

**Nota van Inlichtingen
Multifunctionals**

6 mei 2026

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Prijzenblad	<p>In het prijzenblad wordt de totale prijs beoordeeld over 84 maanden, waarbij de maandelijkse huurtarieven eveneens worden gebaseerd op deze volledige looptijd.</p> <p>Tegelijkertijd betreft de initiële contractduur 60 maanden, met een optionele verlenging van 2x 12 maanden. Hierdoor ontstaat een situatie waarbij investeringen feitelijk over 84 maanden worden uitgesmeerd, terwijl de opdrachtgever slechts 60 maanden committeert. Dit leidt tot een onevenwichtige en disproportionele risicoverdeling.</p> <p>Kunt u het prijzenblad zodanig aanpassen dat er onderscheid wordt gemaakt tussen de initiële contractperiode en de optie jaren, bijvoorbeeld door separate (maand)tarieven voor de optie jaren op te nemen?</p> <p>Op die manier kunnen inschrijvers hun prijsstelling baseren op 60 maanden, terwijl de totale kosten (TCO) transparant en eenduidig over 84 maanden kunnen worden beoordeeld.</p>	<p>Het Prijzenblad zal worden aangepast zodat onderscheid wordt gemaakt tussen de initiële contractperiode van 60 maanden en de optionele verlengingsperiodes van tweemaal 12 maanden. Hiervoor zullen separate tarieven voor de optie jaren worden opgenomen.</p> <p>De beoordeling van de totale kosten blijft plaatsvinden over een periode van 84 maanden. Het aangepaste prijzenblad zal als onderdeel van de Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd.</p>
2	PvE Eis 82+83+86	<p>In de huidige uitvraag wordt een displaygrootte van 7 inch gehanteerd voor zowel A3- als A4-apparatuur (waar dit eerder 8 inch betrof). In de markt is dit voor A3-apparatuur geen gangbare standaard; leveranciers hanteren hier feitelijk nagenoeg altijd grotere displays (circa 10 inch). In combinatie met de verlaging van de productiesnelheid voor type 2 en 3 van 45 ppm naar 30 ppm constateren wij dat de uitvraag afwijkt van gangbare marktstandaarden. Deze combinatie van eisen beperkt naar ons inzicht de mededinging en verkleint het aantal potentiële inschrijvers.</p> <p>Kunt u toelichten wat de achterliggende overweging is voor deze specifieke combinatie van (bijgestelde) eisen?</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland hanteert functionele minimeisen die aansluiten bij het beoogde gebruik van de Multifunctionals. De minimale displaygrootte van 7 inch zoals opgenomen in eis 86 betreft een ondergrens, het aanbieden van een groter display is toegestaan. Slachtofferhulp Nederland hanteertacht de combinatie van eisen passend bij het beoogde gebruik en ziet geen aanleiding om eis 86 aan te passen.</p> <p>Ten aanzien van de gevraagde snelheden geldt dat eis 82 en 83 worden aangepast (normalisatie naar A4-ppm), zodat deze beter aansluiten op de marktstandaarden.</p>
3	PvE Eis 87	<p>De print- en scanmanagement oplossing die Inschrijver wil aanbieden, biedt de volgende mogelijkheden ná het verstrekken van een printopdracht en inloggen op de multifunctional: Kleur of zwart/wit, Lange zijde/korte zijde en aantal kopieën. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord met de beschreven functionaliteiten, mits deze instellingen ook voorafgaand aan het verstrekken van de printopdracht vanaf de werkplek door de eindgebruiker zelf kunnen worden ingesteld.</p>
4	PvE Eis 69	<p>Kan Opdrachtgever nader toelichten hoe de provisioning en deprovisioning wordt uitgevoerd met het genoemde HelloID, en waar en op welke wijze, de verantwoordelijkheid ligt van Inschrijver om hier succesvol mee te koppelen?</p>	<p>HelloID is de centrale IAM-oplossing van Slachtofferhulp Nederland en fungeert, gevoed vanuit AFAS, als bron voor provisioning en deprovisioning. De inrichting en het beheer van de HelloID-koppeling vinden plaats aan Opdrachtgever-zijde.</p>

5	PvE Eis 68	De print- en scanmanagement oplossing die Inschrijver wil aanbieden, biedt de gebruiker het standaard printen in de Afdruk schermen en printknoppen in de door Opdrachtgever beschreven gebruikte bedrijfsapplicaties, middels een PC-client. Deze PC-client wordt tijdens de implementatie in overleg met uw IT partner automatisch naar uw gebruikers uitgerold. Voor de eerste ingebruikname dient de gebruiker zich eenmalig te authenticeren. De oplossing weet immers anders niet welke gebruiker onder welk account een printopdracht aanbiedt. De eenmalige authenticatie is gebaseerd op uw huidige identity provider Entra ID waarmee een SSO-token wordt geactiveerd en draagt zorg voor de beveiligde verbinding met de SaaS print- en scanmanagement oplossing. Dit is een eenmalig handeling, tenzij de PC-client handmatig wordt uitgelogd. Kunt u bevestigen dat deze werkwijze akkoord is?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord met de voorgestelde werkwijze, mits de eenmalige authenticatie plaatsvindt via Entra ID met de daar afgedwongen MFA, de eventuele clientsoftware centraal en beheersbaar kan worden uitgerold binnen de werkplek omgeving van Opdrachtgever, en actieve sessies bij deprovisioning of intrekking van rechten kunnen worden beëindigd zonder afhankelijkheid van handmatig uitloggen door de gebruiker.
