



Nota van Inlichtingen bij: ICT hardware
Gepubliceerd onder nummer: ALK12032025 - PRJ2500073
Datum: 10-09-2025

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Prijzenblad, voorbereiden	Graag uw duidelijke omschrijving wat u verstaat onder "voorbereiden mobiele werkplek" en onder "voorbereiden smartphone". Dit om een prijs te kunnen aanbieden die volledig aansluit bij uw behoefte.	Niet aan de orde. Prijzenblad wordt aangepast.
2	Prijzenblad, verlengen garantie- en supporttermijn	Kunt u specificeren wat u van Inschrijver verwacht voor deze post? Garantieverlengingen zijn mogelijk voor 1 jaar of 2 jaar, met eventueel verbeterde reactie termijnen (bijvoorbeeld next business day on-site) en daarnaast zijn garantie-uitbreidingen voor de diverse producten ook nog eens verschillend. Inschrijver verzoekt om een duidelijke toelichting of deze prijs aanvraag te laten vervallen of om per productsoort een aparte garantieverlenging te laten offren. Waarbij bij deze laatste optie ook duidelijkheid moet zijn welke garantieverlenging bij welk product wordt gevraagd. We zien uw reactie graag tegemoet.	Op verzoek dient garantie- en supporttermijn uitgebreid te kunnen worden; afhankelijk van soort en type product en/of service.
3	Prijzenblad, gecertificeerd afvoeren	U vraagt prijzen voor gecertificeerd afvoeren van diverse producten. U vraagt in regel 14 ook om retourdiensten. In wat voor situaties vinden retourdiensten plaats waarbij er geen sprake is van gecertificeerd afvoeren? Graag uw uitleg wat u onder retourdiensten verstaat.	Aankopen dienen geretourneerd te kunnen worden binnen een redelijk afgestemde termijn. Niet-gecertificeerd afvoeren is van toepassing op defecte randapparatuur, accessoires e.d.
4	Prijzenblad, logistieke activiteiten	Bij diverse cellen vraagt u om prijzen voor logistieke diensten bij grotere bestellingen of logistieke activiteiten. Betreft het dan steeds dat deze logistieke activiteiten / leveringen plaatsvinden op of naar één afleveradres? Zo niet, dan graag een toelichting hoe dat per logistieke activiteit in de praktijk zal plaatsvinden?	Over het algemeen betreft het één afleveradres, echter bestaat de mogelijkheid dat een bestelling elders afgeleverd dient te worden op een nabijgelegen locatie.
5	Programma van eisen, eis 5.1, SLA	Wanneer verwacht de AD dat de opdrachtnemer aan wie gegund gaat worden de (concept) SLA moet aanleveren?	Na gunning.
6	Programma van eisen, eis 3.4, EOS	Het merk Apple hanteert geen zogenaamde roadmap's waardoor end-of-sale van bepaalde producten duidelijk zijn. Op basis van historische data kan Inschrijver wel voorspellingen doen, maar deze zijn minder betrouwbaar dan die van andere fabrikanten. Graag uw akkoord dat de eis voor 3 maanden inzicht in EOS voor fabrikant Apple niet hard is.	Akkoord, wanneer mogelijk dient hieraan voldaan te worden.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
7	Programma van eisen, Eis 2.7.1, Monitoringtool	U vraagt inzake het portaal: "De leverancier moet een monitoringtool beschikbaar stellen waarmee de gemeente de prestaties van de geleverde hardware en diensten kan volgen." Via het portaal kunnen prestaties als leverinformatie, uitgevoerde diensten, track&trace, serienummers en dergelijke worden gevolgd. Hoe de apparatuur zelf presteert is niet te volgen via het portaal. Graag uw aanvullende toelichting wat u bedoelt met het volgen van de prestaties van de geleverde hardware en diensten?	Betreft real-time inzage van geleverde en te leveren diensten zoals omschreven. Nogal ongelukkig omschreven, niet aan de orde.
8	Programma van eisen, Eis 2.6, Reseller-ID	AD 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. ITERio neemt deel aan het resellerprogramma van Apple, maar heeft geen Reseller-ID zoals door u gesteld. Dat is enkel weggelegd voor een handvol hele grote Nederlandse resellers. Met uw eis sluit u MKB-leveranciers uit. Wij registreren echter de Apple-apparaten handmatig voor onze klanten, wat resulteert in dezelfde uitkomst: volledige integratie in Apple Business Manager. Is deze werkwijze acceptabel binnen de gestelde eisen van de aanbesteding? Graag uw akkoord.	De achterliggende gedachte betreft Zero-Touch Provisioning (ZTP), oftewel de (geautomatiseerde) apparaatinschrijving voor diverse platformen.
9	Programma van eisen, eis 1.3.1 Boete op facturen	AD geeft aan gerechtigd te zijn een boete op te leggen bij een foutieve factuur. Inschrijver verzoekt naast een minimumbedrag ook een maximumbedrag te hanteren. Bijvoorbeeld € 250. Zal net zijn dat facturen altijd prima verlopen en net die ene grote bulklevering een fout bevat. Een 10% boete is dan erg disproportioneel . Graag uw akkoord.	Niet akkoord. 1 of 100. Een bestelling dient secuur aan ons geleverd te worden.
10	Programma van eisen, 1.3.1 Facturatie - serienummers / mei	Serienummers en/of IMEI nummers worden bij Inschrijver niet op de factuur vermeld. Serienummers worden wel vermeld op de pakbon. Daarnaast worden serienummers en imei-nummers gedeeld via de CMDB informatie en via managementrapportages. Graag uw akkoord.	Akkoord.
11	Aanbestedingsdocument, par 5.1.2, Kwaliteit	Inschrijver vindt de beschikbare antwoordruimte bij criterium SG1 (3 xA4) te kort, de ruimte bij criterium SG@ (6x A4) heel erg groot en de ruimte bij criterium SG3 (2x A4) redelijk. Inschrijver verzoekt om de beantwoording van de drie kwaliteitsonderdelen maximaal op 10 A4 te stellen. Inschrijver kan dan zelf bepalen hoe zij hier invulling aan geeft. Graag uw akkoord.	Niet akkoord.
12	Aanbestedingsdocument, par 5.1.1, Prijs	Inschrijver begrijpt de volgende twee zinnen niet in paragraaf 5.1.1 van uw aanbestedingsdocument: 'Beide prijzenbladen worden apart beoordeeld. Hierbij wordt de "relatieve methode" gebruikt.' Graag uw verduidelijking wat hiermee wordt bedoeld	Het aanbestedingsdocument wordt aangepast.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
13	Aanbestedingsdocument pag 21, Social Return	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 acht Inschrijver 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.	Akkoord.
14	Aanbestedingsdocument, pag 19, 3.3 Informatiebeveiliging	U eist het ISO27001 certificaat. Inschrijver is onlangs gestart met het proces om ISO27001 gecertificeerd te worden. Het is nog onzeker dat op moment dat u de bewijsmiddelen opvraagt dit certificaat aan ons is verstrekt. Wel kunnen we u aantonen hoe ons certificeringsproces verloopt, dat er minimaal één externe audit heeft plaatsgevonden, dat we nagenoeg volledig voldoen aan de eisen en op welke onderdelen een verbetermaatregel nodig is. Ook kunnen wij dan aantonen dat wij voordat de overeenkomst start we daadwerkelijk zullen beschikken over het ISO27001 certificaat (of gelijkwaardig). Graag uw akkoord dat we met deze bewijsstukken ook aan uw eis kunnen voldoen.	Akkoord mits het certificaat binnen 1 jaar gehaald word.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
15	Aanbestedingsdocument pag 7, / Eis 3.7; Marktconformiteit	De platforms Pricewatch en Tweakers zullen vaak scherpere prijzen weergeven dan dat Inschrijver moet hanteren. Dit omdat deze platforms zich vooral richten op consumentenmarkten waar geheel andere tarieven gelden. Bijvoorbeeld vooruit betalen en verzendkosten. Inschrijver is van mening dat om marktconformiteit echt te toetsen appels met appels moeten worden vergeleken. U geeft aan dat u daarom dan uitgaat van dezelfde voorwaarden en condities. In eis 3.7 geeft u echter aan dat u uitgaat van het gemiddelde van de twee laagste prijzen van het platform. Dat is absoluut niet rekening houden met dezelfde voorwaarden en condities. Inschrijver verzoekt een bandbreedte te hanteren, bijvoorbeeld prijzen mogen maximaal 6% afwijken van deze gemiddelde laagste prijzen (acties buiten beschouwing gelaten). graag uw akkoord om het proces van marktconformiteit op een dergelijke wijze te formuleren.	Om marktconformiteit te toetsen kan opdrachtnemer een beroep doen op Tweakers, ook dient het mogelijk te zijn om de bandbreedte prijshistorie op te vragen (termijn 3-6 maanden).
16	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 1.3 OPDRACHT	U geeft het volgende aan: De gemeente hanteert een optioneel 'Bring Your Own Device' (BYOD) beleid. Dit houdt in dat het medewerkers vrij staat om, wanneer dit gewenst is, een eigen laptop of telefoon aan te schaffen. Wij gaan er van uit dat op de BYOD devices geen optionele dienstverlening benodigd is. Is deze aanname juist?	Correct.
