offertes bij andere marktpartijen. Bij een afwijking groter dan 5% is Opdrachtgever vrij om bestellingen elders te plaatsen. In het geval de door Leverancier gefactureerde brutoprijzen (exclusief BTW) achteraf niet conform blijken hetgeen in de markt als redelijk wordt beschouwd, is Opdrachtgever gerechtigd alsnog het verschil in enige vorm te vergoeden, dan wel door middel van inhouding op een nog openstaande factuur. Leverancier kan op eerste verzoek van Opdrachtgever aantonen dat de netto geoffreerde prijzen overeenkomen met de inkooprijzen welke overeen zijn gekomen tussen Leverancier en fabrikant, al dan niet inclusief (volume) kortingen. Inschrijver begrijpt uw stellingname hierin niet. Zoals wij Eis 10 nu begrijpen moet uw contractpartner u producten leveren tegen haar inkoopprijs en als volgens u blijkt dat deze prijs niet marktconform is, dan moet zij het verschil tussen de marktconforme prijs en haar inkoopprijs aan u vergoeden. Oftewel; uw contractpartner geeft u in een dergelijke situatie geld toe als er IT-producten moeten worden geleverd. Kunt u toelichten hoe u hier tegenaan kijkt en of dit naar uw mening een proportionele eis is?	Eis 10 is bedoeld om te borgen dat hardware en software tegen een marktconforme prijs worden geleverd en dat hierop controle kan plaatsvinden. Deze eis beoogt nadrukkelijk niet dat Opdrachtnemer producten onder kostprijs levert of geld moet toeleggen bij levering van IT-producten. Opdrachtnemer factureert hardware en licenties tegen de daadwerkelijk gehanteerde inkoopprijs, welke één op één wordt doorbelast aan Opdrachtgever. Indien bij controle blijkt dat de gehanteerde prijzen niet marktconform zijn, is Opdrachtgever gerechtigd bestellingen elders te plaatsen. De bepaling dat Opdrachtgever het verschil kan verrekenen, ziet uitsluitend op situaties waarin aantoonbaar hogere dan marktconforme prijzen in rekening zijn gebracht en dient als correctiemechanisme. Naar het oordeel van Opdrachtgever is deze eis proportioneel en passend binnen de aard van de opdracht. Zie ook antwoord op vraag 6.
8	Programma van Eisen	In uw PvE Eis 12 staat: De leverancier levert de meest recent beschikbare modellen van de Apple iPhone, met een opslagcapaciteit van minimaal 256 GB, in de kleuren zwart of grijs. Accessoires: Elke smartphone wordt geleverd met een screenprotector en beschermhoes. Wilt u de Apple iPhone ook geleverd krijgen met een originele Apple AC-adapter?	Nee. De Apple iPhone dient te worden geleverd met de accessoires zoals deze standaard worden meegeleverd in de verpakking, aangevuld met de accessoires zoals benoemd in PvE eis 12.
9	Programma van Eisen	In uw PvE Eis 17 staat: De leverancier levert hardware zowel op de RINIS-locatie als bij medewerkers thuis, inclusief basisuitgifte (uitpakken, aansluiten waar van toepassing). U begrijpt dat het uitleveren en innemen van laptops op thuislocaties aanzienlijk meer kosten met zich meebrengen dan bij een uitgifte/innamen op uw kantoorlocatie. Deze (extra) kosten kunnen redelijkerwijs niet in een prijs per werkplek worden verwerkt. Kunt u verduidelijken hoe uw contractpartner deze aantoonbare extra kosten in rekening kan brengen?	Levering in geheel Nederland. Standaard op kantoor. Bij uitzondering extra in factuur voor RINIS.
10	Programma van Eisen	In uw PvE Eis 27 staat: Opdrachtgever kan nadere Opdrachten voor adviezen en niet-standaardwijzigingen ook opdragen aan derden en is derhalve niet verplicht adviezen bij Opdrachtnemer te vragen en al evenmin verplicht niet-standaard wijzigingen door Opdrachtnemer te laten uitvoeren. Het is ongebruikelijk om in een beheerde omgeving (niet standaard) changes door derden te laten uitvoeren. Het zal namelijk voor uw contractpartner geen vanzelfsprekendheid zijn dat als derden (niet standaard) changes uitvoeren aan de werkplekomgeving, dat zij het beheer hiervan kan accepteren. Bent u bereid om niet standaard changes dit alleen aan derden uit te besteden als uw contractpartner de kennis ontbeert om niet standaard changes uit te voeren en dus alleen in overleg en na akkoord van uw contractpartner dit bij derden te beleggen?	Ja, in overleg met de leverancier.
11	Concept Overeenkomst	In uw Concept overeenkomst staat in Artikel 7.4: Indien en voor zover sprake is van inzet op basis van nacalculatie (bijvoorbeeld voor additionele werkzaamheden of inzet op verzoek van Opdrachtgever), worden deze uren gespecificeerd en tegen de in de inschrijfdocumenten opgenomen tarieven in rekening gebracht. In Artikel 7.10 staat: Meerwerk wordt door Opdrachtnemer na voltooiing van de meerwerkzaamheden, en acceptatie daarvan door Opdrachtgever, apart gefactureerd. Kunt u verduidelijken of additionele werkzaamheden, oftewel meerwerk, in de maandfactuur mag specificeren of dat hier maandelijks een separate factuur voor moet worden ingediend?	Additionele werkzaamheden (meerwerk) mogen, na schriftelijke goedkeuring en acceptatie door Opdrachtgever, worden opgenomen en apart gespecificeerd in de reguliere maandfactuur. Het apart factureren van meerwerk is toegestaan, maar niet verplicht.

12	Concept Overeenkomst	In uw Concept overeenkomst staat in Artikel 15 b) Aanvullende opdrachten die nauw verband houden met de opdracht, onder de Overeenkomst rechtstreeks te gunnen aan de Opdrachtnemer, met een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde. Waaronder: hardware uitbreiding en (softwarematige) aanpassingen als gevolg van ontwikkelingen in de markt, wijzigingen in de regelgeving, kwaliteitsbehoefte van de aanbestedende dienst, wijzigingen in het beleid. Kunt u verduidelijken wat vanuit dit artikel "met een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde" concreet betekent voor de scope en omvang van dit contract?	Met "een maximum van 10% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde" wordt bedoeld dat aanvullende opdrachten als bedoeld in artikel 15, onder b, uitsluitend kunnen worden verstrekt tot maximaal 10% van de bij gunning vastgestelde oorspronkelijke opdrachtwaarde. Deze aanvullende opdrachten dienen nauw verband te houden met de oorspronkelijke opdracht, mogen de algemene aard van de opdracht niet wijzigen en blijven beperkt in omvang en waarde. Aan dit artikel kunnen geen aanspraken op aanvullende opdrachten worden ontleend.