6	PvE Eis 10	Opdrachtgever benoemt hier ondanks het uitvragen van een SaaS-dienst in Eis 12 en 67, toch de mogelijkheid tot het aanbieden van een on-premise gerichte print oplossing. Kunt u bevestigen dat u zowel een SaaS-dienst als een on-premise oplossing accepteert zoals u momenteel heeft als beschreven in 2.1.3 van de Aanbestedingsleidraad?	De gevraagde printoplossing dient louter worden geleverd in de vorm van een SAAS-dienst inclusief een oplossing om het principe van de MyPrint functionaliteit in stand te houden. Indien het principe van de MyPrint functionaliteit vanuit security-technisch oogpunt een beperkte On-Premise installatie vergt, dan is daartoe ruimte deze oplossing in te richten in het datacenter van Opdrachtgever. Prijs technisch vallen eventuele inrichtings en/of licentiekosten binnen scope van het overall prijsmodel.
7	Aanbestedingsleidraad 2.1.3	Opdrachtgever beschrijft hier een specifiek print proces over het centraal printen van brieven en benoemt daar het aanbieden van een printopdracht onder één account via follow-me die op de dedicated Multifunctional worden verwerkt. Bedoelt Opdrachtgever dat deze printopdrachten niet rechtstreeks worden geprint, dus zónder tussenkomst van een handeling ter vrijgave van ingestuurde printopdracht? Kunt u dit proces wellicht nader toelichten zodat Inschrijver de eis beter kan toetsen?	Het achterliggende proces is relatief simpel. MyPrint is een functionaliteit i.c.m. de huidige daarvoor aangewezen printer. Het is belangrijk vanuit ons Client Registratiesysteem gezien (On-Premis versie van Exact Synergy) om Word/PDF documenten naar die printer toe kunnen sturen, gebruik makend van een specifiek account, zodat de Follow-Me functionaliteit ervoor zorgt dat als de pincode op betreffende Printer wordt ingevoerd behorende bij dat specifieke account, de printjes eruit rollen. Deze constructie is een mechanisme om: <ul style="list-style-type: none"> • Word/PDF aan te bieden om in de print queue te zetten • Doordat er een gebruikersnaam mee wordt gegeven, kan de follow-me functionaliteit ervoor zorgen dat geprint wordt nadat de pincode is ingevoerd. Het is niet hetzelfde als “automatisch op de achtergrond Word openen en control+P uitvoeren”, en niet zelf de Binary Stream naar een print queue sturen maar wel een document aan een API kunnen aanbieden, die het op de print queue zet.
8	Prijzenblad	Inschrijver doet de aanname dat in C1 Kosten Conversie u voor Uitbreiding MFP en Kosten tussentijdse afschaling MFP de leverings- en/of ophaal- en/of administratiekosten bedoelt. Kunt u deze aanname bevestigen of een toelichting geven op wat u precies bedoelt met deze kosten.	Onder Kosten Conversie (C1) worden verstaan: alle activiteiten en kosten die gepaard gaan met conversie, waaronder onder meer levering, plaatsing, uitbreiding, tussentijdse afschaling, ophalen/verwijderen van MFP's en eventuele bijbehorende administratieve handelingen.