17	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.1 GUNNINGSCriteria / Aantal A4	Wij achten het voorgeschreven maximum aantal A4-pagina's voor SGC1 niet in verhouding tot de omvang en diepgang van de gevraagde beschrijving. Dit geldt des te meer omdat inschrijvers geacht worden afzonderlijke onderwerpen binnen dit SGC afzonderlijk toe te lichten. Wij verzoeken u daarom het maximum aantal A4-pagina's voor SGC1 in lijn te brengen met dat van SGC2, en stellen voor dit aantal te verhogen naar 6 A4-pagina's. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Akkoord

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
18	Bijlage A Programma van Eisen & Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 3.7 MARKTCONFORMITEIT PRIJZEN & SGC 3 – Marktconformiteit & inkoopcondities	In het kader van SGC 3 – Marktconformiteit & inkoopcondities vraagt u op welke wijze de Inschrijver borgt dat de prijzen en condities waaronder de End User Devices en bijbehorende dienstverlening worden geleverd, zo gunstig mogelijk zijn voor de Opdrachtgever. U stelt daarbij als eis dat de geoffreerde stuksprijzen minimaal gelijk of lager dienen te zijn dan het gemiddelde van de twee laagste consumentenprijzen op Tweakers.net Pricewatch, gebaseerd op de unieke SKU-code. Hoewel wij het belang van marktconforme prijzen onderschrijven, achten wij deze specifieke eis disproportioneel. Consumentenresellers hanteren regelmatig tijdelijke aanbiedingen en promoties en hebben bovendien andere prijsafspraken met fabrikanten dan zakelijke resellers. Hierdoor ontstaat een ongelijk speelveld, waarbij zakelijke aanbieders niet kunnen concurreren met consumenten-georiënteerde partijen. Dit maakt een eerlijke en realistische vergelijking op basis van consumentenprijzen niet haalbaar binnen een zakelijke context. Daarnaast wordt hier gesproken over consumentenproducten, terwijl er vaak een sterk onderscheid is tussen consumenten- en zakelijke productlijnen. Bij veel producten is een vergelijking dan ook vaak niet toepasbaar, omdat zakelijke varianten andere specificaties, garanties en servicevoorwaarden kennen dan hun consumenten-tegenhangers. Wij verzoeken de Aanbestedende Dienst dan ook om deze eis te laten vervallen. Gaat u akkoord met ons voorstel? Indien u besluit deze eis te handhaven, verzoeken wij u om een onderbouwing te geven waarin wordt toegelicht waarom deze eis proportioneel en passend is binnen de context van een zakelijke aanbesteding.	Kan nog nader afgestemd worden, tegenvoorstel is welkom.
19	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.1.2 KWALITEIT - Letter grootte	Ter verduidelijking maakt Inschrijver gebruik van tabellen. Staat u toe dat uitsluitend bij deze tabellen een kleiner lettertype, zoals Verdana 8, wordt toegepast ten behoeve van de leesbaarheid en overzichtelijkheid? Inschrijver benadrukt dat hiermee niet wordt bedoeld dat grote delen van de offerte in tabelvorm worden opgesteld.	Akkoord.
20	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 3.2.3 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID Referenties - uitvoeringsverklaring	U geeft het volgende aan: "Indien mogelijk ontvangt de gemeente bij inschrijving van inschrijver, een schriftelijke, door de opdrachtgever van de betreffende referentie ondertekende, uitvoeringsverklaring." Conform de Aanbestedingswet 2016 is het doel van de aanbestedende dienst om de administratieve lasten voor inschrijvers te verminderen. Wij verzoeken u om de uitvoeringsverklaring pas tijdens de verificatiefase op te vragen bij de winnende inschrijver. Kunt u akkoord gaan met ons voorstel?	Akkoord.
21	Bijlage A Programma van Eisen - 2.1 GARANTIE EN CLAIMS	Hoe dient opdrachtnemer de termijn van 15 werkdagen te zien, is dat inclusief of exclusief de eerder genoemde 5 werkdagen?	Exclusief.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
22	Bijlage A Programma van Eisen - 2.6 AUTOPILOT EN RESELLER-ID	U stelt als eis dat de leverancier moet beschikken over een Reseller-ID voor onder andere Apple Business Manager (voorheen DEP) en Android Enterprise (zero-touch portal). Daarnaast dient de leverancier zowel Apple-hardware aan Apple Business Manager als Android-hardware aan Android Enterprise te koppelen. Tegelijkertijd geeft u aan dat de opdrachtgever te allen tijde handmatig apparaten kan inschrijven, registreren en beheren in deze omgevingen. Wij willen u ervan bewust maken dat slechts een beperkt aantal marktpartijen beschikt over de vereiste Reseller-ID. Deze eis lijkt daarmee marktbeperkend, aangezien enkele partijen in staat zullen zijn in te schrijven op uw aanbesteding. Dit beperkt de marktwerking en sluit andere capabele partijen uit, terwijl het beschikken over een Reseller-ID in de praktijk geen noodzakelijke voorwaarde is om de gevraagde dienstverlening, waaronder het koppelen van Apple- en Android-apparatuur aan de betreffende beheeromgeving en het handmatig inschrijven, registreren en beheren van apparaten, te kunnen uitvoeren. Wij verzoeken u daarom om de eis met betrekking tot het beschikken over een Reseller-ID (Apple + Android) te laten vervallen. Gaat u akkoord met dit voorstel? Indien u deze eis handhaaft, kunt u dan motiveren waarom deze noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht?	Betreft Zero-Touch Provisioning (ZTP), oftewel de (geautomatiseerde) apparaatschrijving voor diverse platformen.
23	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - Geraamde waarde / omvang	Inschrijver is niet bekend met de geraamde waarde van het contract (inclusief eventuele verlengingsopties). Kunt u deze indicatief kenbaar maken of een schatting geven?	2,4 milj.
24	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.2 <u>BEOORDELINGSMETHODIEK</u>	Wat is de samenstelling van het beoordelingsteam? Welke afdelingen en functies zijn daarin vertegenwoordigd?	I-manager, Contractmanager, ICT specialist
25	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 2.5.2 ONDERTEKENING DOCUMENTEN	Staat u toe dat de te ondertekenen stukken digitaal worden ondertekend?	Ja.
26	Aanbestedingsdocument	In uw Aanbestedingsdocument staat bij Hoofdstuk 1.3: De gemeente hanteert een optioneel 'Bring Your Own Device' (BYOD) beleid. Dit houdt in dat het medewerkers vrij staat om, wanneer dit gewenst is, een eigen laptop of telefoon aan te schaffen. Eist u van Opdrachtnemers dat zij de mogelijkheid kunnen bieden dat uw medewerkers devices kunnen aanschaffen via een webshop, waarbij zij eventueel kunnen bijbetalen voor een device welke boven het standaard budget uitgaat?	Nee, werknemer mag weloverwogen op eigen initiatief, inzicht en verantwoordelijkheid zelfstandig tot aankoop overgaan mits voldaan wordt aan beleid werkgever.
27	Aanbestedingsdocument	In uw Aanbestedingsdocument staat bij Hoofdstuk 5.1.1: De gemeente Alkmaar heeft de mogelijkheid om naar rato van de desbetreffende aanbestedende dienst de opgegeven devices tegen de genoemde inkoopprijs, zoals opgegeven op het Prijzenblad (Bijlage D) door inschrijver, tot 90 dagen na de definitieve gunningsbeslissing te bestellen. Kunt u verduidelijken wat u bedoelt met: "naar rato"?	De Aanbestedende Dienst is niet verplicht tot het afnemen van de 'fictieve bestelling'.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
28	Aanbestedingsdocument	In uw Aanbestedingsdocument staat bij Hoofdstuk 5.4: Indexering is niet aan de orde, aangezien de nadere opdrachten binnen de raamovereenkomst worden uitgevraagd. Inschrijver dient in uw Prijzenblad tal van dienstenprijzen in te vullen welke deel uit maken van de overeenkomst gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Met de huidige loon/prijs spiraal is het niet reëel om te eisen dat dienstenprijzen gedurende 4 jaar ongewijzigd moeten blijven. Bent u bereid om uw contractpartner de mogelijkheid te bieden haar dienstenprijzen jaarlijks te corrigeren voor inflatie gebaseerd op een hiervoor relevant geacht CBS prijsindexcijfer, te beginnen op 1-1-2027?	Dit is akkoord.
29	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 1.3.1 staat: Indien blijkt dat een offerte of factuur niet correct is, is Opdrachtgever gerechtigd een boete te vorderen van 10% van het offerte- of factuurbedrag met een minimum van € 50,- per offerte of factuur. Ondanks dat we begrijpen dat het belangrijk is dat offertes en facturen juist zijn, is een boete van 10% over de offerte of factuurwaarde verregaand disproportioneel. Deze boeteclausule betekent dat uw contractpartner een boete krijgt voor een offerte waar dus nog geen opdracht en dus omzet tegenover staat (!) of direct een sterk verlieslatende (maand)factuur heeft. Stel het betreft een projectfactuur van € 75.000,- met meerdere factuurregels en de omissie betreft een mineur bedrag op het geheel, dan nog is de boete € 7.500,-. Dit staat niet in verhouding tot de "schade" die Opdrachtgever hierdoor lijdt. Deze boete staat namelijk los van sancties die u heeft als uw partner al dan niet bewust niet de juiste prijzen factureert welke u contractueel heeft vastgelegd. Bent u bereid om uw boete te matigen tot 10% van de factuurregel waar de omissie betrekking op heeft, of maximaal 5% van de factuurbedrag en de boete op een niet correcte offerte te laten vervallen?	Zie het antwoord op vraag 9.
30	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 2.4 staat: Opdrachtgever voert uiterlijk twintig (20) werkdagen na aflevering een DOA (dead on arrival) test uit om vast te stellen of de hardware (volledig of gedeeltelijk) stuk is bij levering. Fabrikanten hanteren normaal een DOA termijn van maximaal 14 dagen na levering (Apple 8 dagen). Bent u bereid om de fabrikant DOA aanmeldtermijnen hierin te volgen?	De DOA-regeling kent geen wettelijke grondslag op zakelijk vlak, uiteraard dient het apparaat deugdelijk te zijn. Voorwaarden dienen in goed overleg afgestemd te worden.
31	Programma van Eisen	1. In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 2.5 staat: Op verzoek van opdrachtgever voorziet opdrachtnemer de te leveren hardware uiterlijk op het moment van oplevering/aflevering van een niet-verwijderbare sticker. Het assetnummer wordt aangeleverd door de Opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit een optionele dienst betreft en dat de marktconforme kosten hiervoor in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld?	Klopt, de dienstverlening is optioneel en dient in alle redelijkheid afgestemd te worden.
32	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 2.7.1 staat: De leverancier moet een monitoringtool beschikbaar stellen waarmee de gemeente de prestaties van de geleverde hardware en diensten kan volgen. Kunt u verduidelijken wat u hier van uw contractpartner verwacht?	Zie antwoord vraag 7.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
33	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 3.2 staat: Opdrachtnemer levert in beginsel hardware uit het standaard en zakelijke assortiment van de fabrikant. Deze hardware is op het moment van offrenen ook terug te vinden op de website van de fabrikant op basis van het geoffreerde artikelnummer. Kunt u bevestigen dat u geen gebruik maakt van zogenaamde Build To Order producten die specifiek voor u geconfigureerd en geproduceerd worden. Deze hebben namelijk unieke artikelnummers en zijn niet zichtbaar op de fabrikanten websites.	Nee, BTO/CTO-producten dienen wel degelijk besteld te kunnen worden. Benodigde informatie is te allen tijde op te vragen bij betreffende fabrikant.