13	Fout in prijzenblad	In Bijlage 6 Prijzenblad cel M30 wordt een maandbedrag gevraagd voor optionele 24/7 dienstverlening. In de totalisatie wordt dit bedrag vermenigvuldigd met 8, waardoor het totaal overeenkomt met 8 maanden in plaats van de totale looptijd van 8 jaar. Kan aanbestedende dienst bevestigen of hier een fout staat en of de factor moet worden aangepast naar 96 maanden, inclusief een gecorrigeerde versie van het prijzenblad voor alle inschrijvers.	RINIS bevestigt dat geen sprake is van een fout in het prijzenblad. De optionele 24/7 dienstverlening betreft geen vaste of structurele afname gedurende de looptijd van de overeenkomst. In het prijzenblad is daarom uitgegaan van een maximale inzet van één maand per jaar gedurende de maximale looptijd van acht jaar, hetgeen resulteert in de factor 8.
14	Maximum aantal pagina's	Voor gunningscriterium 2 hanteert aanbestedende dienst een maximum van 4 A4, terwijl dit criterium de dienstverlening voor de komende 4 jaar moet beschrijven, van belang is voor de samenwerking en 5 subvragen bevat. Opdrachtnemer acht dit paginalimiet niet voldoende ten opzichte van de gevraagde inhoud en dit belemmert een volledige en toetsbare beantwoording. Opdrachtnemer verzoekt daarom het maximale aantal pagina's te verhogen naar 5 A4.	Niet akkoord. Opdrachtgever hanteert een maximum van 4 A4-pagina's voor de beantwoording van gunningscriterium 2. In afwijking van het bepaalde in de aanbestedingsleidraad wordt toegestaan dat inschrijvers aanvullend één (1) bijlage (of visuals) van maximaal één A4-pagina toevoegen. Deze bijlage is uitsluitend bedoeld ter ondersteuning van de beantwoording en wordt meegenomen in de beoordeling.
15	Maximum aantal pagina's	Aanbestedende dienst hanteert voor gunningscriterium 1 een maximum van 3 A4. Opdrachtnemer acht dit niet haalbaar gezien de uitvraag en de behoefte om visuele onderdelen, zoals een transitieplanning, helder en toetsbaar te presenteren. Verzoekt RINIS daarom te bevestigen dat opdrachtnemer voor gunningscriterium 1 ondersteunende visuals, zoals planningsoverzichten, procesflows en schema's, als bijlage mag toevoegen en dat deze bijlagen niet meetellen in het maximale aantal A4 voor de beantwoording.	Deels akkoord. Opdrachtgever hanteert een maximum van 3 A4-pagina's voor de beantwoording van gunningscriterium 1. In afwijking van het bepaalde in de aanbestedingsleidraad wordt toegestaan dat inschrijvers aanvullend één (1) bijlage (of visuals) van maximaal één A4-pagina toevoegen. Deze bijlage is uitsluitend bedoeld ter ondersteuning van de beantwoording en wordt meegenomen in de beoordeling.
16	Maximum aantal pagina's	Aanbestedende dienst hanteert voor gunningscriterium 1 een maximum van 3 A4, terwijl de uitvraag 7 subvragen bevat. Opdrachtnemer acht dit paginalimiet disproportioneel ten opzichte van de gevraagde inhoud en dit belemmert een volledige en verifieerbare beantwoording. Opdrachtnemer verzoekt daarom het maximale aantal pagina's te verhogen naar 5 A4.	Zie antwoord op vraag 15.
17	Opslagpercentage	In het PvE staat dat opdrachtnemer op hardware en licenties geen marge toepast en de inkoopprijs 1 op 1 doorbelast. In de dienstverlening neemt opdrachtnemer ook kosten en risico's rond hardware op zich, zoals DOA omruil, garantie en RMA afhandeling, logistiek en distributie, order en assetadministratie, en leverings -en prijsrisico. Deze werkzaamheden dekken wij niet met de inkoopprijs. Opdrachtnemer verzoekt RINIS deze eis te herzien en een marktconforme vergoeding toe te staan, bijvoorbeeld een opslag op hardware van maximaal 7% of een vaste handling fee per device of per order.	Niet akkoord. Zie antwoord op vraag 6 en 7.
18	Dataverwijdering bij overname hardware	In het kader van duurzaamheid en mogelijke overname van hardware door medewerkers na afloop van gebruik: kan RINIS toelichten welke eisen zij stelt aan het wissen van data? Wordt hierbij volstaan met het op afstand volledig wissen van apparatuur (bijvoorbeeld conform gangbare MDM-/fabrieksreset-methoden), of verwacht RINIS dat dataverwijdering aantoonbaar wordt gemaakt middels een officieel wisrapport of -certificaat?	MDM fabriek reset methode is acceptabel bij overname. Zie ook eis 15 PVE.
19	Schaalbaarheid en groeiscenario	In paragraaf 1.5 wordt gesproken over mogelijke groei naar circa 200 medewerkers. Verwacht RINIS dat deze groei geleidelijk plaatsvindt, of moet rekening worden gehouden met scenario's waarin snelle opschaling nodig is?	De genoemde groei naar 100 zal naar verwachting geleidelijk verlopen. Over de genoemde mogelijke schaalvergroting naar 200 is dit nu nog niet te voorspellen.
20	Critical friend rol	In paragraaf 1.6.2 wordt aangegeven dat de opdrachtnemer actief de rol van "critical friend" vervult. Kan RINIS aangeven hoe zij de balans ziet tussen gevraagd en ongevraagd advies binnen deze rol, en hoe dit zich verhoudt tot de formele governance?	De Opdrachtnemer is hierin onafhankelijk en wordt gevraagd te adviseren als deze daar aankleding toe ziet. Hoe zich dat verhoudt tot informatiebehoefte vanuit de opdrachtgever is niet te voorspellen.