9	PvE Eis 3	<p>Inschrijver verzoekt om verduidelijking over eis 3 waarin u spreekt over conversie en uitbreiding. Er zijn 3 mogelijkheden: Conversie = een multifunctional vervangen voor een ander type. Het totaal te huren machines blijft gelijk. Gaat u akkoord met 10% conversierecht? Opschalen/bijplaatsen = u heeft behoefte aan een extra multifunctional, het totaal te huren machines wordt meer. Gaat u akkoord met 10% bijplaatsingsrecht in het eerste contractjaar? Mag inschrijver na 12 maanden - tegen hetzelfde huurtarief - een jong gebruikte machines plaatsen met dezelfde eigenschappen?</p>	<p>1 - Conversie Onder conversie wordt verstaan het vervangen van een multifunctional door een ander type multifunctional, waarbij het totaal aantal gecontracteerde machines gelijk blijft. Wij gaan akkoord met een conversierecht van maximaal 10% van het initiële aantal gecontracteerde machines per contractjaar, waarbij conversie kosteloos dient plaats te vinden en de vervangende apparatuur minimaal functioneel gelijkwaardig of beter is.</p> <p>2 - Opschalen / bijplaatsen Onder opschalen/bijplaatsen wordt verstaan het toevoegen van Multifunctionals, waardoor het totaal aantal gecontracteerde machines toeneemt. Wij gaan akkoord met een bijplaatsingsrecht van maximaal 10% van het initiële aantal gecontracteerde machines in het eerste contractjaar, waarbij bijplaatsing plaatsvindt tegen de geoffreerde condities.</p> <p>3 - Jong gebruikte machines Wij gaan niet akkoord met het plaatsen van jong gebruikte machines na 12 maanden. Zoals beschreven in eis 1 is het pas na twee contractjaren mogelijk om een refurbished apparaat te plaatsen, mits dit apparaat voldoet aan alle gestelde eisen en specificaties uit de aanbestedingsstukken. Hieraan wordt toegevoegd dat jong gebruikte machines ook na twee contractjaren toegestaan zijn.</p>
10	Prijzenblad	<p>De maandelijkse huurtarieven worden gebaseerd op 60 maanden, omdat er een initiële contractduur is van 60 maanden. Wanneer de huurprijs wordt verdeeld over 84 maanden, lopen inschrijvers een groot risico wanneer er onverhoopt geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie(s). Inschrijver verzoekt om een nieuw prijzenblad, waarin de maximale contractduur 60 maanden is.</p>	<p>Zie antwoord op vraag 1.</p>
11	Aanbestedingsleidraad 3.6 Planning	<p>Geeft u inschrijvers nog een mogelijkheid om eventueel een verdiepende vraag te stellen na publicatie van de Nota van Inlichtingen?</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland is akkoord. U heeft tot en met 15 mei 2026 12:00 uur om eventuele vragen te stellen. Slachtofferhulp Nederland zal ernaar streven de Nota van Inlichtingen uiterlijk 22 mei 2026 te publiceren.</p>
12	PvE Eis 51	<p>Kunt u aangeven op hoeveel locaties er sprake is van verticaal transport waar geen lift aanwezig is en leveranciers moeten zorgdragen voor speciaal transport, zoals een externe verhuislift?</p>	<p>Op alle locaties is een lift aanwezig. Er is derhalve geen sprake van locaties waar verticaal transport zonder lift plaatsvindt of waar speciaal transport, zoals een externe verhuislift, noodzakelijk is.</p>
13	PvE Eis 43	<p>In uw prijzenblad vraagt u een percentage voor project en implementatiekosten. Deze worden na afloop van de implementatie in rekening gebracht. Gaat u ermee akkoord om deze eis te laten vervallen?</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland gaat tevens akkoord met volledige facturatie van de project- en implementatiekosten na afloop van de implementatie. Eis 43 is aangepast naar, of volledig achteraf óf in delen factureren.</p>
14	PvE Eis 3	<p>Kunt u ermee akkoord gaan dat het retourrecht maximaal 10% van het aantal machines betreft bij aanvang van de overeenkomst. Dit ronden wij naar boven af en dan heeft u het recht om 5 machines kosteloos te retourneren gedurende de looptijd van de overeenkomst, dit is gelijk aan het indicatieve aantal zoals vermeld op het prijzenblad.</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord met het voorgestelde retourrecht. Dit houdt in dat Opdrachtgever het recht heeft om maximaal 10% van het aantal Multifunctionals bij aanvang van de Overeenkomst kosteloos te retourneren. Dit percentage wordt naar boven afgerond en komt in dit geval neer op maximaal vijf (5) Multifunctionals. Dit recht kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden uitgeoefend, voor zover hiervan niet eerder gebruik is gemaakt.</p>
15	Bijlage 14 Verwerkersovereenkomst	<p>Kunt U aangeven welke werkzaamheden onder deze overeenkomst door de opdrachtnemer uitgevoerd worden waarbij data in opdracht van de opdrachtgever verwerkt of verrijkt wordt? Volgens de AVG is er alleen een verwerkersovereenkomst nodig als data in opdracht wordt verwerkt of verrijkt. In alle andere gevallen is de opdrachtgever eigenaar van de data.</p>	<p>Slachtofferhulp Nederland is altijd eigenaar van alle data, inclusief de persoonsgegevens. Opdrachtgever is verwerkersverantwoordelijke en Opdrachtnemer is verwerker indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt. De mate waarin data en/of persoonsgegevens door Opdrachtnemer worden verwerkt, is afhankelijk van de door Opdrachtnemer ingezette (SAAS)oplossing en hoe deze oplossing informatie van Opdrachtgever gebruikt ten behoeve van de doelstelling van de geleverde dienstverlening. Opdrachtgever kan niet aangeven welke door Opdrachtnemer hierbij noodzakelijke werkzaamheden van toepassing zijn.</p>

16	Aanbestedingsleidraad 2.1.1 en prijzenblad	In de leidraad (pagina 6) benoemt u 34 type 1 Multifunctionals met ingang van nieuwe overeenkomst en bij de scope van de opdracht benoemd u 43 Multifunctionals in totaal. In het prijzenblad vraagt u 33 Multifunctionals van type 1a. Kunt u bevestigen dat u van type 1a 33 Multifunctionals wenst af te nemen?	Per abuis zijn verschillende aantallen Multifunctionals vermeld. Slachtofferhulp Nederland heeft dit gecorrigeerd. Het juiste en leidende aantal Multifunctionals binnen de scope van deze aanbesteding bedraagt 43 stuks. Type 1: 33 stuks Type 2a: 9 stuks Type 2b: 1 stuk
17	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 24.2	Op dit artikel dient een uitsluiting gemaakt te worden. Leverancier is niet gehouden toestemming te verlenen aan een overdracht aan een derde indien deze derde niet solvabel/kredietwaardig is. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland gaat niet akkoord met de voorgestelde uitsluiting. Het is op voorhand niet te bepalen wat de solvabiliteit/kredietwaardigheid van de derde moet zijn.