34	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 3.4 staat: Opdrachtnemer heeft een (proactieve) informatieplicht met betrekking tot standaard configuraties opgenomen in de online catalogus. De Opdrachtnemer kondigt uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOS ([End-of-Sale] de datum waarop de productie gestopt wordt door de merkfabrikant) en uiterlijk 3 maanden voor de begindatum van de EOL ([End-of-Life] de datum waarop de support gestopt wordt door de merkfabrikant) deze EOS dan wel EOL aan. Inschrijver merkt op dat deze proactieve informatieplicht voor Apple apparatuur door uw contractpartner moeilijk in te vullen valt, aangezien Apple geen roadmaps publiceert en dat annonceringen en assortiment wijzigingen ongewis zijn. Bent u bereid om voor het merk Apple op deze informatieplicht een uitzondering te maken?	Ja, wanneer mogelijk dient hieraan voldaan te worden.
35	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 3.7 staat: De geoffreerde stuksprizen zijn minimaal gelijk of lager dan de gemiddelde prijs van de twee laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch' (https://tweakers.net/pricewatch/). Vergelijking is op basis van unieke SKU code. In uw aanbestedingsdocument Hoofdstuk 1.4 Marktconformiteit staat aanvullend dat in een vergelijk acties buiten beschouwing worden gelaten en dat er wordt uitgegaan van dezelfde voorwaarden en condities. Kunt u tevens bevestigen dat u bij een prijsvergelijk alleen prijzen vergelijkt van partijen die net als uw contractpartner gecertificeerd zakelijk reseller zijn voor de merken die u wenst te vergelijken?	Zie het antwoord op vraag 15.
36	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 5.1 staat: De leverancier moet een gedetailleerde SLA voorleggen die de responstijden, oplostijden en beschikbaarheid van ondersteuning beschrijft. Kunt u bevestigen dat het opstellen van de SLA door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever plaatsvindt na definitieve gunning van deze aanbesteding?	Akkoord.
37	Specifieke Eisen eerste bestelling	In uw Specifieke Eisen eerste bestelling staan specificaties vermeld waar de te leveren apparatuur aan moet voldoen. Kunt u bevestigen dat de smartphone en tablet voorzien moet zijn van een (separaat te leveren) Nederlandse stroomadapter?	Nee.
38	Specifieke Eisen eerste bestelling	In uw Specifieke eisen eerste bestelling staat bij de tablet eisen: Optioneel: LTE en Cellular. Het is u bekend dat een tablet wordt geleverd als WiFi model of als WiFi + Cellular model. Kunt u verduidelijken of u een prijsaanbieding verwacht van een WiFi model of een WiFi + Cellular model?	Er wordt alleen een WiFi model verwacht in uw aanbieding.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
39	Specifieke Eisen eerste bestelling	In uw Specifieke eisen eerste bestelling staat bij de smartphone en bij de tablet eisen: Niet ouder dan 1 jaar vanaf releasedatum. Kunt u verduidelijken wat u hier van Inschrijvers verwacht ten tijde van de inschrijving op deze aanbesteding? Voorbeeld: mag een inschrijver op 10 oktober geen inschrijving doen met een iPhone 16 welke op 9 september 2024 is geannonceerd? En is deze constatering 1:1 van toepassing op het aan te bieden tablet product waar tevens dezelfde eis staat?	In dit geval betreft het een product van de huidige generatie.
40	Specifieke Eisen eerste bestelling	In uw Specifieke eisen eerste bestelling staat bij de smartphone en de tablet eisen: Minimaal 5 jaar lang voorzien van beveiligingsupdates per december 2027 (Europese wetgeving). Dit betekent dat uw contractpartner bij een levering in januari 2026 bijna 7 jaar beveiligingsupdates moet garanderen hetgeen niet altijd mogelijk zal zijn. Bent u bereid om deze eis te nuanceren en de zinsnede "per december 2027" te verwijderen?	Fabrikanten zijn t.z.t. verplicht volgens de Europese Wetgeving (CRA) om een minimale ondersteuningsperiode van 5 jaar op hardware en software te garanderen met ingang vanaf december 2027. Tot die tijd zijn de huidige verplichtingen van kracht.
41	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.1 GUNNINGSCriteria SGC3 / Aantal A4	Wij achten het voorgeschreven maximum aantal A4-pagina's voor SGC3 niet in verhouding tot de omvang en diepgang van de gevraagde beschrijving. Dit geldt des te meer omdat inschrijvers geacht worden afzonderlijke onderwerpen binnen dit SGC afzonderlijk toe te lichten. Wij verzoeken u daarom het maximum aantal A4-pagina's voor SGC3 te verhogen naar 4 A4-pagina's. Gaat u akkoord met dit voorstel?	Akkoord.
42	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.1 GUNNINGSCriteria - 5.1.2 KWALITEIT - SGC1 Online portal en inkoopproces	U geeft het volgende aan: "Er is een kernassortiment vast te stellen en een rechtenstructuur in te richten waarbij afhankelijk van de functie medewerkers van de gemeente bepaalde bestellingen kunnen plaatsen of enkel een winkelmandje kunnen vullen". Kunt u aangeven welke functies uw medewerkers vervullen die toegang krijgen tot het webportaal?	Rechten en bevoegdheden worden in goed overleg door opdrachtgever toegewezen aan bepaalde medewerkers (Best Practice).
43	Prijzenblad	In uw Prijzenblad is sprake van de dienst: Uitpakken laptop/ desktop/ tablet, afvoeren verpakkingsmateriaal. In uw Programma van Eisen staat bij 2.2: Devices dienen onbeschadigd, in onbeschadigde verpakking geleverd te worden en moeten persoonlijk aan de besteller overhandigd worden. Kunt u verduidelijken of u laptops vooraf uitgepakt geleverd wilt krijgen (enkele stuks in een tijdelijke transportverpakking, grote bestellingen in een rolcontainer) of dat u grote bestellingen in originele verpakking op pallet geleverd wilt krijgen.	In de basis wil Aanbestedende Dienst de hardware in doos aangeleverd krijgen. Optioneel wil de Aanbestedende Dienst ook de keuze om de devices uitgepakt aangeleverd te krijgen (bijvoorbeeld in tijdelijke transportverpakking), maar dit is niet standaard.
44	Prijzenblad	In uw Prijzenblad staat bij de Toelichting: De gewogen inschrijfsom bestaat uit de totaal som voor de ingediende prijzen voor laptop type 1 en laptop type 2 (paarse veld). U vraagt echter ook een tablet en een smartphone uit met een paars veld. Kunt u bevestigen dat de inschrijfsom bestaat uit de totaal som van de gewogen prijzen voor de laptop type 1 en 2, de smartphone en de tablet?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. Het Prijzenblad wordt aangepast

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
45	Prijzenblad	In uw Prijzenblad staat bij Inspoelen: Inspoelen laptop/ desktop/ tablet door middel van AutoPilot. Het inspoelen van een software image of het registreren van devices volgens met Autopilot white glove proces in uw MS Intune omgeving vergt een wezenlijk andere tijdsbestek. Kunt u verduidelijken wat u hier van Inschrijvers verwacht?	Betreft Zero-Touch Provisioning (ZTP), oftewel de (geautomatiseerde) apparaatschrijving voor diverse platformen.
46	Prijzenblad	In uw Prijzenblad staat bij Andere opties: verlenging van garantie- en supporttermijn. Het is voor Inschrijvers moeilijk hier een bedrag in te vullen aangezien de prijs voor een verlenging van de standaard fabrieksgarantie van een laptop anders is dan van een tablet en 3 jaar pickup en return een andere prijs heeft dan 5 jaar next business day on-site. Kunt u verduidelijken welk tarief Inschrijvers hier dienen in te vullen?	Dit verschilt per product, gelieve opties door te geven.
47	Prijzenblad	In uw Prijzenblad staat bij Andere Opties: Voorbereiden mobiele werkplek. Kunt u verduidelijken wat het verschil in de scope van werkzaamheden is tussen de dienst Inspoelen laptop/ desktop/ tablet door middel van AutoPilot en de dienst voorbereiden mobiele werkplek zodat we een heldere werkomschrijving en dus een scherpe prijs kunnen aanbieden?	Niet meer aan de orde. Prijzenblad wordt aangepast.
48	Prijzenblad	In uw Prijzenblad staat bij Andere Opties: Verstrekken smartphone aan gebruiker. U begrijpt dat de exacte scope van de verstrekking en de aantallen een grote invloed hebben op de prijs. De door u gegeven omschrijving is onvoldoende gedetailleerd, denkt u bijvoorbeeld maar niet uitsluitend aan het we/niet overzetten van simkaart, het aanbieden van een online planningstool voor het maken van afspraken, uitreiken tijdens / na kantoor tijd en natuurlijk de aantallen (een project van 20 stuks kent een hogere prijs per device dan de verstrekking van 50 smartphones op een werkdag). Kunt u een meer gedetailleerde scope van de gevraagde dienstverlening publiceren of bent u bereid deze dienst uit het prijzenblad te halen, omdat een uitgifteproject zonder uitzondering maatwerk is.	Nogal verwarrend, dit is niet aan de orde.
49	Programma van Eisen	In uw Programma van Eisen Hoofdstuk 3.7 staat: De geoffeerde stuksprijzen zijn minimaal gelijk of lager dan de gemiddelde prijs van de twee laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch' (https://tweakers.net/pricewatch/). Vergelijking is op basis van unieke SKU code. U wilt dus een partner selecteren die u gaat ondersteunen met advies over innovatieve werkplek oplossingen en u accountmanagement en garantiereparatie service conform een SLA inclusief boetedoening verleent, terwijl de stuksprijs van een niet-standaard product lager moet dan een internet prijsvechter met misschien wel een paar medewerkers in dienst die met grijze import producten adverteert en die zeker geen SLA verplichtingen aangaat. Inschrijver acht het eerlijker als Opdrachtgever bij het aantonen van marktconformiteit een bandbreedte mag hanteren voor de gevraagde dienstverlening, hetgeen u zelf ook suggereert in uw vraagstelling bij SGC 3 Marktconformiteit. Kunt u bevestigen dat u uw contractpartner een rechtvaardige ademruimte biedt ten opzichte van de gemiddelde prijs van de twee laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch'?	ja dit doen wij middels de gestelde eis.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
50	Bijlage E specifieke eisen eerste bestelling	In uw bijlage E vraagt u om laptops met QHD 2560x1440 resolutie beeldschermen. U maakt op dit moment gebruik van standaard Full HD-schermen. Uw huidige eis zorgt ervoor dat aanmerkelijk duurdere laptops moeten worden aangeboden. Bent u bereid om voor de eerste bestelling Full HD schermen te accepteren?	Full HD voldoet niet meer aan de huidige standaard, WUXGA (1920 x 1200) is de minimale eis.
