

Nota van Inlichtingen

Aanbesteding **EA Frezen, semiautomatische enveloppenopeners en onderhoud (IUC25-607)**

Publicatienummer 480335

In het kader van bovengenoemde aanbesteding zijn tot en met 12.00 uur op 6 februari 2026 (sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen) door marktpartijen vragen gesteld. Zie voor de gestelde vragen en de door aanbesteder verstrekte antwoorden bij deze Nota van Inlichtingen, pagina drie van dit document. De vragen en antwoorden vormen met deze Nota van Inlichtingen een integraal onderdeel van het Beschrijvende document.

Naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen zijn de volgende documenten aangepast en/ of aanpassingen doorgevoerd aangegeven in rood:

Vraag	Was	Wordt	Toelichting aanpassingen
2	<p>In Bijlage 7 (SLA) is het service window vastgesteld op werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur.</p> <p>Kunt u akkoord gaan om het service window aan te passen naar onze standaard service window van de onderaannemer, zijnde werkdagen van 07:00 tot 15:00 uur, waarbij incidentmeldingen uiteraard 24/7 kunnen worden gedaan? Dit zal een positieve impact op de aanbiedingsprijs hebben.</p>	<p>Het service window zal worden aangepast van 07.00 tot 15.00 uur, De nieuwe versie van het SLA zal worden geüpload in TenderNed.</p>	<p>Zie vraag 2 en toelichting</p>
13	<p>Kunt u bevestigen of de boetes gelden als exclusieve remedie voor SLA-overschrijdingen, en dat naast de boetes geen aanvullende schadevergoeding wordt gevorderd voor dezelfde tekortkoming?</p>	<p>De boeteclausule in de SLA is verduidelijkt. De boete geldt niet als exclusieve remedie bij SLA-overschrijdingen. De Belastingdienst behoudt alle overige contractuele en wettelijke rechten, waaronder het recht op ontbinding, nakoming en het vorderen van aanvullende schadevergoeding. De boete staat daarmee los van de aansprakelijkheidsregeling uit</p>	<p>Zie vraag 13 en toelichting</p>

		<p>ARVODI-2025, die onverkort van toepassing blijft.</p> <p>Aan het einde van de boeteclausule in Bijlage 7 (SLA) is de volgende zin toegevoegd:</p> <p>“Indien de Leverancier niet in staat is zich aan deze serviceniveaus te houden voor wat betreft de, telefonische bereikbaarheid (KPI 2), beschikbaarheid en oplostijd (KPI 3) dan is de Belastingdienst gerechtigd een boete op leggen. De boete komt de Belastingdienst toe onverminderd het recht van de Belastingdienst, zoals ontbinding, nakoming of schadevergoeding te vorderen.”</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

#	Onderwerp	Betrekking op	Vraag	Antwoord
1	24 uren SLA	Beschrijvend-document IUC25607 (pagina 7)	<p>In het Beschrijvend Document staat vermeld:</p> <p><i>“Daarnaast is er sprake van een 24uurs servicecontract (SLA) en onderhoudscontract.”</i></p> <p>Kunt u verduidelijken hoe deze vermelding van een “24uurs servicecontract (SLA)” moet worden geïnterpreteerd in relatie tot Bijlage 7 (SLA), waarin servicevensters, reactie- en oplostijden expliciet zijn gedefinieerd als werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur?</p> <p>Meer specifiek verzoeken wij u te bevestigen of met een <i>24uurs servicecontract</i> uitsluitend wordt</p>	<p>Wij bevestigen dat met 24 uren servicecontract’ uitsluitend bedoeld wordt dat er sprake is van een contractuele doorlopende servicevoorziening. Dit impliceert enkel een 24/7 reactieverplichting tijdens werkdagen. De reactie- en oplostijden worden volledig bepaald door de SLA (bijlage 7).</p>