18	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 24.1	Inschrijvers zullen in verband met de financiering van de nieuwe afdrukapparatuur, als gebruikelijk, de eigendom van de apparatuur willen overdragen aan een financieringsmaatschappij, waarbij alle handelingen (zoals service, facturatie, contractmanagement etc etc) ten aanzien van de overeenkomst onder volle verantwoordelijkheid blijven van opdrachtnemer. Kunt u vooraf instemmen met een dergelijke overdracht.?	Slachtofferhulp Nederland gaat niet akkoord met een voorafgaande instemming met overdracht van de eigendom van de apparatuur aan een financieringsmaatschappij. De overeenkomst wordt aangegaan met de opdrachtnemer, die volledig verantwoordelijk is en blijft voor de nakoming van alle contractuele verplichtingen. Overdracht van eigendom aan derden zonder voorafgaande specifieke toestemming past hier niet binnen.
19	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 22.1	Gaat Aanbestedende Dienst akkoord met het wederkerig maken van dit artikel?	Slachtofferhulp Nederland stemt niet in met het volledig wederkerig maken van dit artikel. Wel is Slachtofferhulp Nederland bereid te bevestigen dat Opdrachtnemer gerechtigd is de Overeenkomst te ontbinden of op te schorten in geval van toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever, voor zover deze niet binnen een redelijke termijn na ingebrekestelling is hersteld, alsmede in geval van faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever. De overige in artikel 22.1 opgenomen beëindigingsgronden blijven voorbehouden aan Opdrachtgever, gelet op de aard van de overeenkomst en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
20	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 10.2	Ook hier is, net zoals in artikel 10.1, sprake van eigendomsoverdracht. Alle risico's ter zake van door Leverancier af te leveren Goederen gaan niet eerder over op Slachtofferhulp Nederland dan vanaf het moment dat de eigendom overgaat. Inschrijver verzoek dit artikel als volgt aan te passen: Alle risico's ter zake van door Leverancier af te leveren Goederen gaan niet eerder over op Slachtofferhulp Nederland dan vanaf het moment van levering. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland stemt in met het uitgangspunt dat het risico overgaat bij levering. Onder levering wordt in dit verband echter verstaan: levering inclusief formele acceptatie door Opdrachtgever. Tot het moment van acceptatie blijven de goederen volledig voor risico van Leverancier en draagt Leverancier zorg voor herstel of vervanging indien de goederen niet aan de Overeenkomst beantwoorden. Het eigendom blijft bij de leverancier.
21	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 4.3 indexering	Het gemiddelde indexatiepercentage over de afgelopen 5 jaar is op basis van de CPI-index is 4.6% en op basis van DPI is het 5%. Inschrijver verzoekt om het indexeringspercentage niet te maximaliseren tot 2.75%. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland stemt in met het verzoek om het indexeringspercentage niet te maximaliseren op 2,75%. Slachtofferhulp Nederland zal hierbij de CPI-index hanteren als uitgangspunt voor indexatie.
22	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 4.3 indexering	Wanneer het DPI indexcijfer verandert van dienst - dit is in het verleden gebeurd - kan dit gevolgen hebben voor indexatie en de mogelijkheid tot indexering. Gaat opdrachtgever akkoord met indexatie conform de (constante) CPI index. Indien niet, is Opdrachtgever dan bereid om de aangepaste dienst te hanteren voor indexatie?	Slachtofferhulp Nederland stemt in met indexatie op basis van de CPI-index.
23	Conceptovereenkomst Artikel 6.2	Wanneer de ingangsdatum 1 september 2026 wordt, is dat ook de datum vanaf wanneer er betaald moet worden, gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 31.
24	Conceptovereenkomst Artikel 3.1	Hier is sprake van een ingangsdatum van 1 september 2026, in uw leidraad (artikel 2.1.4) spreekt u over een beoogde ingangsdatum op 1 oktober 2026. Kunt u aangeven op welke datum u de overeenkomst wil laten ingaan.?	Per abuis is in de aanbestedingsleidraad de verkeerde datum opgenomen. De correcte ingangsdatum is 1 september 2026.