51	Bijlage A eis 3.1.1	Bijlage A eis 3.1.1: In eis 3.1.1 wordt gesteld dat opdrachtnemer partner moet zijn voor A-merken, waarbij wordt verwezen naar Lenovo, HP, Dell, Apple, Samsung en Microsoft, aangevuld met het Leader Quadrant van Gartner. Gezien de kritieke aard van gemeentelijke ICT-infrastructuur en de toegang tot vertrouwelijke overheidsinformatie, is het van essentieel belang dat geleverde hardware voldoet aan de hoogste veiligheidsnormen. Recente ontwikkelingen in geopolitieke verhoudingen hebben geleid tot verhoogde aandacht voor: - Supply chain security risico's bij hardware van bepaalde fabrikanten - orentiële backdoors of beveiligingslekken in hardware van fabrikanten onder invloed van vijandelijke statelijke actoren - CTV-adviezen en EU-richtlijnen betreffende cybersecurity in overheidsorganisaties - Compliance met Nederlandse en Europese wetgeving inzake kritieke infrastructuur Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om aanvullende veiligheidseisen op te nemen waarbij A-merken: - Niet onder directe of indirecte controle staan van staten die door Nederland of de EU als veiligheidsrisico worden beschouwd - Voldoen aan EU en Nederlandse cybersecurity standaarden voor overheidsleveringen - Geen hardware mogen leveren waarvan de productie, ontwerp of software-ontwikkeling plaatsvindt in landen die als risico voor nationale veiligheid worden aangemerkt Dit zou de veiligheid van gemeentelijke ICT-infrastructuur waarborgen en aansluiten bij actuele veiligheidsrichtlijnen voor overheidsorganisaties.	niet akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
52	Bijlage A eis 2.6	Bijlage A eis 2.6: In eis 2.6 wordt gesteld dat: "Leverancier dient te beschikken over een Reseller-ID voor o.a. Apple Business Manager (voorheen DEP) en Android Enterprise (zero-touch portal). De leverancier dient de Apple Hardware te koppelen aan de Apple Business Manager." Voor de automatische koppeling van Apple hardware aan de Apple Business Manager is het niet voldoende om alleen een "Reseller-ID" te hebben. Apple vereist dat leveranciers een officiële Apple Authorised Reseller status hebben om: - Toegang te krijgen tot Apple's Device Enrollment Program (DEP) - Hardware automatisch te kunnen registreren in klant's Apple Business Manager - De benodigde API-toegang te verkrijgen voor deze koppelingen Vraag: Kan worden bevestigd dat inschrijvers dienen te beschikken over een Apple Authorised Reseller status (naast de genoemde Reseller-ID) om te kunnen voldoen aan de eis van automatische koppeling van Apple hardware aan de Apple Business Manager?	Betreft Zero-Touch Provisioning (ZTP), oftewel de (geautomatiseerde) apparaatschrijving voor diverse platformen.
53	Bijlage A eis 2.2	Bijlage A eis 2.2: In eis 2.2 wordt bepaald dat: "Devices dienen onbeschadigd, in onbeschadigde verpakking geleverd te worden en moeten persoonlijk aan de besteller overhandigd worden." Deze eis dat leveringen "persoonlijk aan de besteller overhandigd worden" brengt praktische uitdagingen met zich mee: 1) Het vereist dat de besteller altijd fysiek aanwezig is op het afgesproken tijdstip 2) Bij ziekte, vakantie of andere afwezigheid van de besteller kan levering niet plaatsvinden 3) Dit kan leiden tot meerdere leveringspogingen en vertraging 4) Het beperkt de flexibiliteit voor efficiënte logistieke planning In de praktijk is het gebruikelijk dat leveringen kunnen worden overhandigd aan: - Een gemachtigde collega van de besteller - Een receptiemedewerker of facilitair medewerker - Andere geautoriseerde personen binnen de organisatie Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om de eis van "persoonlijk aan de besteller overhandigd worden" te vervangen door "overhandigd aan de besteller of een door de besteller/organisatie gemachtigde persoon"? Dit zou praktische uitvoering vergemakkelijken en aansluit bij de wens voor flexibele afspraken per bestelling zoals eerder gevraagd, waarbij bij elke bestelling kan worden afgesproken wie de levering in ontvangst neemt.	De goederenontvangst wordt op werkdagen (maandag t/m vrijdag) verzorgd door de Unit Facilitair tenzij anders overeengekomen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
54	Bijlage A eis 2.2	Bijlage A eis 2.2: In eis 2.2 worden tegenstrijdige uitspraken gedaan over de leveringsplanning: 1) In de eerste alinea wordt gesteld: "Er wordt op een samen overeengekomen vaste leverdag per week geleverd." 2) In de vierde alinea wordt daarentegen vermeld: "In goed onderling overleg wordt steeds voorafgaande aan een bestelling (bezorging of retour halen) een concrete datum en tijd, en de wijze van bezorging of retour halen, schriftelijk overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer." Deze bepalingen zijn tegenstrijdig. Een vaste leverdag per week impliceert een structurele afspraak, terwijl de tweede bepaling suggereert dat per bestelling flexibel datum en tijd worden afgesproken. Vraag: Welke bepaling is leidend? Wij zien de voorkeur voor de flexibele benadering zoals beschreven in de vierde alinea, waarbij per bestelling in onderling overleg datum en tijd worden bepaald. Dit biedt meer flexibiliteit voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer, vooral bij: - Spoedleveringen - Leveringen van verschillende omvang - Seizoensgebonden drukte - Operationele omstandigheden Kan worden bevestigd dat de flexibele planning (vierde alinea) leidend is en de verwijzing naar een "vaste leverdag per week" wordt geschrapt?	Reguliere leveringen vinden plaats volgens planning, afwijkende leveringen in goed overleg. Dit dient uiteraard accuraat afgestemd te worden.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
55	Bijlage A eis 1.3	Bijlage A eis 1.3: U schrijft dat bij een foutieve offerte of factuur een boete wordt gehanteerd van 10% van het offerte- of factuurbedrag met een minimum van € 50,- per offerte of factuur. Deze boetebepaling kan in de praktijk tot disproportionele situaties leiden: 1) Bij kleinere bestellingen (bijvoorbeeld € 25,- voor een muis) zou de boete van minimaal € 50,- meer dan het dubbele van de factuurwaarde bedragen; 2) Administratieve fouten zijn inherent menselijk en kunnen ondanks zorgvuldige procedures incidenteel voorkomen; 3) De boete van 10% kan bij grotere bestellingen tot aanzienlijke bedragen leiden, zelfs bij eenvoudige tikfouten; 4) De bepaling houdt geen rekening met de aard of ernst van de fout. Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om de boetebepaling in paragraaf 1.3.1 aan te passen naar een meer proportionele regeling? Bijvoorbeeld: - Een lagere boete bij bestellingen onder een bepaald bedrag, of - Een maximering van de boete tot bijvoorbeeld € 250,- per fout, of - Uitzondering voor eenvoudige administratieve fouten die binnen een redelijke termijn worden gecorrigeerd? Dit zou zorgen voor een meer evenwichtige verhouding tussen fout en sanctie, waarbij de boete wel een corrigerende werking heeft maar niet disproportioneel uitpakt.	Zie vraag 9.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
56	Vraag betreffende SGC3 bullet 4 - Loyalty programma's	In SGC3 wordt onder bullet 4 gevraagd naar: "Of er gebruikgemaakt wordt van een loyalty programma, zo ja, welke?" In de huidige zakelijke B2B-markt voor ICT-hardware maken professionele resellers en distributeurs vrijwel geen gebruik meer van loyalty programma's. Deze programma's zijn voornamelijk gericht op consumenten en kleine zakelijke klanten, niet op professionele inkoop door overheidsorganisaties. Voor publieke aanbestedingen kunnen loyalty programma's bovendien leiden tot: - Onduidelijkheid over werkelijke inkooprijzen - Potentiële belangenverstrengeling - Complexiteit in de transparantie van prijsvorming - Mogelijke compliance-issues met aanbestedingsregelgeving Moderne zakelijke resellers focussen zich op transparante prijsvorming, volumekortingen en serviceovereenkomsten in plaats van loyalty programma's. Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om bullet 4 betreffende loyalty programma's te schrappen uit SGC3, aangezien: - Deze programma's niet meer gangbaar zijn in de professionele B2B ICT-markt - Ze niet passen bij de transparantievereisten van publieke aanbestedingen - De focus dient te liggen op marktconforme prijsstelling en service in plaats van loyaliteitsprogramma's Dit zou SGC3 beter afstemmen op de realiteit van de huidige zakelijke ICT-markt. Indien u niet bereid bent dit te schrappen, verzoeken wij u duidelijk te motiveren waarom u hieraan wenst vast te houden.	niet akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
57	Vraag betreffende SGC1 - Online portal en inkoopproces (beoordeling)	In SGC1 "Online portal en inkoopproces" wordt gevraagd om zowel: 1) Een tekstuele beschrijving van de mogelijkheden van de website (8 verschillende onderdelen) 2) Het verstrekken van log-in gegevens voor een klantportal met de opmerking: "Het gaat hierbij uitdrukkelijk niet om een demo portal. De gemeente wil graag inloggen in een nieuw opgezette klant-omgeving van uw bestelportal." Het is onduidelijk hoe de beoordeling van SGC1 plaatsvindt en welk gewicht wordt toegekend aan de verschillende onderdelen. Vraag: Kunt u verduidelijken hoe SGC1 wordt beoordeeld? Wordt de beoordeling uitsluitend gebaseerd op: De tekstuele beschrijving (maximaal 3 A4-pagina's), of Uitsluitend de praktische demo van het klantportaal, of Een combinatie van beide? Indien sprake is van een combinatie: welke weging wordt gehanteerd tussen de tekstuele beschrijving en de praktische beoordeling van het klantportaal? En worden er specifieke beoordelingscriteria gehanteerd voor het testen van de demo-omgeving? Deze verduidelijking is van belang voor een adequate voorbereiding van onze inschrijving.	De tekstuele beschrijving staat voor 70% van de punten, het portaal 30%.