21	Programma van Eisen – Device- en Applicatiebeheer (MDM)	In het Programma van Eisen en de aanbestedingsleidraad worden voorbeelden genoemd van tooling voor device- en applicatiebeheer. Kunt u bevestigen of RINIS specifieke functionele capabilities als minimaal noodzakelijk beschouwt voor device- en applicatiebeheer (bijvoorbeeld op het gebied van security hardening, compliance enforcement, applicatiedistributie en rapportage), onafhankelijk van de gebruikte tooling? En zo ja, kunt u deze minimale functionele eisen expliciet benoemen, zodat inschrijvers kunnen aantonen dat hun oplossing hier gelijkwaardig aan is en voldoet?	CIS benchmarks zijn leidend en dienen afgestemd te worden met de Opdrachtgever. Hiervoor wordt verwezen naar alle eisen op het gebied van Informatieveiligheid en Data Governance (52 t/m 60) en overige relevante eisen.
22	Programma van Eisen – Device- en Applicatiebeheer (MDM)	Kan RINIS bevestigen dat het gebruik van alternatieve tooling is toegestaan, mits aantoonbaar wordt voldaan aan alle functionele en beveiligingseisen zoals opgenomen in het PvE, inclusief rapportage en auditvereisten?	Ja, dit wordt bevestigd. Het gebruik van alternatieve tooling is toegestaan, mits aantoonbaar wordt voldaan aan alle gestelde eis.
23	Aanbestedingsleidraad – par. 1.6 en 1.6.1	Kan opdrachtgever expliciet bevestigen of het gebruik van Jamf Pro binnen deze opdracht een verplichte eis is, dan wel een beschrijving van de huidige situatie betreft? Indien het een eis betreft, kan opdrachtgever aangeven of afwijking door inzet van functioneel gelijkwaardige tooling is toegestaan?	Volgens Opdrachtgever is JAMF-Pro essentieel voor "zero-touch" implementatie, naleving van beveiligingsstandaarden, gedetailleerde inventarisatie en beheer. Indien opdrachtnemer aantoonbaar kan maken dat een alternatief functioneel dezelfde gelijkwaardige tooling biedt, dan is dit toegestaan.
24	Programma van Eisen – par. 1.6 (Continuïteit)	Indien back-up en herstel onderdeel uitmaken van de scope: welke Recovery Time Objective (RTO) en Recovery Point Objective (RPO) hanteert opdrachtgever of verwacht zij dat deze door opdrachtnemer worden voorgesteld en contractueel worden vastgelegd?	Zie eis 38 en bijlage 12.
25	Programma van Eisen – par. 1.6 (Continuïteit en security)	Kan opdrachtgever bevestigen of back-up en restore van gebruikersdata en/of applicaties onderdeel uitmaakt van de scope van deze opdracht en, zo ja, voor welke onderdelen (bijvoorbeeld Microsoft 365, endpoints of specifieke applicaties)?	De data die gegenereert wordt vanuit genoemde zakelijke cloud toepassingen is in scope. Zie ook eis 38 en bijlage 12.
26	Programma van Eisen – par. 1.6 en 1.6.1	Kan opdrachtgever verduidelijken wat binnen deze aanbesteding precies wordt verstaan onder applicatiebeheer? Betreft dit uitsluitend technisch beheer van de Microsoft 365-suite en interne tooling (zoals configuratie, updates en beschikbaarheid), of worden ook andere applicaties en beheertaken verwacht?	Zowel technisch als functioneel beheer van M365 en tooling onder regie van en in afstemming met de Opdrachtgever wordt verwacht. Zie ook paragraaf 1.6.4 van de Aanbestedingsleidraad.
27	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige hardwarepopulatie, waaronder de gemiddelde leeftijd van laptops en mobiele devices, de lifecycle-status (bijvoorbeeld binnen of buiten afschrijving) en het aantal devices dat binnen de contractperiode verwacht wordt te worden vervangen?	De lifecycle bij Opdrachtgever is 4 jaar voor laptops en 3 jaar voor iPhones. Dat impliceert dat alle devices ten minste 1 keer worden vervangen (contractperiode is 4 tot 8 jaar). Alle huidige laptops en iPhones bevinden zich binnen die afschrijvingsperiode en worden niet in bulk vervangen maar verspreid. Zie ook antwoord op vraag 6.
28	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel en welke softwarepakketten gemiddeld per laptop zijn geïnstalleerd, inclusief onderscheid tussen standaardapplicaties en specifieke (rol- of functiegebonden) applicaties?	Zie paragraaf 1.6.1 van de Aanbestedingsleidraad voor een beschrijving van de standaard werkplek, die voor alle medewerkers beschikbaar moet zijn. Specifieke applicaties wisselen en zijn afhankelijk van de behoefte.
29	Programma van Eisen – par. 1.6 / Servicedesk	Kan opdrachtgever inzicht geven in het aantal en type historische servicedesk-incidenten en -requests (bijvoorbeeld over de afgelopen 12 maanden), teneinde de aard en omvang van de dienstverlening beter te kunnen inschatten?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht dit niet relevant voor invulling van de gewenste dienstverlening.
30	Programma van Eisen – par. 1.6 (Security)	Kan opdrachtgever inzicht geven in de huidige Microsoft Secure Score (of vergelijkbare security score) van de Microsoft 365-omgeving en aangeven of deze als nulmeting of streefwaarde wordt gehanteerd binnen de opdracht?	Niet akkoord. Opdrachtgever acht dit niet relevant voor invulling van de gewenste dienstverlening.
31	Aanbestedingsleidraad – par. 1.6 en 1.6.1	Kan opdrachtgever bevestigen of alternatieve tooling (zoals Microsoft native oplossingen) is toegestaan mits aan alle eisen wordt voldaan, of dat hier contractuele of beleidsmatige beperkingen gelden?	Alternatieve tooling voor beheer door opdrachtnemer is toegestaan mits voldaan wordt aan de afgesproken veiligheids & privacy normen.
32	Programma van Eisen – par. 1.6.1 en 1.6.3	Kan opdrachtgever verduidelijken hoe wordt omgegaan met de bestaande Jamf Pro-omgeving (overnemen, herinrichten of nieuw leveren) en wie licentiehouders is?	De huidige leverancier is licentiehouders. In het antwoord op gunningscriterium 1 wordt opdrachtnemer gevraagd om een transitieplan.