25	Artikel 6.2.4 Fase 4: beoordeling op de beste prijs-kwaliteitsverhouding	Bij het onderdeel prijsbeoordeling refereert u aan de beschreven indexatie in de overeenkomst. Deze indexatie komt niet terug in de overeenkomst. Inschrijver stelt voor om dit artikel toe te voegen aan de overeenkomst bij artikel 6.3, met de vermelding dat Inschrijver de afdrukprijzen (service) mag indexeren conform de CPI index van het CBS, voor het eerst na 12 maanden na ingangsdatum van de overeenkomst. Gaat opdrachtgever hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 21 en 22
26	PvE Eis 89	Kunt u voor type 2 ook akkoord gaan met een wat hogere first page out bij kleurenafdrucken? Dit betreft 11,4 seconden i.p.v. 10 seconden. Dit verschil in seconden is voor een gebruiker niet merkbaar maar biedt inschrijver wel de mogelijkheid om u een economisch voordelig model aan te bieden. Anders moet deze uitwijken naar veel duurdere apparatuur en dat is niet in uw, noch inschrijvers voordeel. De kosten-baten voor 1,4 seconden meer zijn daarbij niet in verhouding. Bij geen akkoord graag uw toelichting.	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. De betreffende eis is hierop aangepast.
27	PvE Eis 84	De door u vereiste scanresolutie is zeer hoog voor het office segment. In de regel is 200 of 300 dpi al voldoende, waarbij 600x600dpi in de regel het maximum is. Wij verzoeken u daarom om akkoord te gaan dat inschrijver u apparatuur aanbiedt met een maximum van 600x600 dpi. Bij geen akkoord, graag uw toelichting.	Slachtofferhulp Nederland gaat hiermee akkoord. De betreffende eis is hierop aangepast.
28	PvE Eis 83	Het is gebruikelijk om dit in p.p.m. uit te vragen voor A4 formaat, ongeacht of het een A4 of een A3 MFP betreft. Kunt u bevestigen dat u eis is 40 p.p.m. A4 voor type 1 en 30 p.p.m. voor type 2a en 2b.? En zo nee, kunt u dan de vereiste printsnelheid voor alle apparatuur aangeven in A4?	Slachtofferhulp Nederland bevestigt dat de vereiste afdruksnelheid voor alle typen Multifunctionals wordt beoordeeld op basis van A4-formaat (ppm A4). Voor type 1 geldt een minimale afdruksnelheid van 40 ppm A4 bij enkelzijdig printen. Voor type 2a en 2b geldt een minimale afdruksnelheid van 30 ppm A4 bij enkelzijdig printen. Voor dubbelzijdig printen mag de snelheid maximaal 10% afwijken. Deze eisen gelden voor zowel zwart-wit als full color.
29	PvE Eis 82	Het is gebruikelijk om dit in p.p.m. uit te vragen voor A4 formaat, ongeacht of het een A4 of een A3 MFP betreft. Kunt u bevestigen dat u eis is 40 p.p.m. A4 voor type 1 en 30 p.p.m. voor type 2a en 2b.? En zo nee, kunt u dan de vereiste kopieersnelheid voor alle apparatuur aangeven in A4?	Slachtofferhulp Nederland bevestigt dat de vereiste kopieersnelheid voor alle typen Multifunctionals wordt beoordeeld op basis van A4-formaat (ppm A4). Voor type 1 geldt een minimale kopieersnelheid van 40 ppm A4. Voor type 2a en 2b geldt een minimale kopieersnelheid van 30 ppm A4. Deze snelheden gelden zowel voor zwart-wit als voor full color.
30	PvE Eis 51	Zijn er locaties waar verticaal transport vereist is en geen aanwezigheid van een lift? En zo ja, welke locaties betreft dit en is er dan wel sprake van een trap?	Zie antwoord op vraag 12.
31	PvE Eis 45	De ingangsdatum van het contract is 1 september 2026 terwijl de apparatuur pas uiterlijk 1 oktober dient te zijn opgeleverd. Dat betekent dat inschrijver 1 maand lease tekort komt. Wij verzoeken u daarom om het contract in te laten gaan op dezelfde datum als de oplevering, namelijk 1 oktober 2026. Bent u hiermee akkoord en zo nee, graag uw toelichting.	De ingangsdatum van de overeenkomst blijft 1 september 2026. Gedurende de maand september 2026 vindt de implementatiefase plaats. De eenmalige project- en implementatiekosten mogen gedurende de implementatiefase in september 2026 worden gefactureerd, conform het bepaalde in eis 43. Om de volledige contractduur te behouden, wordt de einddatum van de Overeenkomst met één maand opgeschoven.
32	PvE Eis 24+26	Dient inschrijver in haar prijzen rekening te houden met een paslezer op alle apparatuur of is deze optioneel en te prijzen op verzoek na gunning? En indien inschrijver de kosten voor paslezers voor alle apparatuur dient te verdisconteren in haar prijzen, kunt u dan aangeven wat het protocol is / de protocollen zijn die de paslezer dient te ondersteunen?	Een paslezer is niet van toepassing. Inschrijver dient in de prijzen geen rekening te houden met paslezers. De betreffende eis is hierop aangepast

33	PvE Eis 3+4+37	Het is gebruikelijk om het retourrecht en het recht op bijplaatsen te maximaliseren tot bijvoorbeeld 10%. Dit om te voorkomen dat inschrijver aanzienlijk financieel risico loopt. Immers, bijplaatsen bijvoorbeeld tegen dezelfde contractuele einddatum en tegen de vaste lease prijzen zonder dat de lease prijzen mogen worden verrekend met de resterende lease termijnen, levert een aanzienlijk risico op voor inschrijvers. Bent u hiermee akkoord? En zo nee, graag uw toelichting.	Zie het antwoord op vraag 9 en 14.