58	Vraag betreffende SGC1 - Online portal en inkoopproces (doelstellingen)	In SG1 wordt gesproken over doelstellingen, kunt u aangeven naar welke doelstellingen wordt verwezen?	De prijzen die voor aanbestedende dienst van toepassing zijn, zijn binnen deze eigen omgeving inzichtelijk. Alle bestellingen verlopen eenvoudig en via deze website. De status van leveringen (bv. verwachte levertijd), bestellingen, facturen en garantiezaken zijn via de site inzichtelijk. Er is een kernassortiment vast te stellen en een rechtenstructuur in te richten waarbij afhankelijk van de functie medewerkers van aanbestedende dienst bepaalde bestellingen kunnen plaatsen of enkel een winkelmandje kunnen vullen. Rapportage-mogelijkheid
59	Vraag betreffende SGC1 - Online portal en inkoopproces	Bullet 7: Het begin van de zin lijkt hier te zijn weggefallen, kunt u duiden wat hier had moeten staan of mogen we er vanuit gaan dat hier had moeten staan: "Een beschrijving van mogelijkheden voor het hebben en gebruiken van meerdere accounts en klant-id's, keuze uit afleveradressen en factuuradressen."	Dit is juist, het aanbestedingsdocument wordt aangepast.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
60	Vraag betreffende SGC1 - Online portal en inkoopproces	In SGC1 wordt onder bullet 6 gevraagd om: "Een beschrijving van mogelijkheden omtrent een rapportage van de afgenomen hoeveelheden en nog te bestellen devices binnen de raamovereenkomst." De formulering "nog te bestellen devices binnen de raamovereenkomst" is onduidelijk en kan op verschillende manieren worden geïnterpreteerd: 1) Het resterende budget/volume dat nog beschikbaar is binnen de raamovereenkomst (indien er bijvoorbeeld een maximum opdrachtwaarde of maximum aantal devices is vastgesteld) 2) Een prognose van toekomstige bestellingen gebaseerd op historische data 3) Een overzicht van geplande maar nog niet geplaatste bestellingen 4) Inzicht in de nog beschikbare voorraad bij de leverancier Vraag: Kunt u verduidelijken wat wordt bedoeld met "nog te bestellen devices binnen de raamovereenkomst"? Aangezien er in de aanbesteding geen maximum aantal devices is genoemd, is het onduidelijk hoe inschrijvers moeten rapporteren over "nog te bestellen" devices. Welke specifieke rapportage-informatie wenst de gemeente op dit punt?	De zinsnede 'en nog te bestellen devices' wordt weggehaald.
61	Vraag betreffende SGC1 - Online portal en inkoopproces (maximaal aantal pagina's)	In SGC1 "Online portal en inkoopproces" wordt gevraagd om een uitgebreide beschrijving van 8 verschillende onderdelen. Voor deze uitgebreide vraagstelling met 8 onderdelen wordt maximaal 3 A4-pagina's toegestaan en 50 punten toegekend. In vergelijking wordt bij SGC2 "Innovatieplan" voor 5 onderdelen maximaal 6 A4-pagina's toegestaan en slechts 15 punten toegekend. Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om het maximaal aantal pagina's voor SGC1 en SGC2 om te draaien? Dit zou betekenen: - SGC1: maximaal 6 A4-pagina's (gezien de complexiteit en het aantal te behandelen onderdelen plus 50 punten) - SGC2: maximaal 3 A4-pagina's (gezien de 15 punten) Dit zou de paginaaantallen meer in verhouding brengen tot zowel de complexiteit van de vraagstellingen als de puntenverdeling en biedt inschrijver de ruimte om visuele ondersteuning toe te voegen bij SGC1.	Zie vraag 17.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
62	Vraag betreffende paragraaf 4.2 - Social Return percentage	In paragraaf 4.2 wordt gesteld dat opdrachtnemer 2% van de opdrachtwaarde dient te besteden aan social return. Deze opdracht betreft hoofdzakelijk de levering van ICT-hardware (laptops, tablets, mobiele telefoons, etc.) en is daarmee arbeidsextensief van aard. PIANOO adviseert in haar handreiking dat bij arbeidsextensieve opdrachten het social return percentage dient te worden toegepast op het dienstverleningsgedeelte van de opdracht, niet op de totale opdrachtwaarde inclusief materialen/producten. Gezien het feit dat: Deze opdracht grotendeels bestaat uit productleveringen (hardware) Het dienstverleningsgedeelte (configuratie, levering, garantieafhandeling) slechts een beperkt deel van de totale opdrachtwaarde vormt Toepassing van 2% op de gehele opdrachtwaarde (inclusief hardware) zou leiden tot een disproportioneel hoge social return verplichting Vraag: Is de aanbestedende dienst bereid om het social return percentage van 2% alleen toe te passen op het dienstverleningsgedeelte van de opdracht in plaats van op de totale opdrachtwaarde? Dit zou meer in lijn zijn met de PIANOO richtlijnen voor arbeidsextensieve opdrachten en zou resulteren in een proportionele social return verplichting. Indien u hiertoe niet bereid bent, verzoeken wij u duidelijk te motiveren waarom u vasthoudt aan een percentage van 2% op de opdrachtwaarde.	Zie vraag 13
63	Aanbestedingsdocument ICT Hardware - 5.1.2 KWALITEIT – SGC 1 – Online portal en inkoopproces - vraagstelling – bullet 8	U geeft het volgende aan: Log-in gegevens voor een klantportal. Deze log-in is ten minste twee weken bruikbaar en bevat ten minste alle in de fictieve bestelling gevraagde producten. Het gaat hierbij uitdrukkelijk niet om een demo portal. De gemeente wil graag inloggen "in een nieuw opgezette klant-omgeving" van uw bestelportal. Het is voor Inschrijver onduidelijk hoe aanbestedende dienst dit voor zich ziet. We menen te begrijpen dat u niet om een live omgeving vraagt, met het risico voor productie, bijvoorbeeld door het plaatsen van een daadwerkelijke bestelling bij één van onze leveranciers. Dit is namelijk praktisch onuitvoerbaar en tevens ook niet security compliant. Kunt u bevestigen dat wanneer Inschrijver d.m.v. gesimuleerde data van uw fictieve producten, een klantomgeving realiseert en wij hiermee voldoen aan uw wens? Zo niet, kunt u verduidelijken wat u wenst te zien?	Dit is akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
64	Bijlage C Referentieverklaring Waarde opdracht (indien van toepassing)	In uw formulier heeft u het volgende veld opgenomen: "Waarde opdracht (indien van toepassing)" in uw kerncompetenties benoemt u verder geen bedragen. Gaarne ontvangen wij de bevestiging dat wij dit veld leeg kunnen laten.	Deze aanname is juist.
65	Bijlage E Specifieke eisen fictieve bestelling / Bijlage D Prijzenblad	Laptops type 1 / Laptops type 2 / Tablet In Bijlage E – Specifieke eisen fictieve bestelling wordt voor bepaalde producten aangegeven dat componenten zoals "mobiele data (5G)", "LTE" en "Cellular" optioneel zijn. Voor Inschrijver is het echter niet duidelijk hoe deze verschillende configuraties moeten worden aangeboden in het prijzenblad, aangezien dit blad slechts ruimte biedt voor het opnemen van één configuratie. Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen zodat wij de verschillen per product voor u inzichtelijk kunnen maken?	Graag een model zonder mobiele data aanbieden.
66	Bijlage E Specifieke eisen fictieve bestelling / Bijlage D Prijzenblad	Smartphone / Tablet In Bijlage E – Specifieke eisen fictieve bestelling wordt voor Smartphones en Tablet aangegeven dat er een Android en/of iOS-besturingssysteem gewenst wordt. Voor Inschrijver is het echter niet duidelijk welk device (Android of Apple) u wenst terug te zien in het prijzenblad aangezien dit blad slechts ruimte biedt voor het opnemen van één product per productcategorie. Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen zodat wij de verschillen per product voor u inzichtelijk kunnen maken?	Graag een Apple model aanbieden.
67	Bijlage E Specifieke eisen fictieve bestelling & Aanbestedingsdocument ICT Hardware	5.1.2 KWALITEIT – SGC 1 – Online portal en inkoopproces - vraagstelling – bullet 8 Kunt u bevestigen dat de producten die u noemt in Bijlage E daadwerkelijk de fictieve producten zijn die u wenst terug te zien in het webportaal?	Ja, dit bevestigen wij.
68	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.	Nee, daar gaan wij niet mee akkoord. Van een professionele normaal oplettende en zorgvuldig handelende Leverancier kan en mag het bepaalde in artikel 4.2 GIBIT 2023 immers gevraagd worden.
69	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?	Ja, daartoe zijn wij bereid. Artikel 24.1 GIBIT 2023 komt als volgt te luiden: "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."

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
70	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?	Nee, hier gaan wij niet mee akkoord. Het Burgerlijk Wetboek (BW) maakt immers (ook) geen melding van (een onderscheid tussen) 'indirecte schade' en 'directe schade'. Zie daartoe ook het bepaalde op pagina 22 van de Toelichting per artikel op de GIBIT 2023. Natuurlijk is wel het bepaalde in artikel 6: 98 Burgerlijk Wetboek van toepassing: "Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend."
71	GIBIT 2023 artikel 14.4	In deze bepaling is opgenomen dat Inschrijver de documentatie steeds actueel dient te houden. Uiteraard wordt er bij oplevering een complete set documentatie opgeleverd met de stand van zaken op dat moment, maar Inschrijver is niet op de hoogte van alle changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving. Hierdoor is het niet mogelijk om de documentatie actueel te houden. Bent u bereid om deze bepaling te laten vervallen?	Nee, daartoe zijn wij niet bereid. En dat is ook niet nodig. De in artikel 14.4 GIBIT 2023 genoemde 'Documentatie' heeft immers (slechts) betrekking op 'de door Leverancier te leveren ICT Prestatie'. En de ICT Prestatie, zie voor de definitie artikel 1.18 GIBIT 2023, heeft niet betrekking op 'changes die de beheerders van de aanbestedende dienst aanbrengen na het in productie nemen van de omgeving'.
72	GIBIT 2023 artikel 10.12 sub iv)	Mogen wij ervan uitgaan dat het achterlopen in versies niet toerekenbaar is aan inschrijver wanneer deze achterstand is ontstaan door keuze van opdrachtgever. Kunt u bevestigen dat dit aan opdrachtnemer niet toerekenbaar is?	Nee, daar mag u in verband met de in artikel 10.12 sub iv GIBIT 2023 genoemde garantie niet van uitgaan. Die garantie (-verplichting voor Leverancier) ziet immers slechts op 'het tijdig uitbrengen van Updates en/of Upgrades' (zodat de ICT Prestatie steeds tijdig zal blijven voldoen aan nieuwe versies van normen die in de Overeenkomst als vereiste normen zijn gespecificeerd). En verder geldt ook reeds het bepaalde in artikel 10.14 GIBIT 2023, waardoor de gevraagde bevestiging ook niet hoeft te worden gegeven.