33	Programma van Eisen – par. 1.6 (Security)	Is er sprake van een SIEM-voorziening en maakt beheer of monitoring hiervan onderdeel uit van de opdracht?	Inrichting en gebruik van een SIEM voor monitoring van werkplekken in combinatie met MDM is onderdeel van de opdracht.
34	Programma van Eisen – par. 1.4 en 1.5	Kan opdrachtgever bevestigen of telefonie onderdeel is van de scope en dat netwerk- en internetdiensten expliciet buiten scope vallen?	Mobiele telefonie in combinatie met internet zijn in scope. Andere netwerk en internetdiensten niet. Zie ook eis 12, eis 13 en paragraaf 1.4 in de Aanbestedingsleidraad.
35	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Is het opdrachtnemer toegestaan Microsoft 365- en overige licenties te leveren en te beheren (CSP-model)?	Ja, licenties blijven wel eigendom van Opdrachtgever. Zie ook paragraaf 1.4 van de Aanbestedingsleidraad. Levering van licenties en specifieke softwarepakketten binnen het KA-domein valt binnen de scope van de opdracht.
36	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever bevestigen of alle Apple-devices zijn opgenomen in Apple Business Manager en of opdrachtnemer beheertoegang krijgt?	Ja, dit wordt bevestigd.

37	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Welke third-party tooling wordt gebruikt voor patchmanagement en endpointbeheer en is vervanging toegestaan?	Patchmanagement maakt deel uit van het technisch beheer door Opdrachtgever. De invulling daarvan dus ook. Jamf Pro wordt gebruikt voor patchmanagement en endpoint beheer.
38	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Wordt Microsoft Intune ingezet of verwacht opdrachtgever dat Intune onderdeel uitmaakt van de dienstverlening?	Opdrachtgever verwacht een optimale inrichting van managed workplace met de tooling die daarvoor nodig is. Intune valt binnen M365 licentie en kan dus ingezet worden voor dienstverlening.
39	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever verduidelijken of device management is gebaseerd op MDM, MAM of een combinatie hiervan?	De huidige situatie is MDM. MAM wordt momenteel ingericht via Jamf Pro. Daarnaast is inrichting van MAM via Microsoft 365 mogelijk. De nadere inrichting en inzet hiervan vindt plaats in afstemming. Zie ook eisen 8, 9 en 29 van de PvE.
40	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever bevestigen dat uitsluitend Apple-werkplekken binnen scope vallen en Windows-werkplekken zijn uitgesloten?	Opdrachtgever beschikt alleen over Apple-werkplekken.
41	Aanbestedingsleidraad – par. 4.4	Kan opdrachtgever aangeven of voor deze aanbesteding een geraamde contractwaarde, maximaal budget of financiële bandbreedte is vastgesteld?	Voor deze aanbesteding is geen geraamde contractwaarde, maximaal budget of financiële bandbreedte vastgesteld.
42	Prijzenblad bijlage 6 / Eis 15	Kan opdrachtgever verduidelijken of prijsregel 2a ziet op een gecombineerd tarief voor refurbish en afvoer of dat onderscheid wordt verwacht?	Prijsregel 2a ziet op één gecombineerd tarief voor zowel refurbishment als afvoer van hardware. Een verdere uitsplitsing wordt niet verwacht.
43	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Op welke wijze bepaalt opdrachtgever het aantal medewerkers/werkplekken voor prijs- en afnamebepaling en welke definitie wordt gehanteerd?	Onder een werkplek wordt in beginsel één medewerker verstaan. Per werkplek wordt minimaal één laptop en één iPhone afgenomen. Het aantal werkplekken wordt bepaald op basis van het feitelijk aantal medewerkers waarvoor de Managed Workplace-dienstverlening wordt afgenomen, conform het Programma van Eisen. Zie ook antwoord op vraag 6.
44	Aanbestedingsleidraad – par. 4.3.3	Welke duurzaamheidsdoelstellingen moeten concreet en meetbaar worden onderbouwd in de inschrijving?	Inschrijvers dienen in hun inschrijving minimaal in te gaan op de in Gunningscriterium 3 genoemde punten. Binnen deze kaders staat het inschrijvers vrij om, in lijn met de doelstelling van Opdrachtgever, op eigen wijze invulling te geven aan hun duurzaamheidsaanpak. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de in het gunningscriterium opgenomen beoordelingsaspecten.
45	Aanbestedingsleidraad – par. 4.3	Kan opdrachtgever bevestigen welke onderdelen van de inschrijving primair inhoudelijk worden beoordeeld en welke vormvrij zijn?	De inschrijving wordt inhoudelijk beoordeeld voor zover dit in paragraaf 4.3 van de aanbestedingsleidraad is aangegeven. Voor de onderdelen waarvoor gunningscriteria en beoordelingsaspecten zijn opgenomen, vindt een inhoudelijke beoordeling plaats. Voor overige onderdelen gelden uitsluitend de in de aanbestedingsdocumenten opgenomen vormvereisten.
46	Programma van Eisen – par. 1.6	Worden rapportage- en overlegmomenten beschouwd als vaste prestatie binnen de maandelijkse dienstverlening?	Ja, zie ook eis 45.
47	Conceptovereenkomst – art. 5 en 7	Hoe wordt omgegaan met werkzaamheden buiten de standaard dienstverlening: via vaste tarieven of nacalculatie?	Werkzaamheden die binnen de standaard dienstverlening vallen, worden uitgevoerd binnen de overeengekomen vergoedingen zoals voortvloeiend uit de inschrijving. Werkzaamheden die daarbuiten vallen en als additionele werkzaamheden of meerwerk zijn aangemerkt, worden uitsluitend na voorafgaande instemming van Opdrachtgever uitgevoerd en op basis van nacalculatie tegen de in de inschrijfdocumenten opgenomen tarieven gefactureerd.
48	Conceptovereenkomst – art. 7	Is indexering gemaximeerd of volledig conform de CBS-index Zakelijke en ICT Dienstverlening toegestaan?	Indexering is gemaximeerd. De jaarlijkse indexering vindt plaats op basis van de CBS-index "Zakelijke en ICT Dienstverlening" en is gemaximeerd tot de jaarmutatie van deze index.