34	Bijlage 3, art. 17.3	Het is ons niet duidelijk tot welk bedrag de aansprakelijkheid zoals bedoeld in art. 17.2 is beperkt. Wij verzoeken u om akkoord te gaan met een aansprakelijkheid van € 1.250.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000 per jaar, zoals gebruikelijk is in de markt en proportioneel voor de waarde van het contract. Bij geen akkoord graag uw toelichting	Slachtofferhulp Nederland stemt met betrekking tot artikel 17.2 Algemene Inkoopvoorwaarden in met het voorgestelde maximum. De aansprakelijkheid voor persoons- en zaakschade bedraagt € 1.250.000 per gebeurtenis en maximaal € 2.500.000 per jaar.
35	Bijlage 2	In uw overeenkomst staat geen clause voor de indexatie van de dienstenprijzen zoals de afdruckprijzen. Dit is echter wel gebruikelijk en wij verzoeken u daarom om een indexatiemogelijkheid op te nemen in het contract. Bent u hiermee akkoord?	Zie antwoord op vraag 21 en 22
36	Bijlage 9	Voor de geldigheid van het uittreksel Kamer van Koophandel geldt hier 3 maanden terwijl in uw leidraad 6 maanden is gesteld. Kunt u bevestigen dat een geldigheid van 6 maanden afdoende is?	Slachtofferhulp Nederland bevestigt dat geldigheid van 6 maanden afdoende is.
37	Bijlage 7	In uw prijzenblad staat 33 stuks van MFP type 1 terwijl in uw leidraad overal wordt gerefereerd naar 34 stuks. Kunt u aangeven wat het juiste aantal van MFP type 1 dient te zijn?	Zie antwoord op vraag 16.
38	Leidraad 5.1.3.	Kijkend naar de 5 onderwerpen die minimaal terug dienen te komen in de uitvraag, vinden wij 3 pagina's te weinig om de onderwerpen gedegen uit te kunnen werken. Wij verzoeken u daarom om i.p.v. 3 pagina's een uitwerking op 4 pagina's toe te staan. Bent u hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. In plaats van een maximale omvang van 3 pagina's wordt een uitwerking van maximaal 4 pagina's toegestaan voor de genoemde onderwerpen.
39	Leidraad 5.1.2.	Kijkend naar de 6 onderwerpen die minimaal terug dienen te komen in de uitvraag, vinden wij 4 pagina's te weinig om de onderwerpen gedegen uit te kunnen werken. Wij verzoeken u daarom om i.p.v. 4 pagina's een uitwerking op 5 pagina's toe te staan. Bent u hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. In plaats van een maximale omvang van 4 pagina's wordt een uitwerking van maximaal 5 pagina's toegestaan voor de genoemde onderwerpen.
40	Leidraad 5.1.1.	Kijkend naar de 5 onderwerpen die minimaal terug dienen te komen in de uitvraag, vinden wij 3 pagina's te weinig om de onderwerpen gedegen uit te kunnen werken. Wij verzoeken u daarom om i.p.v. 3 pagina's een uitwerking op 5 pagina's toe te staan, exclusief de bijlage voor de planning. Bent u hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. In plaats van een maximale omvang van 3 pagina's wordt een uitwerking van maximaal 5 pagina's toegestaan voor de genoemde onderwerpen, exclusief de bijlage voor de planning.
41	Leidraad 4.2.1	Aansprakelijkheidsverzekering: U eist als bewijsstuk een kopie verzekeringspolis en betalingsbewijs die niet ouder is dan 6 maanden. Het is echter gebruikelijk om voor Europese Aanbestedingen in plaats hiervan een verzekeringscertificaat te accepteren. Wij verzoeken u daarom om deze eis te laten vervallen en te vervangen door een kopie verzekeringscertificaat. Tevens verzoeken wij u om te accepteren dat het certificaat niet ouder is dan 6 maanden. Dergelijke certificaten worden namelijk jaarlijks verstrekt, aan het begin van het nieuwe jaar en zijn geldig voor het gehele jaar. Bent u hiermee akkoord?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. In plaats van een kopie van de verzekeringspolis en het betalingsbewijs volstaat het aanleveren van een verzekeringscertificaat. Een jaarlijks verstrekt en geldig certificaat voor het lopende jaar (2026) wordt geaccepteerd.