73	GIBIT 2023, artikel 10.1	In deze bepaling is opgenomen dat de onderhoudsdienstverlening start na acceptatie van de producten. Voor een goede implementatie is het nodig dat vanaf het moment van levering al onderhoud is afgesloten op de aangeboden producten. Kunt u dit artikel overeenkomstig aanpassen?	Nee, dat kunnen wij niet in algemene zin. Wij zijn echter wel bereid om, wanneer de betreffende, alsdan door Leverancier aan te geven, (Onderhouds-) noodzaak zich concreet voordoet, tijdens de uitvoering van de Opdracht in constructief overleg met Leverancier te treden.
74	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?	Overeenkomst als vereiste normen zijn gespecificeerd). En verder geldt ook reeds het bepaalde in artikel 10.14 GIBIT 2023, waardoor de gevraagde bevestiging ook niet hoeft te worden gegeven.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
75	Verwerkersovereenkomst, Bijlage 1, punt 1	Volgens Inschrijver is het raadzaam dat partijen gezamenlijk onderzoeken welke verwerkingen er in het kader van de onderliggende hoofdovereenkomst plaatsvinden en óf deze verwerkingen vervolgens moeten worden gekwalificeerd als een verwerking door een verwerker ex artikel 4 lid 8 AVG. Kan de aanbestedende dienst uitleggen in het kader van welke dienstverlening zij vindt dat sprake is van een verwerkersrelatie tussen haar en Inschrijver? En dus waarom de aanbestedende dienst van mening is dat zij het doel en het middel van gegevensverwerking bepaalt, dat deze gegevensverwerking tot de primaire kern van de opdracht behoort en dat een verwerkersovereenkomst gesloten dient te worden?	Er worden persoonsgegevens gedeeld wanneer de devices door inschrijver voorbereid worden
76	Verwerkersovereenkomst, art. 7.2	Een oneindige geheimhoudingsplicht is onredelijk bezwarend jegens Inschrijver. Inschrijver verzoekt u daarom op te nemen dat geheimhouding nog drie (3) jaar geldt na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst. Daarbij komt dat persoonsgegevens volgens de AVG moeten worden gewist indien zij geen doel meer dienen.	Niet akkoord.
77	Verwerkersovereenkomst, art. 7.1	Om onduidelijkheid en discussie achteraf te voorkomen wordt de aanbestedende dienst verzocht om deze bepaling te herschrijven: "Verwerkingsverantwoordelijke bepaalt of en zo ja hoe lang gegevens bewaard moeten blijven. Op eerste schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker alle aan haar gegeven persoonsgegevens door Verwerkingsverantwoordelijke verwijderen."	Niet akkoord.
78	Verwerkersovereenkomst, art. 5.1	De verwerker is verplicht om de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging te informeren zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (art. 33 lid 2 AVG). Dit houdt in dat het informeren zo spoedig mogelijk dient plaats te vinden. Kan de aanbestedende dienst bevestigen dat de termijn van 24 uur ingaat na ontdekking en dat het enkel gaat om het informeren van de verwerkingsverantwoordelijke over de ontdekking. Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke vervolgens om een beoordeling van de inbreuk te maken, inhoudende of de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat en wanneer de verplichting bij Verwerker ligt om alle informatie te verzamelen, kan de aanbestedende dienst de termijn dan aanpassen naar 48 uur? De verwerkingsverantwoordelijke heeft volgens art. 33 lid 1 AVG de verplichting om binnen 72 uur melding te maken bij de toezichthoudende autoriteit. Dit geeft de aanbestedende dienst voldoende ruimte.	Akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
79	Verwerkersovereenkomst, art. 4.2	Gezien de impact van een audit zou Inschrijver dit recht graag beperken tot maximaal eenmaal per jaar, dan wel in die situatie dat er een aantoonbaar vermoeden bestaat dat Inschrijver haar verplichtingen uit hoofde van de verwerkersovereenkomst niet of niet naar behoren nakomt. Daarbij wenst Inschrijver overeen te komen dat het uitvoeren van een audit de normale bedrijfsvoering van Inschrijver niet mag verstoren en wenst Inschrijver tijdig op de hoogte te worden gebracht, minimaal 30 dagen voorafgaand aan het uitvoeren van de audit.	Akkoord.
80	Verwerkersovereenkomst, art. 4.1	Inschrijver hanteert een eigen technisch en organisatorisch maatregelendocument (TOM) waaruit de door haar genomen beveiligingsmaatregelen blijken. Gaat de aanbestedende dienst ermee akkoord de TOM van Inschrijver toe te voegen als Bijlage 2? Uiteraard stelt Inschrijver de aanbestedende dienst in de gelegenheid de TOM op voorhand te bekijken en te beoordelen zoals de aanbestedende dienst ook verplicht is conform het bepaalde in art. 28 lid 1 AVG. Immers, in het kader van art. 28 lid 1 AVG heeft de aanbestedende dienst als opdrachtgever de plicht te onderzoeken of zijn verwerker passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen. Indien Inschrijver als verwerker moet handelen, dan zal de aanbestedende dienst als verwerkingsverantwoordelijke dus moeten aangeven welke persoonsgegevens zij deelt met Inschrijver en welke mate van beveiliging vereist is. Inschrijver vraagt u deze wettelijke plicht te erkennen en zullen naleven in de uitvoering van de Raamovereenkomst.	mag als bijlage 2 worden toegevoegd.
81	Verwerkersovereenkomst, algemeen	Wij zouden kunnen begrijpen dat een verwerkersovereenkomst noodzakelijk is t.z.v. de vernietiging van gegevens bij garantieafhandeling. Bij deze dienstverlening behoort de gegevensverwerking namelijk tot de primaire taak aangezien er data moet worden gewiped van de harde schijf. Met andere woorden: de vertrekking van bepaalde persoonsgegevens betreft een verstrekking tot verwerking, namelijk het verwijderen van data. Wij zijn van mening dat wij uitsluitend t.z.v. deze specifieke dienstverlening verwerker zijn, tenzij wij bij deze dienstverlening geen persoonsgegevens kunnen inzien. Dat zou het geval zijn wanneer de data op de datadragers door u wordt versleuteld. Kunt u aangeven of de datadragers versleuteld (encrypted) zullen zijn bij retourname? Zo ja, dan betekent dus dat wij überhaupt geen persoonsgegevens t.z.v. deze dienstverlening verwerken omdat wij niet het beheer hebben van de sleutel. De AVG is dan niet van toepassing en dus zou een verwerkersovereenkomst niet van toepassing zijn. Zijn de datadragers op dit moment niet versleuteld, bestaat dan de mogelijkheid voor de aanbestedende dienst dit alsnog te doen? Naar mening van Inschrijver dient de Verwerkingsverantwoordelijke actief te voorkomen dat persoonsgegevens bij de Inschrijver komen. Privacyrisico's worden op deze manier namelijk (nog) meer beperkt.	data is versleuteld.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
82	Verwerkersovereenkomst, algemeen	Verzoek aan de aanbestedende dienst om de verwerkersovereenkomst te laten prevaleren boven de product- en dienstenovereenkomst (hoofdovereenkomst) bij strijdigheid ter zake van instructies in het kader van verwerking van persoonsgegevens.	nee. De verwerkersovereenkomst is aanvullend op de hoofdovereenkomst
83	Verwerkersovereenkomst, algemeen	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst om afwijkingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen te verwerken in deze verwerkersovereenkomst. Indien de aanbestedende dienst hiermee niet akkoord gaat, dan verzoekt Inschrijver de aanbestedende dienst de Nota's van Inlichtingen te doen prevaleren ten opzichte van alle overige documenten waaronder deze verwerkersovereenkomst.	zie 82
84	Bijlage E, tablet	In Bijlage E wordt bij de specificaties van tablets gesteld dat het aangeboden model niet ouder mag zijn dan 1 jaar vanaf de release datum. Inschrijver merkt hierbij op dat deze eis zeer ongebruikelijk is bij tablets, omdat fabrikanten doorgaans niet jaarlijks een nieuw model uitbrengen en tablets in de praktijk een langere levenscyclus hebben. Door deze eis strikt te hanteren worden beschikbare marktconforme modellen onnodig uitgesloten. Wij verzoeken u daarom deze eis voor tablets te laten vervallen, zodat inschrijvers een breder en marktconform aanbod kunnen doen. Kunt u bevestigen dat u hiermee akkoord gaat?	Nee, in dit geval betreft het een product van de huidige generatie.
85	Bijlage E, smartphones + tablet	In Bijlage E, bij de specificaties van smartphones en tablets, wordt gesteld: "Minimaal 5 jaar van beveiligingsupdates te voorzien per december 2027 (Europese wetgeving)." Conform de Europese Ecodesign-verordening geldt dat fabrikanten minimaal 5 jaar OS- en beveiligingsupdates (SMR) moeten leveren, gerekend vanaf de introductie van het device. Om misverstanden te voorkomen adviseren wij de specificaties bij smartphones en tablets aan te passen naar: "Minimaal 5 jaar voorzien van OS- en beveiligingsupdates (SMR), gerekend vanaf de introductie van het device." Kunt u bevestigen dat u deze aanpassing overneemt?	Akkoord.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
86	Programma van Eisen, paragraaf 3.1.1	In paragraaf 3.1.1 wordt verwezen naar het Leader Quadrant van Gartner voor werkplekapparatuur. Wij merken hierbij op dat dit document inmiddels gedateerd is en merken bevat die momenteel geen zakelijke producten leveren. Om een marktconforme en toekomstbestendige aanbieding te kunnen doen, verzoeken wij u te bevestigen dat in plaats van dit Gartner Leader Quadrant verwezen kan worden naar een recentere bron. Wij stellen voor om hiervoor gebruik te maken van het onderstaande Gartner-rapport, dat inzicht geeft in het actuele wereldwijde marktaandeel van de belangrijkste fabrikanten: https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/01-10-2024-gartner-says-worldwide-pc-shipments-increased-zero-point-three-percent-in-fourth-quarter-of-2023-but-declined-fourteen-point-eight-percent-for-the-year Op deze manier wordt geborgd dat uitsluitend A-merken met een substantieel marktaandeel worden aangeboden. Kunt u bevestigen dat dit voorstel akkoord is?	Akkoord.