49	Programma van Eisen – par. 1.6.3	Zijn bestaande leveranciers verplicht mee te werken aan de transitie en hoe wordt dit geborgd door opdrachtgever?	Ja, deze zullen meewerken aan de transitie.
50	Programma van Eisen – par. 1.6.3	Is er een beoogde startdatum en een harde einddatum voor de transitie vastgesteld?	Ja. De beoogde startdatum van de transitie is 1 mei 2026. De transitie dient uiterlijk binnen drie (3) maanden na start te zijn afgerond. De nadere planning en invulling van de transitie wordt door inschrijver opgenomen in gunningscriterium 1 (het transitieplan) en na gunning in overleg tussen partijen vastgesteld.
51	Programma van Eisen – par. 1.6.3 en Overeenkomst art. 4.4	Kan opdrachtgever bevestigen of er sprake is van een migratie/transitie van de huidige omgeving naar de nieuwe ICT Managed Workplace en welke onderdelen hieronder vallen?	Ja, er is sprake van een migratie/transitie. Opdrachtgever vraagt daarom inschrijvers in het kader van gunningscriterium 1 een transitieplan uit te werken. De scope van de opdracht, en daarmee de onderdelen die onderdeel uitmaken van de transitie, is beschreven in paragraaf 1.4 van de aanbestedingsleidraad. In gunningscriterium 1 wordt inschrijver gevraagd het transitieplan op te stellen waarin onder meer de overgang van de huidige situatie naar de gewenste situatie wordt beschreven.
52	Wet- en regelgeving / par. 1.6	In hoeverre dient de dienstverlening aantoonbaar bij te dragen aan NIS2-compliance van opdrachtgever?	Eis 43 en paragraaf 1.4 (scope) van de Aanbestedingsleidraad. Informatiebeveiliging (waaronder NIS2) en beveiliging van de toeleveringsketen vormen een essentieel onderdeel van deze aanbesteding.

53	Programma van Eisen – par. 1.6	Worden periodieke pentests, audits of security assessments verwacht binnen de scope van de opdracht?	Er worden regelmatig pentests en audits gedaan waarbij verwacht wordt dat opdrachtnemer op aanvraag deelneemt
54	Programma van Eisen – par. 1.6 (Informatiebeveiliging)	Welke minimale aanvullende security controls verwacht opdrachtgever bovenop Microsoft-standaarden?	CIS benchmarks zijn vereiste voor laatste in gebruik zijnde versies van zowel macOS, iOS en M365. zie ook eis 52 t/m 60, PVE.
55	SLA / Incidentmanagement – par. 1.6	Hoe wordt prioritering van incidenten en escalatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ingericht?	De prioritering van incidenten en de escalatieprocedure worden door opdrachtnemer uitgewerkt op basis van gangbare ITIL-principes en afgestemd met Opdrachtgever.
56	Programma van Eisen – par. 1.6	Is structurele on-site ondersteuning vereist en zo ja, met welke frequentie en omvang?	Bij noodzaak en in afstemming.
57	Programma van Eisen – par. 1.6	Welke openingstijden en talen worden verwacht voor de servicedesk?	Zie eis 35. Voertaal is Nederlands, Engels kan ook voorkomen.
58	Programma van Eisen – par. 1.4 en 1.6	Hoe wordt omgegaan met BYOD: valt dit binnen scope, buiten scope of als optionele dienst?	Niet toegestaan. Zie eis 28
59	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Zijn er specifieke eisen ten aanzien van Apple Business Manager en zero-touch deployment?	Zie eis 9, PVE.
60	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Welke Apple-modellen en lifecycle-termijnen hanteert opdrachtgever als uitgangspunt?	Momenteel 2 type macbook Pro en laatste model iPhone. Uiteindelijk komt opdrachtgever met een persona lijst waarin apparaten per gebruikers groep worden vastgesteld. Zie eis 19 en Paragraaf 1.6.1 van de aanbestedingsleidraad. Lifecycle is 4 jaar voor laptops en 3 jaar voor mobile telefoons.
61	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Welke verwachtingen heeft opdrachtgever ten aanzien van proactieve optimalisatie binnen Microsoft 365?	Zie eis 52, eis 54 en paragraaf 1.6.2. van de Aanbestedingsleidraad (critical friend).
62	Programma van Eisen – par. 1.6	Wordt functioneel applicatiebeheer expliciet uitgesloten of kan dit optioneel worden aangeboden?	Functioneel beheer op managed workplace wordt afgestemd met Opdrachtgever. inrichting, adoptie gebruikers ondersteuning in afstemming met Opdrachtgever.
63	Programma van Eisen – par. 1.6.1	Kan opdrachtgever bevestigen welke onderdelen exact onder technisch applicatiebeheer vallen?	De inhoud en reikwijdte zoals bedoeld in paragraaf 1.6.4 van de Aanbestedingsleidraad zijn leidend. De huidige applicatielijst en de op de geleverde apparatuur gebruikte tooling zijn aan verandering onderhevig en vallen binnen de scope zoals beschreven in deze paragraaf.
64	Bewijsstukken GVA en Belastingverklaring	U vraagt om het aanleveren van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) en een Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen. De aanvraag en afgifte van deze verklaringen kan in de praktijk 6–8 weken duren. Kunt u bevestigen dat, indien deze bewijsstukken bij voorlopige gunning nog niet beschikbaar zijn, het overleggen van een aantoonbaar bewijs van aanvraag volstaat, mits de definitieve verklaringen direct na ontvangst en uiterlijk vóór definitieve gunning worden aangeleverd?	Opdrachtgever is ermee bekend dat de aanvraag en afgifte van de Gedragsverklaring Aanbesteden en de Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen enige tijd kan vergen. Om die reden is in de aanbestedingsleidraad expliciet opgenomen dat deze bewijsstukken tijdig dienen te worden aangevraagd. Opdrachtgever handhaaft de vereisten zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad ten aanzien van het moment van overlegging en de geldigheid van deze bewijsstukken. Het overleggen van uitsluitend een bewijs van aanvraag volstaat niet.
65	PVE 8	Aanbestedende Dienst wenst een maximale tijdsduur voor eerste opstart van 45 minuten. In eis 9 vermeld aanbestedende dienst ook dat het middels een zero touch aanpak moet gaan. Inschrijver doet de aanname dat er wel rekening wordt gehouden met de omstandigheden van de uitrol, denk hierbij aan wifi thuis of Andere factoren. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Opdrachtgever kan bevestigen dat deze eis geldt voor zover inschrijver hier invloed op heeft.