42	Leidraad, 6.1	Kunt u nader specificeren uit hoeveel leden uw beoordelingscommissie bestaat en wat elk hun functieprofiel is?	De beoordelingscommissie bestaat uit drie leden: een adviseur Informatievoorziening, een Contractmanager IV en een Solution Architect. Indien één van de leden verhinderd is, zal deze worden vervangen door een gelijkwaardig lid met een vergelijkbare rol en deskundigheid.

43	PvE Eis 69	Eis 69 vereist dat provisioning en deprovisioning van gebruikers en autorisaties via HelloID plaatsvindt. Bent u bereid deze eis te laten vervallen of aan te passen, zodat ook een gelijkwaardige oplossing wordt toegestaan die veilige en beheersbare provisioning en deprovisioning ondersteunt?	Slachtofferhulp Nederland stemt niet in met het laten vervallen van eis 69. HelloID blijft de bron voor provisioning en deprovisioning van gebruikers en autorisaties. Indien Inschrijver stelt dat aansluiting op HelloID niet mogelijk is, dient Inschrijver door middel van een eigen, rechtsgeldige ondertekende verklaring te bevestigen dat de aangeboden gelijkwaardige oplossing kan voorzien in een gelijkwaardige technische invulling, waarbij de bronfunctie voor de user-lifecycle wordt geborgd. De kosten voor een dergelijke gelijkwaardige oplossing dienen volledig te zijn inbegrepen in de inschrijving en mogen niet leiden tot aanvullende kosten of meerwerk.
44	PvE Eis 11	U geeft aan dat er meerdere locaties zijn te zeggen 36 locaties (incl. politie/OM locaties). Kunt u aangeven om hoeveel gescheiden netwerkomgevingen het gaat?	Alle 36 locaties, inclusief de politie- en OM-locaties, maken gebruik van één centrale netwerkomgeving van Slachtofferhulp Nederland.
45	Managed Print Service – SLA & service	Hoe wordt het beschikbaarheidspercentage van 98% exact gemeten (meetmethode, meetperiode, uitsluitingen)?	Het beschikbaarheidspercentage van 98% wordt gemeten binnen het overeengekomen service window. Opdrachtnemer dient per kwartaal rapportages op te leveren waarin de gerealiseerde beschikbaarheid inzichtelijk wordt gemaakt. Deze rapportages vormen de basis voor de beoordeling van de beschikbaarheid.
46	PvE Eis 5	Worden in de inschrijfprijs ook alle toekomstige optimalisaties meegenomen zoals firmware updates, patches ect ongeacht wanneer deze worden gerealiseerd?	Ja. In de inschrijfprijs dienen alle toekomstige optimalisaties, waaronder firmware-updates, patches en vergelijkbare updates, te zijn inbegrepen, ongeacht het moment waarop deze worden gerealiseerd.
47	PvE Eis 3	In eis 3 wordt gesproken over "kosteloze conversie" van Multifunctionals. Kunt u verduidelijken wat hieronder precies wordt verstaan? Betreft dit uitsluitend het omruilen van het type Multifunctional, of omvat dit ook eventuele herplaatsing, configuratie, herimplementatie en/of aanpassing van softwarelicenties?	Dit betreft alle door u benoemde punten. Onder conversie vallen derhalve niet alleen het omruilen van het type multifunctional, maar ook de bijbehorende werkzaamheden zoals herplaatsing, configuratie, herimplementatie en eventuele aanpassing van softwarelicenties, voor zover noodzakelijk voor de vervanging.
48	Aanbestedingsteidraad 4.2.1; Bijlage 3 – Algemene Inkoopvoorwaarden art. 17; Bijlage 14 – Verwerkersovereenkomst art. 8	In de Aanbestedingsteidraad §4.2.1 wordt gevraagd om na voorlopige gunning aan te tonen dat Inschrijver verzekerd is voor de bedragen zoals opgenomen in de Overeenkomst. Omdat de Algemene Inkoopvoorwaarden en de Verwerkersovereenkomst verschillende aansprakelijkheidsregimes en limieten bevatten, kunt u verduidelijken welke minimale verzekeringsdekking Opdrachtgever precies verwacht dat Inschrijver aantoont?	Slachtofferhulp Nederland onderkent dat de Algemene Inkoopvoorwaarden en de Verwerkersovereenkomst zien op verschillende typen aansprakelijkheid (algemeen vs. privacy/gegevensbescherming). Van Inschrijver wordt verwacht dat hij voor beide risicodomeinen passend verzekerd is. Dit betekent enerzijds een gebruikelijke aansprakelijkheidsverzekering (AVB en/of beroepsaansprakelijkheid) met een dekking van minimaal € 1.250.000 per gebeurtenis, en anderzijds indien de gebruikelijke aansprakelijkheidsverzekeringen hierin niet voorzien een passende cyber- en/of datalekverzekering voor privacyrisico's met een minimale dekking zoals opgenomen in de verwerkersovereenkomst.