87	Programma van Eisen, paragraaf 3.7	In paragraaf 3.7 wordt vermeld dat de geoffreerde stukspreizen minimaal gelijk of lager moeten zijn dan de gemiddelde prijs van de twee laagste prijzen op 'Tweakers.net Pricewatch', op basis van unieke SKU-code. Inschrijver verzoekt u om te bevestigen dat deze vergelijking wordt uitgevoerd bij vergelijkbare, officiële zakelijke kanalen, onder gelijke voorwaarden en condities, zodat een eerlijke en marktconforme vergelijking mogelijk is. Graag ontvangen wij uw bevestiging.	Zie antwoord vraag 15 en 18.
88	Programma van Eisen, paragraaf 3.5	In paragraaf 3.5 wordt vermeld dat batterijen, accu's, adapters, opladers, bedrading en overige items bij de geoffreerde prijs inbegrepen moeten zijn. Inschrijver merkt op dat adapters bij tablets tegenwoordig vaak niet standaard door de fabrikant worden meegeleverd. Inschrijver verzoekt u daarom om deze eis alleen van toepassing te verklaren indien de fabrikant de betreffende accessoires daadwerkelijk standaard levert. Kunt u bevestigen dat dit akkoord is?	Akkoord.
89	Programma van Eisen, paragraaf 3.4	In paragraaf 3.4 wordt vermeld dat de Opdrachtnemer EOS- en EOL-data uiterlijk 3 maanden voor de begindatum moet aankondigen. Inschrijver merkt op dat Apple deze informatie niet vooraf verstrekt. Inschrijver verzoekt u om voor Apple een uitzondering te maken op deze termijn. Zodra Apple de informatie vrijgeeft, wordt Opdrachtgever uiteraard geïnformeerd. Kunt u bevestigen dat dit voor Apple toegestaan is?	Zie antwoord vraag 6.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
90	Programma van Eisen, paragraaf 2.4	In paragraaf 2.4 wordt vermeld dat Opdrachtgever uiterlijk twintig (20) werkdagen na aflevering een DOA-test uitvoert en dat hardware die defect blijkt binnen tien (10) werkdagen kosteloos vervangen moet worden. Inschrijver verzoekt u om Build-to-Order (BTO) producten uit te zonderen van deze termijn, omdat deze op maat geproduceerd worden en niet op voorraad liggen. Inschrijver stelt voor om hierover vooraf in overleg afspraken te maken over de vervanging en levertermijn van dergelijke producten. Graag ontvangen wij uw akkoord op dit voorstel.	In goed overleg akkoord, geldt zowel voor BTO als CTO.
91	Programma van Eisen, paragraaf 2.2	In paragraaf 2.2 wordt vermeld dat levering plaatsvindt op een samen overeengekomen vaste leverdag per week. In dezelfde paragraaf staat dat devices persoonlijk aan de besteller moeten worden overhandigd en niet onbeheerd mogen worden achtergelaten. Inschrijver gaat ervan uit dat bij centrale levering op een vaste leverdag de verplichting tot persoonlijke overhandiging aan iedere individuele besteller komt te vervallen, aangezien de levering centraal wordt afgehandeld. Kunt u bevestigen of deze aannname correct is?	Zie antwoord vraag 53 en 54.
92	Programma van Eisen, paragraaf 1.3.1	In paragraaf 1.3.1 wordt vermeld dat Opdrachtgever bij een foutieve offerte of factuur een boete van 10% van het bedrag kan vorderen, met een minimum van € 50,- per offerte of factuur. Inschrijver merkt op dat een boete van dit niveau disproportioneel is in verhouding tot de aard van de administratieve correcties die kunnen optreden. Het kan leiden tot een financiële sanctie die niet in verhouding staat tot het belang van de fout. Inschrijver verzoekt u om deze boete niet van toepassing te verklaren en vertrouwt erop dat reguliere correctiemechanismen voldoende zijn om eventuele correcties te verwerken.	Zie vraag 9.
93	Programma van Eisen, paragraaf 1.3.1	In paragraaf 1.3.1 wordt vermeld dat leveringen maandelijks via maximaal één verzamelfactuur worden gefactureerd, met uitzondering van leveringen vanaf € 5.000,- die direct mogen worden doorbelast. Inschrijver verzoekt u om een eenduidige manier van factureren te hanteren en stelt voor om te factureren per order, ongeacht het factuurbedrag. Deze werkwijze vergemakkelijkt de controle en afstemming van facturen met geleverde producten, voorkomt misverstanden en sluit aan bij gangbare marktpraktijk bij levering van hardware en IT-apparatuur. Kunt u bevestigen dat factureren per order toegestaan is?	Dat is toegestaan.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
94	Programma van Eisen, paragraaf 1.1	In paragraaf 1.1 wordt vermeld: "Met betrekking tot GIBIT artikel 9.8 kan de eerste verhoging plaatsvinden vanaf 1 januari 2027. Verder blijft dit artikel van toepassing." Inschrijver merkt op dat artikel 9.8 geen bepaling over prijsverhoging of indexering bevat, en gaat ervan uit dat bedoeld wordt artikel 11.8 (Prijsindexering). Kunt u dit bevestigen?	Akkoord.
95	1.3 Opdracht, optionele componenten	Ten aanzien van de optie "Vorbereiding mobiele werkplekken en/of smartphones": u geeft aan dat laptops voorafgaand aan levering voorzien moeten worden van een door opdrachtgever aangeleverde image. Kunt u bevestigen of dit betekent dat de laptops via Autopilot pre-provisioning (White Glove) voorbereid dienen te worden?	Niet aan de orde, dit heeft de organisatie zelfstandig in beheer.
96	1.3 Opdracht, optionele componenten	Ten aanzien van de optie "Verstrekken smartphones aan gebruikers": Kunt u aangeven om hoeveel smartphones het per uitgiftemoment gemiddeld zal gaan, en binnen welke termijn deze smartphones uitgegeven dienen te worden? Deze informatie is noodzakelijk voor inschrijver om een prijs voor deze optionele dienst te kunnen aanbieden, omdat de benodigde capaciteit en logistieke organisatie afhankelijk zijn van het volume en de tijdspanne waarbinnen de uitgifte moet plaatsvinden.	Niet aan de orde, uitgifte is in eigen beheer.
97	1.3 Opdracht, optionele componenten	Ten aanzien van de optie "Vorbereiding mobiele werkplekken en/of smartphones": Kunt u bevestigen of de aanbestedende dienst reeds beschikt over een volledig ingerichte Intune-omgeving (MDM), waarin de aan te leveren devices direct kunnen worden opgenomen?	Klopt.
98	3.4 Bewijsstukken na voornemen tot gunning	Onder paragraaf 3.4 wordt gevraagd om bewijs van verzekering. Inschrijver merkt hierbij op dat een polisblad of betalingsbewijs interne documenten zijn die niet extern gedeeld mogen worden. Om die reden verzoekt inschrijver u te bevestigen dat het aanleveren van een verzekeringscertificaat als voldoende bewijs wordt geaccepteerd. Verzekeringscertificaten worden in de markt altijd voor een jaar verstrekt. Inschrijver ontvangt jaarlijks een nieuw certificaat, geldig voor dat specifieke jaar. Uiteraard wordt de verzekering jaarlijks verlengd, zodat de dekking gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst ononderbroken van kracht blijft. Indien u dit wenst, kan inschrijver het certificaat jaarlijks aanleveren.	Hier gaan wij mee akkoord, mits de hoogte van de dekking vermeld staat op dit certificaat.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
99	Bijlage D Prijzenblad	In Bijlage D Prijzenblad staat vermeld dat de gewogen inschrijfsom bestaat uit de totaalsom voor de ingediende prijzen voor laptop type 1 en laptop type 2 (paarse velden). Tegelijkertijd bevat het prijzenblad ook velden voor smartphone en tablet, die eveneens in de totaalprijs worden meegenomen. Kunt u bevestigen dat de beoordeling van de prijs plaatsvindt op basis van de totaalprijs van alle vier de producten (laptop type 1, laptop type 2, smartphone en tablet)?	Zie vraag 44
100	5.1.1 Prijs	In paragraaf 5.1.1 Prijs wordt vermeld dat "beide prijzenbladen apart worden beoordeeld. Hierbij wordt de relatieve methode gebruikt." Inschrijver merkt op dat er slechts één prijzenblad is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten. Kunt u bevestigen dat de verwijzing naar "beide prijzenbladen" niet van toepassing is en dat uitsluitend het gepubliceerde prijzenblad wordt beoordeeld?	Zie vraag 12
101	SGC3 Marktconformiteit en inkoopcondities	Voor de beantwoording van SGC3 – Marktconformiteit en inkoopcondities geldt een maximum van 2 A4. Inschrijver merkt op dat er in dit gunningscriterium een groot aantal subvragen is opgenomen. Wij achten 2 A4 hiervoor onvoldoende ruimte om deze onderdelen volledig en concreet uit te werken, met daarbij de nodige onderbouwing en voorbeelden. Inschrijver verzoekt u daarom het maximum uit te breiden naar 3 A4, zodat er voldoende ruimte is om een volledige beantwoording te geven. Graag ontvangen wij uw akkoord.	Zie vraag 41
102	SGC3 Marktconformiteit en inkoopcondities	In de uitvraag onder SGC3 wordt gevraagd: "Of er gebruikgemaakt wordt van een loyalty programma, zo ja, welke?" Inschrijver verzoekt u te verduidelijken wat u onder een loyalty programma verstaat. Deze verduidelijking is belangrijk zodat inschrijver de vraag op de juiste wijze en volledig kan beantwoorden.	Microsoft biedt een loyaliteitsprogramma aan als voorbeeld.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
103	SGC1 – Online portal en inkoopproces	In SGC1 wordt gevraagd om een beschrijving van de aanvullende diensten waardoor het gebruik van geleverde apparatuur wordt verbeterd. Omdat de vraagstelling volledig gericht is op het online portal en het inkoopproces, gaan wij ervan uit dat hiermee wordt bedoeld hoe deze aanvullende diensten in het bestelportaal worden gepresenteerd en op welke wijze deze door de gemeente bij een bestelling geselecteerd kunnen worden. Kunt u bevestigen dat onze interpretatie juist is? Indien dit niet het geval is, kunt u dan toelichten wat hier precies mee wordt bedoeld?	Dit is juist.