66	PVE 8	Inschrijver doet de aanname dat de meetbare tijden in de Eisen uitgaan van nieuwe hardware bij initele uitgifte en dat deze tijden niet van toepassing zijn op devices die meerdere jaren oud zijn. Kan aanbestedende dienst dit bevestigen?	Niet akkoord, tenzij aantoonbaar dat significante achteruitgang in deze tijden optreedt in de loop van de jaren.
67	PVE 21	Inschrijver kanaliseert binnenkomende oproepen via een keuzemenu en dispatcher. Deze personen zorgen ervoor dat de beller direct door de juiste persoon wordt geholpen. Omdat aanbestedende dienst een multidisciplinaire opdracht in de markt zet is inschrijver van mening dat dit goed kan passen. Gaat aanbestedende dienst ermee akkoord deze eis te laten vervallen zodat inschrijvers de best passende inrichting kunnen verzorgen?	Niet akkoord.
68	PVE 39	Aanbestedende dienst vraagt een partner voor het beheren van cloud oplossingen, maar wordt middels eis 39 wel verantwoordelijk gehouden voor uptime en beschikbaarheid van cloud diensten. Is aanbestedende dienst akkoord met de aanpassing dat de beschikbaarheidsverantwoordelijkheid enkel van toepassing is voor diensten welke door de inschrijver zelf worden geleverd?	Eis 39 meldt al dat "Onbeschikbaarheid van die delen van de omgeving die buiten verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vallen worden niet in de berekening van de beschikbaarheid meegenomen"
69	PVE 30	Aanbestende dienst beschrijft in eis 30 dat zij zelf verantwoordelijk blijven voor beleid en compliance. Echter in eisen 52 t/m 58 verzoekt u inschrijver een complete uitwerking te maken op diverse onderdelen. Kan aanbestedende dienst aangeven hoe u de verantwoordelijkheden ziet en hoe de plannen worden gebruikt die inschrijver dient te maken?	Opdrachtnemer is inderdaad verantwoordelijk voor beleid en compliance. Bijbehorende procedures horen in gevuld te worden door de Opdrachtnemer in afstemming met Opdrachtgever.

70	Bijlage 6 – Prijzenblad ICT Managed Workplace, paragraaf 4.1.2	Kunt u concreet aangeven welke werkzaamheden RINIS beschouwt als reguliere dienstverlening die onder het Managed Workplace-tarief vallen, en welke werkzaamheden hier expliciet niet onder vallen?	Zie voor de scope Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.4 en 1.6.3.
71	Bijlage 6 – Prijzenblad ICT Managed Workplace, paragraaf 4.1.2	In de aanbestedingsstukken is geen indicatie opgenomen van het gewenste of huidige dataverbruik per gebruiker voor mobiele abonnementen. Kunt u aangeven of RINIS uitgaat van een indicatief dataverbruik per gebruiker (bijvoorbeeld gemiddeld aantal GB per maand)? Wij verzoeken aanbestedende dienst dit als uitgangspunt op te nemen voor het aan te bieden mobiele abonnement, zodat de beoordeling gelijkwaardig blijft onder de inschrijvers.	Minimaal 24GB per maand per gebruiker, onbeperkt bellen en sms'en verdeeld over de organisatie als geheel.
72	Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace RINIS v1.0 paragraaf 1.5	In paragraaf 1.5 van de aanbestedingsleidraad wordt aangegeven dat de genoemde aantallen werkplekken indicatief zijn en dat er geen minimale of maximale afnameverplichtingen gelden. In de aanbestedingsstukken is echter geen nadere toelichting opgenomen over mogelijke afschaling (krimp) gedurende de looptijd van de overeenkomst en de gevolgen daarvan voor de maandelijkse kosten. Ter bevordering van een juiste prijsstelling gedurende het contract verzoeken wij u een krimpprocentage van 10% op te nemen voor het aantal gebruikers van de Managed Workplace?	Niet akkoord. Opdrachtgever voorziet op dit moment geen krimp in het aantal gebruikers van de Managed Workplace, en neemt daarom geen krimpprocentage op.
73	Bijlage 6 – Prijzenblad ICT Managed Workplace, paragraaf 4.1.2	Kan aanbestedende dienst CDR-gegevens voor telefonie en dataverkeer aandragen van de afgelopen 3 maanden?	Niet akkoord. Call Detail Records worden niet verstrekt.
74	Bijlage 6 – Prijzenblad ICT Managed Workplace, paragraaf 4.1.2	In het prijzenblad wordt gevraagd om een maandtarief voor optionele ondersteuning buiten kantooruren (24/7), welk tarief vervolgens volledig wordt doorgerekend maal 8 en daarmee onderdeel uitmaakt van de totale inschrijvingsprijs. Is de aannahme correct dat dit tarief gebaseerd moet zijn op de gevraagde 75 werkplekken? Dus een totaalprijs van service x werkplekken x 8 jaar?	Zie ook vraag 13. De optionele 24/7 dienstverlening betreft geen vaste of structurele afname gedurende de looptijd van de overeenkomst. In het prijzenblad is daarom uitgegaan van een maximale inzet van één maand per jaar gedurende de maximale looptijd van acht jaar, hetgeen resulteert in de factor 8.
75	Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace RINIS v1.0 paragraaf 1.4	In de aanbestedingsstukken wordt impliciet verwacht dat inschrijvers aandacht besteden aan adoptie van de Managed Workplace-dienstverlening door eindgebruikers. Tegelijkertijd is niet nader gespecificeerd welke mate of vorm van adoptie RINIS verwacht, noch hoe adoptie concreet wordt afgebakend binnen de dienstverlening. Kunt u toelichten op welke wijze verschillen in de invulling van adoptie door inschrijvers worden meegewogen en geborgd binnen de beoordeling van het gunningscriterium kwaliteit, zodat inschrijvingen op een gelijkwaardige en vergelijkbare wijze kunnen worden beoordeeld?	De adoptieondersteuning valt binnen scope van de opdracht, maar wordt in geen van de gunningscriteria apart uitgevraagd of benoemd als beoordelingsaspect.