49	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 19.1	Artikel 19.1 bepaalt dat voor inschakeling van derden voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is vereist. Bent u bereid te bevestigen dat voor vooraf gemelde en in de uitvoering gebruikelijke onderaannemers of servicepartners eenmalige voorafgaande goedkeuring volstaat, mits Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst?	Slachtofferhulp Nederland gaat akkoord. Voor vooraf gemelde en in de uitvoering gebruikelijke onderaannemers of servicepartners volstaat een eenmalige voorafgaande schriftelijke goedkeuring, onder de voorwaarden dat Opdrachtnemer te allen tijde volledig verantwoordelijk blijft voor de nakoming van alle verplichtingen uit de Overeenkomst en de toepasselijkheid van artikel 19.2 en 19.3.
50	Bijlage 2 – Concept Overeenkomst art. 10.5, 10.6 en 10.12	Artikel 10.5 en 10.6 bepalen dat de Multifunctionals eigendom blijven van Opdrachtnemer en op huurbasis ter beschikking worden gesteld. Artikel 10.12 bepaalt dat Opdrachtgever de hardware voor eigen rekening verzekert tegen onder meer brand en diefstal. Bent u bereid te verduidelijken dat Opdrachtgever aansprakelijk is voor schade aan of verlies van de hardware voor zover deze schade of dit verlies niet door de verzekering wordt gedekt, behoudens situaties waarin de schade of het verlies is veroorzaakt door omstandigheden die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen?	Opdrachtgever ziet geen aanleiding artikel 10.12 nader te verduidelijken of te wijzigen. In dit artikel is bepaald dat Opdrachtgever de hardware voor eigen rekening verzekert tegen onder meer brand en diefstal. Het is aan de verzekeraar om te beoordelen of en in hoeverre sprake is van dekking en aansprakelijkheid. Schade of verlies die het gevolg is van normaal gebruik, slijtage, of omstandigheden die aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen, komt niet voor rekening van Opdrachtgever. Indien een leverancier van mening is dat sprake is van schade of verlies waarvoor Opdrachtgever aansprakelijk is buiten de verzekeringsdekking om, staat het de leverancier vrij dit langs de daartoe geëigende juridische weg aan de orde te stellen. De overeenkomst blijft op dit punt ongewijzigd van kracht.

51	Bijlage 14 – Verwerkersovereenkomst art. 8.1, 8.3 en 8.7	Artikel 8.3 bevat een aansprakelijkheidsbeperking voor schade niet zijnde persoons- en/of zaakschade, terwijl artikel 8.7 bepaalt dat overeengekomen aansprakelijkheidsbeperkingen niet gelden voor schade, verliezen, kosten en onkosten als bedoeld in artikel 8. Hierdoor kan een onbeperkt financieel risico ontstaan dat mogelijk niet in verhouding staat tot de aard en omvang van de opdracht. Bent u bereid artikel 8.7 aan te passen, zodat voor privacy-incidenten een redelijke en proportionele aansprakelijkheidslimiet geldt, met uitzondering van gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid?	Artikel 8.7 regelt dat aansprakelijkheidsbeperkingen die in andere documenten zoals de onderhavige overeenkomst zijn opgenomen niet van toepassing kunnen zijn op schade, verliezen, kosten en onkosten die onder de verwerkersovereenkomst ontstaan en dat alleen de aansprakelijkheidsbeperking zoals opgenomen in artikel 8.3 van de verwerkersovereenkomst daarop van toepassing is.
52	Algemene inkoopvoorwaarden Artikel 8.7, 8.10 en 15.1	Artikel 15.1 bepaalt dat intellectuele eigendomsrechten op standaardproducten en/of standaardprogrammatuur bij Leverancier of een derde blijven en dat Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht verkrijgt. Artikel 8.7 en 8.10 lijken voor standaardprogrammatuur echter uit te gaan van een overdraagbaar, sublicentieerbaar en mogelijk eeuwigdurend gebruiksrecht, tenzij expliciet anders overeengekomen. Kunt u bevestigen dat voor standaardprogrammatuur en SaaS-oplossingen van Leverancier of diens licentiegevers de gebruiksrechten mogen worden beperkt tot een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor zover dit past binnen de standaard licentievoorwaarden van de betreffende software?	Slachtofferhulp Nederland stemt hiermee in. Voor standaardprogrammatuur en SaaS-oplossingen van Leverancier of diens licentiegevers geldt dat gebruiksrechten mogen worden beperkt tot een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor zover dit past binnen de gebruikelijke licentievoorwaarden van de betreffende software.
53	PvE Eis 95+96; Bijlage 14 – Verwerkersovereenkomst art. 3.5	Eis 96 bepaalt dat persoonsgegevens, printdata, gebruikersmetadata, auditgegevens en back-ups uitsluitend binnen de EER worden verwerkt en opgeslagen, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk anders instemt. Kunt u bevestigen dat verwerking of opslag buiten de EER door leveranciers, subverwerkers of SaaS-componenten uitsluitend is toegestaan indien dit vooraf transparant is gemeld conform eis 95 en hiervoor expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen?	Deze bepaling is per abuis opgenomen. Slachtofferhulp Nederland stemt niet in met verwerking of opslag van persoonsgegevens, printdata, gebruikersmetadata, auditgegevens of back-ups buiten de EER. De betreffende eis is hierop aangepast.