			bedoeld dat er sprake is van een contractuele servicevoorziening (<i>looptijd/beschikbaarheid van service</i>), en niet van een 24/7 reactie- en/of oplosverplichting buiten het in de SLA vastgelegde service window.	
2	Service window	Bijlage 7 - SLA	<p>In Bijlage 7 (SLA) is het service window vastgesteld op werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur.</p> <p>Kunt u akkoord gaan om het service window aan te passen naar onze standaard service window van de onderaannemer, zijnde werkdagen van 07:00 tot 15:00 uur, waarbij incidentmeldingen uiteraard 24/7 kunnen worden gedaan? Dit zal een positieve impact op de aanbestedingsprijs hebben.</p>	De aanbestedende dienst is akkoord. Het service window zal worden aangepast van 07.00 tot 15.00 uur, De nieuwe versie van het SLA zal worden geüpload in TenderNed.
3	Service window	Bijlage 7 - SLA	Indien U vasthoudt aan de gewenste service window van 07:00 tot 17:00, is het dan toegestaan om onderscheid te maken tussen kritieke en niet-kritieke incidenten, waarbij alleen voor kritieke incidenten een ruimer service window geldt en voor reguliere incidenten het standaard service window van de leverancier (<i>07:00 tot 15:00</i>) wordt gehanteerd?	Aangezien de aanbestedende dienst akkoord gaat met het nieuwe service window van 07.00—15.00 uur zal er geen onderscheid gemaakt worden tussen kritiek of niet kritieke incidenten.
4	KPI-meting	Bijlage 7 - SLA	<p>In Bijlage 7 (SLA) zijn reactie- en oplostijden gekoppeld aan het service window op werkdagen van 07:00–17:00 uur.</p> <p>Kunt u bevestigen dat KPI-metingen uitsluitend plaatsvinden binnen het overeengekomen service window, en dat uren buiten dit window niet meetellen voor de bepaling van reactie- en oplostijden?</p>	Ja, dat kunnen wij bevestigen. De KPI-metingen zullen alleen binnen het overeengekomen service window worden gemeten, tussen 07.00- en 15.00 uur. Indien de response van leverancier buiten het service window valt, maar binnen de aangegeven responsetijd conform de SLA (Bijlage 7 SLA bladzijde 5) wordt dit niet meegenomen bij de KPI-meting

5	Meldingen en afhandeling	Bijlage 7 - SLA	Kunt u bevestigen dat het 24/7 kunnen melden van incidenten volstaat, mits de inhoudelijke afhandeling plaatsvindt binnen het overeengekomen service window?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Het melden van incidenten moet 24/7 mogelijk zijn, het uitvoeren van het correctief onderhoud vindt plaats in het overeengekomen service window conform de gestelde reactie/ oplostijden zoals vermeld in Bijlage 7 SLA bladzijde 5.
6	Preventief onderhoud	Bijlage 7 - SLA	Is het toegestaan om preventief onderhoud buiten het reguliere service window uit te voeren, in overleg met de Belastingdienst, zonder dat dit invloed heeft op de KPI-metingen?	Indien het uitvoeren van het preventief onderhoud, na overleg met de Belastingdienst, buiten de overeengekomen service window valt, zal dit geen invloed hebben op de KPI-metingen.
7	Meetmoment	Bijlage 7 - SLA	In Bijlage 7 (SLA) zijn boeteclausules gekoppeld aan KPI's. Kunt u bevestigen dat boetes uitsluitend van toepassing zijn indien KPI-overschrijdingen plaatsvinden binnen het overeengekomen service window en dat tijd buiten dit service window niet wordt meegenomen in de beoordeling?	Zie antwoord vraag 4.
8	Overmacht/externe factoren	Bijlage 7 - SLA	Kunt u bevestigen dat KPI-overschrijdingen als gevolg van omstandigheden buiten de invloedssfeer van de leverancier (<i>zoals logistieke verstoringen, beschikbaarheid van onderdelen of toegang tot locaties</i>) niet leiden tot boetes?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. Overschrijding van KPI's op basis van overmacht worden niet beboet. Het niet beschikbaar hebben van onderdelen en/ of monteurs wordt niet gezien als overmacht.
9	Boetes i.r.t. prioriteit	Bijlage 7 - SLA	Worden boetes uitsluitend toegepast bij incidenten met een hoge prioriteit, of ook bij lagere prioriteiten? Indien ook bij lagere prioriteiten, kunt u aangeven hoe proportionaliteit wordt geborgd?	De boeteregeling in Bijlage 7 (SLA) is van toepassing op alle incidenten en werkzaamheden die binnen een periode van een half jaar worden uitgevoerd. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen hoge of lage prioriteiten. De proportionaliteit wordt geborgd doordat de boete niet gekoppeld is aan de prioriteit van een individueel incident, maar aan de totale prestaties over een langere periode. Hierdoor wordt voorkomen dat een enkel incident met een lagere prioriteit onevenredig zwaar wordt bestraft. De regeling stimuleert de opdrachtnemer om structureel aan de serviceniveaus te voldoen, ongeacht de prioriteit van afzonderlijke meldingen.
10	Boetes i.r.t. structureel en incidenteel	Bijlage 7 - SLA	Kunt u bevestigen dat boetes primair zijn bedoeld voor structurele KPI-overschrijdingen en niet voor incidentele afwijkingen, mits deze aantoonbaar worden geëvalueerd en opgevolgd?	Ja, dat kunnen we bevestigen. De KPI-overschrijdingen worden halfjaarlijks gemeten waarna de leverancier in staat gesteld wordt om verbeteringen aan te brengen in het