104	SGC1 – Online portal en inkoopproces	Inschrijver acht de beschikbare ruimte van 3 A4-pagina's onvoldoende om de in totaal zeven subvragen onder gunningscriterium SGC1 volledig en zorgvuldig te beantwoorden. Dit criterium weegt bovendien voor 50 punten mee, terwijl voor gunningscriterium SGC2 – Innovatieplan 6 A4-pagina's beschikbaar zijn bij een weging van 15 punten. Wij verzoeken u daarom de maximale omvang voor de beantwoording van SGC1 uit te breiden naar 8 A4-pagina's, zodat inschrijver de gevraagde informatie volledig kan uitwerken en, waar relevant, voorzien van ondersteunende screenshots ter verduidelijking. Graag ontvangen wij uw akkoord op dit voorstel.	Wij laten dit bij 6 pagina's.
105	SGC1 – Online portal en inkoopproces	Graag ontvangen wij uw akkoord op dit voorstel. Inschrijver merkt op dat onder dit gunningscriterium wordt gevraagd om inloggegevens voor een volledig ingerichte klantomgeving, zodat de gemeente Alkmaar deze zelf kan testen. Aangezien dit criterium voor 50 punten meetelt en daarmee het zwaarst weegt in de beoordeling, gaat inschrijver ervan uit dat dit een belangrijk onderdeel is voor de gemeente Alkmaar. In dat licht stelt inschrijver voor om in plaats van het zelf testen door de gemeente een demonstratie van het bestelportal als onderdeel van de beoordeling op te nemen. Tijdens deze presentatie kan de inschrijver het portaal live tonen en de werking en mogelijkheden toelichten. Dit geeft een vollediger beeld van de functionaliteiten dan uitsluitend een beschrijving of het zelf doorlopen van de omgeving. Graag ontvangen wij uw reactie op dit voorstel, en of u bereid bent dit alternatief op te nemen in het gunningscriterium in plaats van het aanleveren van inloggegevens voor een tijdelijke klantomgeving.	Alkmaar heeft de voorkeur om voor zichzelf op een geschikt moment de omgeving te verkennen en ervaren. Een live demonstratie zou gelden voor alle inschrijvers en is niet gewenst.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
106	4.2 Contractvoorwaarden social return	Op de raamovereenkomst is een SROI-verplichting van 2% over de opdrachtwaarde van toepassing. Inschrijver merkt op dat een aanzienlijk deel van de opdracht bestaat uit leveringen met een lage arbeidscomponent. Conform de Gids Proportionaliteit, waarin is opgenomen dat bij opdrachten met een beperkte arbeidscomponent de Social Return-verplichting proportioneel moet worden toegepast, verzoekt Inschrijver u om de SROI-verplichting te baseren op het looncomponent van het dienstverleningsdeel van de opdracht in plaats van op de totale opdrachtwaarde (gefactureerde omzet). Inschrijver stelt hierbij voor het percentage vast te stellen op 2% over het looncomponent van het dienstverleningsdeel in plaats van 2% over de opdrachtwaarde. Graag ontvangen wij uw akkoord op dit verzoek. Indien u het verzoek niet overneemt, vernemen wij graag een inhoudelijke toelichting op uw overwegingen.	zie vraag 13
107	Programma van eisen Laptops	Op basis van uw Programma van Eisen is nu als eis voor de laptops "Intel i5" opgenomen, wat relatief breed geformuleerd is. Om te waarborgen dat het aanbod voldoet aan alle gevraagde prestaties, betrouwbaarheid en marktconformiteit, en tegelijkertijd profiteert van de beste prijs in de actuele zakelijke markt, stellen wij het volgende voor: Zou u bereid zijn de processoreis te specificeren als "minimaal Intel® Core™ 5 120U"? Deze processor biedt alle technische functionaliteiten die in uw eisen zijn opgenomen, zoals de vereiste ondersteuning voor Windows 11 Pro, minimaal 16GB RAM en 512GB SSD, USB-C met Power Delivery en DisplayPort Alternate Mode, Windows Hello, WiFi 6 en Autopilot-inschrijving. Tegelijkertijd is dit model prijs-technisch het meest gunstig, waardoor uw organisatie direct profiteert van marktconforme inkoop (volgens Tweakers.net prijsvergelijking per SKU) en maximale prijs/kwaliteit. Mocht er op termijn een nieuwer of gelijkwaardig model beschikbaar zijn, dan blijft de compliance aan alle overige functionele en security-eisen vanzelfsprekend gewaarborgd. Met deze specificatie blijft uw pakket toekomstbestendig, profiteert u van de scherpste prijs én blijft volledige technische compliance geborgd. Is dit voor u acceptabel als minimale processoreis voor de uitvraag?	Gelieve hier zelfstandig invulling aan te geven.
108	Eis 3.7	Indien u vasthoudt aan Tweakers Pricewatch: hoe garandeert u dat zakelijke producten eerlijk beoordeeld worden, dit onder gelijke voorwaarden is en inschrijvers niet worden gedwongen tot het aanbieden van consumentenmodellen die niet voldoen aan eis 3.2?	Hier wordt in redelijkheid naar gekeken middels prijshistorie. Wat opdrachtgever hierin belangrijk vindt is dat inschrijver niet voor lange termijn vasthoudt aan tarieven die niet meer de actuele waarde van het device vertegenwoordigen.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
109	eis 3.7	Bent u bereid eis 3.7 te herformuleren, zodat deze aansluit bij de zakelijke aard van de opdracht? Bijvoorbeeld door toetsing te baseren op zakelijke prijsbronnen of benchmarks (zoals leverancierscontracten, Gartner of zakelijke distributeurs)?	optioneel.
110	3.2 en 3.7 programma van eisen	In eis 3.2 schrijft u voor dat producten uit het standaard zakelijke assortiment geleverd moeten worden. Tegelijkertijd verlangt eis 3.7 dat prijzen niet hoger zijn dan de gemiddelde van de twee laagste prijzen op Tweakers Pricewatch. Zoals u weet richt Pricewatch zich vrijwel volledig op consumenten-SKU's en nauwelijks op zakelijke configuraties. Hoe ziet u deze twee eisen gecombineerd uitvoerbaar? Ziet u ook dat dit kan leiden tot een onjuiste vergelijking, omdat zakelijke producten vaak niet voorkomen op Tweakers?	indicatief.
111	eis 2.6	Bent u bereid te bevestigen dat naleving van Apple- en Samsung-richtlijnen ook kan plaatsvinden via een partner, mits de opdrachtnemer de verantwoordelijkheid contractueel borgt?	ja
112	Eis 2.6	U geeft aan dat inschrijver dient te beschikken over een geautoriseerde status bij Apple. Gegadigde merkt op dat er slechts enkele marktpartijen zijn die zelfstandig aan deze eis kunnen voldoen icm de door u uitgevraagde scope. Gegadigde maakt gebruik van een van de grootste Apple-resellers van Nederland als onderaannemer. Indien een Apple Authorized Reseller als onderaannemer wordt ingezet, is het voor deze onderaannemer conform voorschrift van Apple Nederland alleen toegestaan om zelf de factuurrelatie aan te gaan met opdrachtgever. Door deze werkwijze niet toe staan, maakt u het inschrijven voor partijen die een onderaannemer willen gebruiken voor deze eis dus onmogelijk, wat ook niet goed is voor de marktwerking in uw aanbesteding. Daarom verzoeken wij u om toe te staan dat eis 2.6 met een onderaannemer ingevuld mag worden, waarbij onderaannemer in dit scenario de factuurrelatie aangaat met u als opdrachtgever. Hoofdaannemer blijft hierbij uiteraard wel het centrale aanspreekpunt. Wij vragen uw akkoord voor deze werkwijze	inschrijver dient te beschikken over mogelijkheid tot ZTP en (onafhankelijke) levering van Apple-apparatuur.
113	Eis 2.6	U vraagt dat de leverancier beschikt over een Reseller-ID voor Apple Business Manager en Android Enterprise. In de praktijk wordt dit vaak via gespecialiseerde partners uitgevoerd, zeker bij Apple en Samsung Knox. Vraag: Kunt u bevestigen dat opdrachtnemers hiervoor een onderaannemer of partner mogen inzetten, zolang de opdrachtnemer eindverantwoordelijk blijft? Dit zou de markt aanzienlijk verbreden en voorkomen dat slechts enkele grote partijen kunnen inschrijven.	inschrijver dient te beschikken over mogelijkheid tot ZTP en (onafhankelijke) levering van Apple-apparatuur.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
114	Boeteclausule 1.3.1	in artikel 1.3.1 wordt een boete van 10% van het offerte- of factuurbedrag opgelegd bij een foutieve offerte of factuur. Aangezien facturen/offertes in de praktijk regelmatig kleine administratieve afwijkingen (bijv. een typefout in een SKU, ontbrekend serienummer of omschrijving) bevatten, lijkt deze bepaling een groot risico te vormen voor disproportionele sancties. Bent u bereid deze bepaling nader te specificeren of te beperken tot wezenlijke inhoudelijke fouten? Zo niet, hoe voorkomt u dat dit leidt tot onnodige risico's, hogere prijzen of minder inschrijvingen, doordat leveranciers deze risico's moeten incalculeren?	Waarom wordt er een factuur uitgestuurd met een typefout in de SKU? Vanuit contractmanagement perspectief zal er afhankelijk van de foutieve factuur bij een eenmalige foutieve offerte mogelijk coulant worden opgetreden maar als de inschrijver met regelmaat onzorgvuldig omspringt met de factuur richting de klant dan resulteerd dit in consequenties.
115	Boeteclausule 1.3.1	Bent u bereid deze boetebepaling te heroverwegen of nader te specificeren, om disproportionele sancties bij kleine fouten te voorkomen?	Een tegenvoorstel mag altijd.
116	Boeteclausule 1.3.1	Acht u een dergelijke boete proportioneel, aangezien aanbestedingsrecht en contractvoorwaarden reeds mogelijkheden bieden om fouten te corrigeren of facturen te weigeren?	Wegens resultaten uit het verleden wilt opdrachtgever hier strak op in zetten.
117	Boeteclausule 1.3.1	Hoe definieert u het begrip foutieve offerte en foutieve factuur? Betreft dit bijvoorbeeld ook administratieve vergissingen (zoals een typefout of ontbrekend serienummer)?	een ontbrekend serienummer is vervelend maar dit schaart opdrachtgever niet onder foutieve factuur.
118	Boeteclausule 1.3.1	Kunt u toelichten waarom een boeteclausule van 10% van het offerte- of factuurbedrag wordt gehanteerd bij een foutieve offerte of factuur?	ter verantwoording richting de leverancier bij herhaaldelijke fouten met betrekking op de facturen.