76	Aanbestedingsleidraad ICT Managed Workplace RINIS v1.0 paragraaf 4.3.2	Inschrijver merkt op dat 3 pagina's erg summier is voor een transitieplan. Kunt u dit verhogen naar 5?	Zie antwoord op vraag 15.
77	Bijlage 5 – Conceptovereenkomst, artikel 3, artikel 5 en artikel 7	Kunt u verduidelijken of inschrijver gerechtigd is een commerciële marge te hanteren op te leveren werkplekhardware (zoals Apple-devices), en zo ja, of deze marge dient te worden verwerkt in de eenheidsprijzen in het prijzenblad dan wel afzonderlijk inzichtelijk moet worden gemaakt?	Zie antwoord op vraag 6 en 7.
78	Bijlage 5 – Conceptovereenkomst, artikel 7.2 en 7.3 (indexatie)	Kunt u bevestigen of de in artikel 7 genoemde indexatiemogelijkheid uitsluitend van toepassing is op diensten, of tevens op hardware en (derden)licenties, en hoe dit zich verhoudt tot prijswijzigingen van leveranciers gedurende de looptijd van de overeenkomst?	De indexatiemogelijkheid zoals opgenomen in artikel 7 van de conceptovereenkomst ziet uitsluitend op de overeengekomen tarieven voor dienstverlening. Voor hardware en licenties geldt dat RINIS gedurende de looptijd van de overeenkomst marktconforme prijzen verwacht; deze vallen niet onder de indexatieregeling.
79	Bijlage 5 – Conceptovereenkomst, artikel 7 (vergoeding en indexatie)	Kunt u bevestigen dat bij uitoefening van de verlengingsopties conform artikel 4.2 de indexatie zoals opgenomen in artikel 7 onverkort van toepassing blijft gedurende de verlengingsjaren?	Ja, dit wordt bevestigd. Bij uitoefening van de verlengingsopties blijft de indexatieregeling zoals opgenomen in artikel 7 van de conceptovereenkomst onverkort van toepassing gedurende de verlengingsjaren.
80	Bijlage 5 – Conceptovereenkomst, artikel 6.2 en 6.5	Kunt u toelichten op welk moment de concrete fatale termijnen definitief worden vastgesteld en hoe wordt geborgd dat deze termijnen in redelijkheid haalbaar zijn, mede gezien afhankelijkheden van opdrachtgever en eventuele derden?	De fatale termijnen als bedoeld in artikel 6.2 zijn vastgelegd in het Programma van Eisen, waaronder eis 9. De datum als bedoeld in artikel 6.5 wordt door inschrijver opgenomen in het transitieplan en maakt onderdeel uit van de inschrijving. Na gunning wordt deze datum in gezamenlijk overleg definitief vastgesteld.

81	Bijlage 12 - backup and restore - volledige toelichting MacOS/iOS Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 3 (integrale prestatie)	Kunt u bevestigen dat back-up en herstel van eindgebruikersdata op werkplekken en mobiele devices expliciet buiten de scope van de dienstverlening valt en dat Opdrachtnemer hiervoor geen verantwoordelijkheid draagt?	Ja, dit wordt bevestigd. Wat wel geldt is zakelijke gebruikers data uit genoemde cloud toepassingen (bijv M365) hoort meegenomen te worden in backups bij de betreffende leveranciers.
82	Bijlage 5 - Conceptovereenkomst - artikel 12 (Audit en assurance)	Kunt u aangeven met welke maximale frequentie Opdrachtgever gebruik kan maken van audit- en assuranceverzoeken en bevestigen dat dergelijke verzoeken proportioneel zijn en de reguliere dienstverlening niet onevenredig mogen verstoren?	Op grond van artikel 5.3 van de ARBIT-2022 kan Opdrachtgever een "audit (laten) uitvoeren indien concrete omstandigheden daartoe aanleiding geven." Een maximale frequentie kan daarom niet op voorhand worden vastgesteld. Opdrachtgever bevestigt dat audit- en assuranceverzoeken proportioneel worden ingezet en de reguliere dienstverlening niet onevenredig mogen verstoren.
83	Bijlage 10 - Verwerkersovereenkomst RINIS AVG/ARBIT v1.0 - DAP	Kunt u bevestigen dat wijzigingen in het Dossier Afspraken & Procedures (DAP) uitsluitend na wederzijdse schriftelijke instemming plaatsvinden en niet leiden tot een eenzijdige uitbreiding van verplichtingen voor Opdrachtnemer?	Ja, dit wordt bevestigd. Wijzigingen in het Dossier Afspraken & Procedures (DAP) kunnen uitsluitend plaatsvinden na wederzijdse schriftelijke instemming van partijen, conform artikel 16.4 en 16.5 van de conceptovereenkomst.
84	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk gunningscriteria en beoordeling	Kunt u nader toelichten hoe de kwalitatieve gunningscriteria objectief worden beoordeeld en of per criterium een minimale score geldt waaronder inschrijving terzijde wordt gelegd?	De kwalitatieve gunningscriteria worden beoordeeld aan de hand van de per gunningscriterium in de Aanbestedingsleidraad benoemde beoordelingsaspecten. De wijze van beoordeling en puntentoekenning is nader uitgewerkt in tabel 2 op pagina 21 van de Aanbestedingsleidraad. Conform de Aanbestedingsleidraad geldt per kwalitatief gunningscriterium een minimale score. Indien een inschrijving voor een gunningscriterium een score lager dan 5 behaalt, wordt de inschrijving uitgesloten van verdere deelname.
85	Prijzenblad	Kunt u verduidelijken welke prijscomponenten als vast (all-in) worden beschouwd en welke variabel mogen worden aangeboden op basis van afroep of nacalculatie?	De vaste (all-in) prijscomponenten zijn vastgelegd in het Programma van Eisen, in het bijzonder eisen 1 tot en met 4.
86	Aanbestedingsleidraad - Hoofdstuk geldigheid inschrijving	Kunt u bevestigen gedurende welke termijn de inschrijving en geoffreerde prijzen bindend zijn voor inschrijver, mede in relatie tot eventuele uitloop van de procedure?	De inschrijving (en de geoffreerde prijzen) zijn bindend gedurende de gestanddoeningstermijn zoals vermeld op TenderNed, te weten drie (3) maanden vanaf de datum van ontvangst van de inschrijving. Indien de aanbestedingsprocedure onverhoopt langer duurt dan deze gestanddoeningstermijn, zal Opdrachtgever inschrijvers verzoeken de geldigheid van hun inschrijving te verlengen.