				aankomende half jaar. Indien er geen verbetering is, kan de boeteregeling worden ingezet.
11	Corrigerende maatregelen	Bijlage 7 - SLA	Wordt de leverancier in de gelegenheid gesteld om corrigerende maatregelen te treffen voordat boetes structureel worden toegepast?	Ja, zoals beschreven in UE 27 van bijlage 1 de specificatie van de Opdracht: "Indien opdrachtnemer in een periode van zes maanden per KPI gemiddeld lager scoort dan de normering dan treft opdrachtnemer in overleg met de contractmanager maatregelen om in de daaropvolgende periode van zes maanden wel aan deze minimale normering te voldoen. Indien opdrachtnemer tijdens de verbeterperiode geen verbetering kan aantonen is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen conform de boeteclausule zoals beschreven in bijlage 7 SLA hoofdstuk 8. Opdrachtnemer gaat hiermee akkoord."
12	Boete maximum	Bijlage 7 - SLA	Kunt u aangeven of er een maximale boete per maand of per jaar geldt, en zo ja, hoe hoog deze is (bijvoorbeeld als percentage van de contractwaarde)?	Boete geldt per halfjaar, met een maximum van €7.500,00/1,85% van de contractwaarde (Zie bijlage 7 SLA hoofdstuk 8).
13	Aanvullende schadevergoedingen	Bijlage 7 - SLA	Kunt u bevestigen of de boetes gelden als exclusieve remedie voor SLA-overschrijdingen, en dat naast de boetes geen aanvullende schadevergoeding wordt gevorderd voor dezelfde tekortkoming?	<p>Nee, dat kunnen wij niet bevestigen. De boete is een punitieve maatregel om opdrachtnemer ertoe te dwingen zich aan de SLA te houden. Kortom de boete is een afschrikkende maatregel om te voorkomen dat opdrachtnemer zich niet gaat houden aan de in de SLA gestelde eisen. Dit laat andere maatregelen die opdrachtgever op grond van de raamovereenkomst en het burgerlijk wetboek tot zijn beschikking heeft onverlet, zoals ontbinding, schadevergoeding of om nakoming te vorderen. De ARVODI-2025 in het bijzonder de aansprakelijkheidsregeling uit ARVODI-2025 en de bepalingen uit de ARVODI-2025 inzake ontbinding blijven immers onverkort van toepassing, waaronder schade die voortvloeit uit een SLA-overschrijding.</p> <p>Deze boete staat kortom los van de aansprakelijkheidsregeling van de ARVODI 2025 die ziet op de vergoeding van geleden schade (als gevolg van een SLA-overschrijding) en is onderworpen aan de daarin opgenomen beperkingen.</p> <p>Het is dus mogelijk dat naast de boete er een aanvullende schadevergoeding wordt gevorderd voor dezelfde</p>

				tekortkoming of een andere actie wordt gestart jegens opdrachtnemer.
14	Proportionaliteitsbeginsel	Bijlage 7 - SLA	Kunt u bevestigen dat de hoogte van de boetes in verhouding staat tot de aard en impact van de KPI-overschrijding en dat het proportionaliteitsbeginsel wordt toegepast bij de beoordeling?	Ja, dat kunnen wij bevestigen. De maximale boete is 7.500,= per half jaar, wat 1,85 % van de contractwaarde is. De aanbestedende dienst is van mening dat deze boeteregeling proportioneel is aangezien stilstand van de machines van grote impact is op de interne bedrijfsvoering van de Belastingdienst. Daarnaast heeft de Opdrachtnemer meerdere herstel mogelijkheden tot zijn beschikking in een periode van een half jaar tot er overgegaan kan worden naar de boeteregeling.
15	Extra vragenronde	Algemeen	<p>Tijdens de voorbereiding van onze inschrijving constateren wij dat een aantal onderwerpen, waaronder de SLA-interpretatie, het prijzenblad en de boete- en risicosystematiek, nadere verduidelijking behoeven om tot een zorgvuldige, vergelijkbare en realistische inschrijving te kunnen komen.</p> <p>Gezien de samenhang tussen deze onderwerpen en de impact daarvan op prijs, risico en uitvoerbaarheid, verzoeken wij u te overwegen een extra vragenronde (<i>Nota van Inlichtingen</i>) in te plannen, zodat eventuele resterende onduidelijkheden op een transparante en gelijke wijze kunnen worden opgehelderd voor alle inschrijvers.</p> <p>Wij zijn van mening dat een aanvullende vragenronde bijdraagt aan de kwaliteit van de inschrijvingen, de vergelijkbaarheid daarvan en een soepel vervolg van de aanbestedingsprocedure. En de beantwoording kan invloed hebben op de onderdelen in het concept raamovereenkomst.</p>	Niet akkoord. Mocht er na publicatie van deze nota van inlichtingen nog vragen zijn worden deze derhalve in principe niet beantwoord, tenzij de aanbestedende dienst van mening is dat het te geven antwoord voor alle geïnteresseerden van belang is tot het doen van een goede inschrijving.
16	Detaillering raamovereenkomst	Concept ROK	Kan er worden bevestigd dat verdere detaillering van het concept ROK plaats vindt na de gunning dan wel voorlopige gunning, omdat	Wijzigingen die voortkomen uit deze Nota van Inlichtingen zullen worden doorgevoerd in de desbetreffende stukken en deze stukken zullen opnieuw worden geüpload in Tendered.