87	Prijzenblad	In de leidraad is opgenomen dat mobiele abonnementen onderdeel uitmaken van de scope van de opdracht. Kunt u verduidelijken op welke wijze mobiele telefonie (abonnementskosten, bundels, roaming en lifecyclebeheer van SIM/eSIM) dient te worden geprijsd in het prijzenblad? Graag ontvangen wij bevestiging of deze kosten: a) onderdeel moeten zijn van het vaste Managed Workplace-tarief, b) als afzonderlijke (afroepbare) prijscomponent moeten worden opgenomen.	Het prijzenblad vraagt om een prijs per werkplek, conform de samenstelling van de standaard werkplek zoals opgenomen in het Programma van Eisen (onder meer eis 17). Kosten voor mobiele abonnementen (zoals abonnementskosten, bundels en roaming) maken geen onderdeel uit van het vaste Managed Workplace-tarief en worden niet als afzonderlijke prijscomponent uitgevraagd in het prijzenblad.
88	Aanbestedingsleidraad 1.6.1 (Zoom Workplace-vaste telefonie) 4.1.2 (managed workplace-tarief), prijzenblad	In de huidige omgeving maakt RINIS gebruik van Zoom Workplace inclusief vaste telefonie. Kunt u bevestigen of vaste telefonie (inclusief licenties, configuratie, beheer en support) volledig onderdeel is van het vaste Managed Workplace-tarief, of dat (een deel van) deze kosten afzonderlijk dient te worden opgenomen in het prijzenblad?	Zoom staat op de applicatie lijst. Licenties zijn eigendom van Opdrachtgever. Vaste telefonie maken geen deel uit van deze aanbesteding.
89	Leidraad 1.4 laatste alinea	Kunt u bevestigen dat werkzaamheden die niet expliciet zijn beschreven in paragraaf 1.4 uitsluitend na wederzijdse schriftelijke overeenstemming worden uitgevoerd en, indien van toepassing, leiden tot een aanpassing van het tarief of inzet als meerwerk?	Ja, dit wordt bevestigd.
90	Leidraad 1.4 en 1.5	Kunt u toelichten hoe inschrijvers bij het prijzen van mobiele abonnementen rekening dienen te houden met het ontbreken van minimale afnameverplichtingen en fluctuerende aantallen gedurende de looptijd?	Opdrachtnemer onderhandeld namens Opdrachtgever inzake mobiele abonnementen dit hoort bij ontzetting.
91	Leidraad 1.6.4	Kunt u verduidelijken hoe het eigenaarschap van hardware, software en abonnementen in naam van RINIS zich verhoudt tot de rol van Opdrachtnemer als inkopende partij, met name ten aanzien van contractbeheer, aansprakelijkheid en commerciële opslag?	Opdrachtgever koopt hardware en software(licenties) bij opdrachtnemer en wordt daarmee eigenaar. Opdrachtnemer is reseller van de producten en beheert deze naderhand binnen de managed workplace dienstverlening.
92	4.1.3 (Presentatie ter hereijking)	Kunt u toelichten op basis van welke criteria scores tijdens of na de presentatie kunnen worden bijgesteld, en hoe wordt geborgd dat hierbij geen nieuwe inhoudelijke informatie wordt meegewogen?	De wijze waarop scores tijdens of na de presentatie kunnen worden herijkt en de daarbij geldende randvoorwaarden zijn expliciet opgenomen in paragraaf 4.1.3 van de aanbestedingsleidraad. In het bijzonder wordt verwezen naar de derde opsomming in deze paragraaf.

93	4.1.2 (Prijsopbouw)	Kunt u nader duiden wat onder "normale wijzigingen in applicaties, functionaliteit of beveiliging" wordt verstaan en wanneer sprake is van een substantiële wijziging die aanleiding kan geven tot herziening van het Managed Workplace-tarief?	Bij wat substantieel bevonden wordt, volgt onderling overleg en afstemming. Alleen dan kan herziening van het tarief aan de orde zijn.
94	Leidraad 1.8 (Wachtkamerovereenkomst)	Kunt u bevestigen dat in geval van inzet van de wachtkamerovereenkomst de oorspronkelijke inschrijfprijzen en condities ongewijzigd van toepassing blijven, en hoe wordt omgegaan met aantoonbare prijswijzigingen van leveranciers in deze periode?	In geval van inzet van de wachtkamerovereenkomst blijven de oorspronkelijke inschrijfprijzen en contractuele condities ongewijzigd van toepassing. Evenals onder de (concept)overeenkomst zijn tussentijdse prijswijzigingen gedurende deze periode niet toegestaan.
95	Architectuur	Architectuur: Is er een actuele architectuurbeschrijving beschikbaar? Dit helpt ons om een betere inschatting te maken van de omvang en complexiteit van de beoogde transitie.	Nee. Er is geen actuele architectuurbeschrijving beschikbaar. Inschrijver dient uit te gaan van de aanbestedingsdocumenten en het in gunningscriterium 1 gevraagde transitieplan.
96	Hardware-specificaties	Hardware-specificaties Welke hardware-specificaties zijn gewenst? Op basis hiervan kunnen wij passende refurbished laptops aanbieden.	Opdrachtgever koopt alleen nieuwe apparatuur in.
97	Procedurele vraag	Procedurele vraag In TenderNed bestaat de mogelijkheid om meerdere documenten te uploaden, waaronder bijvoorbeeld een accountantsverklaring. In de documentatie staat echter dat de accountantsverklaring pas na selectie hoeft te worden aangeleverd. Kunt u aangeven of deze velden voorlopig leeg mogen blijven, of dat zij toch al ingevuld dienen te worden?	Bijlage 11 van de aanbestedingsdocumenten geeft aan welke documenten op welk moment moeten worden aangeleverd. Documenten die volgens Bijlage 11 pas na voorlopige gunning hoeven te worden overgelegd, hoeven bij inschrijving niet te worden geupload. De betreffende velden in TenderNed mogen in dat geval leeg blijven. Inschrijver dient bij inschrijving wel te verklaren dat hij voldoet aan de gestelde eisen. De bijbehorende bewijsmiddelen worden uitsluitend opgevraagd bij de winnende inschrijver.