			beantwoording van de vragen een impact op de inhoud kan hebben.	Er zullen geen wijzigingen doorgevoerd worden in de ROK na (voorlopige) gunning.
17	Bovengrens inschrijfprijs	Prijzenblad	Wanneer de aanbidding boven de €359.044 ligt volgt uitsluiting van de inschrijving. Bent u bereidt deze grens los te laten, ander kunnen wij u geen aanbidding doen.	<p>Niet akkoord. De huidige raming is vastgesteld op basis van de laatst bekende prijsinformatie die bij de aanbestedende dienst beschikbaar is, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recente contractprijzen binnen vergelijkbare opdrachten; • actuele marktgegevens waarover de aanbestedende dienst beschikt; • historische kosten en indexaties die reeds in de raming zijn verwerkt. <p>Deze informatie vormt een objectieve en voldoende betrouwbare basis voor de vastgestelde raming. Er is geen nieuwe of aanvullende markt informatie beschikbaar die een substantiële aanpassing van de raming rechtvaardigt.</p> <p>De aanbestedende dienst acht de huidige raming passend en voldoende.</p>
18	Onderhoudskosten	Prijzenblad	<p>Bij de aankoop wordt een vaste percentage onderhoudskosten bereken. Hiervoor wordt zowel preventief als correctief onderhoud voor uitgevoerd. Dit is niet terug te herleiden naar een uurtarief, prijs per onderhoudsbeurt of voorrijkosten. Klanten ontvangen alleen support wanneer zij een onderhoudscontract hebben.</p> <p>Bent u bereidt het prijzen blad hierop aan te passen, anders kunnen wij u geen aanbidding doen.</p>	Niet akkoord, om transparantie te krijgen in de prijsopbouw zal de huidige opzet van het prijzenblad worden gehandhaafd.
19	Maximale huurprijs	Prijzenblad	Op het prijzenblad heeft u de huurprijs van 1/30 per maand van de koopprijs als maximum gesteld.	Niet akkoord, zover bij de aanbestedende dienst bekend is, is deze verdeling marktconform bij huur van apparatuur.

			Bent u bereid deze los te laten, anders kunnen wij u geen aanbidding doen.	
20	Maximale cel waardes	Prijzenblad	In het prijzenblad is per machine een maximaal bedrag vastgesteld. Graag de cel beperkingen op de prijzen opheffen, ander kunnen wij u geen aanbidding doen.	Niet akkoord, het maximale bedrag is gebaseerd op de raming en deze beperkingen zijn opgelegd om de bovengrens te bewaken.
21	Aanschaf machine per jaar	Prijzenblad	In het prijzenblad staat in een kolom "Aantal te kopen machine per jaar (indicatief)" (D41). Wij nemen aan dat dit een typefout is en enkel "Aantal te kopen machines" moet zijn?	Dank voor uw oplettendheid. Het aantal aan te schaffen machines gedurende de gehele looptijd van het contract betreft 1 semiautomatische enveloppenopener en 1 frees in totaal. Zie Scope van de opdracht, pagina 8 Beschrijvend document.
22	Aanschafprijs (inclusief teller)	Prijzenblad	Het betreft hier de tekst "inclusief teller" in cel E41, kunt u dit toelichten?	Het betreft in deze een tel/count functionaliteit van de machine. De machine moet beschikken over een telfunctionaliteit voor het aantal enveloppen. Zie ook UE49 in bijlage 1 (Specificatie van de Opdracht).