

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Gunningscriterium K1	Bij K1 wordt gevraagd hoe marktconforme tarieven worden geborgd. Kan opdrachtgever aangeven op basis van welke objectieve maatstaven of benchmarks tijdens de contractperiode wordt vastgesteld of een tarief marktconform is?	De aanbestedende dienst vraagt in dit gunningscriterium aan opdrachtnemer c.q. de expert de wijze waarop zij o.a. waarborgt dat de tarieven voor toekomstige aanvragen marktconform zijn de wijze waarop zij de prijsontwikkeling terugkoppelt en controleerbaar maakt, ook gedurende de contractfase.
2	Lokale leveranciers nader definiëren	In hoofdstuk 2 wordt een sterke voorkeur uitgesproken voor lokale ondernemers in de regio Eindhoven voor onderhoud, reparatie en schadeherstel. Kan opdrachtgever aangeven hoe "regio Eindhoven" wordt afgebakend en op welke wijze dit wordt meegewogen binnen K2?	Met de regio Eindhoven bedoelt de aanbestedende dienst de 'Metropoolregio Eindhoven'. Dit onderdeel heeft geen op zichzelf staande c.q. specifieke weging, maar maakt onderdeel uit van de totale beoordeling van het betreffende onderdeel/gunningscriterium.
3	Vervangend vervoer	In hoofdstuk 2.3 wordt gesproken over inzet van een vervangende fiets indien werkzaamheden langer dan 24 uur duren. Geldt deze termijn vanaf melding, vanaf diagnose of vanaf daadwerkelijke inname van de fiets?	De start van de 24 uur is in de basis vanaf het moment dat de werkzaamheden aan de fiets starten. Indien vooraf al duidelijk/aannemelijk is dat het langer dan 24 uur duurt, kan in onderling overleg bepaald worden of de vervangende fiets al eerder ingezet kan worden.
4	Deelfietsen tijdens piek?	Opdrachtgever noemt openbare deelfietsen als mogelijke oplossing voor piekbelasting. Wordt verwacht dat opdrachtnemer dergelijke oplossingen zelfstandig aanbiedt, of uitsluitend indien expliciet door opdrachtgever gevraagd?	Uitsluitend indien expliciet door opdrachtgever wordt gevraagd. Eventuele aanspraak op de deelfietsen valt buiten scope van deze opdracht. Opdrachtgever nodigt Opdrachtnemer uit om zelf eventuele alternatieven aan te dragen voor piekmomenten/ -periodes.

5	Handhavingfietsen	Kan opdrachtgever nader specificeren welke typen op- en inbouwvoorzieningen momenteel worden toegepast op handhavingsfietsen en welke daarvan als representatief moeten worden beschouwd voor de prijsopgave?	In het PvE staat een nadere uitwerking van de specificaties voor de handhavingsfietsen. Deze kunnen voor de 'open' suggestie worden opgenomen.
6	Overname bestaande fietsen	Kan opdrachtgever aangeven of het de bedoeling is dat bestaande leasecontracten gedurende de contractperiode worden uitgefaseerd tot contracteinde, of dat een vorm van contractovername/conversie wordt verwacht?	Alle lopende contracten worden beëindigd en waar gewenst vervangen door nieuwe leaseovereenkomsten. Opdrachtnemer wordt niet gevraagd om lopende contracten over te nemen.
7	Online portal	Opdrachtgever geeft aan voornemens te zijn een bestaand reserveringssysteem voor dienstauto's te gebruiken. Welke rol verwacht opdrachtgever dan nog van het online portal van opdrachtnemer zoals genoemd in het PvE?	De online portal zoals genoemd in het PvE (#41 t/m 45) geeft management- en contractinformatie voor Opdrachtgever. Het genoemde reserveringssysteem dient voor de optimalisatie van de inzet van fietsen en de gebruiksrapportages die daaraan gekoppeld zijn.
8	Duurzaamheid & Circulariteit	Duurzaamheid en circulariteit worden op meerdere plaatsen als belangrijk uitgangspunt benoemd. Kan opdrachtgever aangeven welke concrete duurzaamheidsaspecten binnen K2 als onderscheidend worden beschouwd, zodat inschrijvers hierop gericht kunnen inspelen?	De aanbestedende dienst zal geen nadere richting geven aan welke duurzaamheidsaspecten als onderscheidend worden beschouwd. Het doel van dit onderdeel is juist om de visie, creativiteit en toegevoegde waarde van inschrijvers op het gebied van duurzaamheid en circulariteit inzichtelijk te maken. Inschrijvers worden daarom uitgenodigd zelf te bepalen welke concrete maatregelen, initiatieven of werkwijzen zij passend en onderscheidend achten voor deze opdracht en dit in hun inschrijving te motiveren.

9	PVE	Opdrachtgever verlangt volledige transparantie van de leasecalculatie. Kan opdrachtgever aangeven welk detailniveau wordt verwacht voor de componenten afschrijving, rente, onderhoud, verzekering en servicefee, en welke informatie als bedrijfsvertrouwelijk wordt beschouwd?	Opdrachtgever is van mening dat de opsomming in eis 12 & 14 van het PvE tabblad Eisen Dienstverlening duidelijk beschrijven op welke componenten Opdrachtgever inzicht wenst. Mocht dit niet voldoende antwoord geven op uw vraag, stelt u dan s.v.p. een aanvullende vraag in de NVI2. Alle informatie wordt bedrijfsvertrouwelijk behandeld.
10	PVE	Kan opdrachtgever nader definiëren wat wordt verstaan onder "lokale ondernemers" en "lokale fietsenwinkel/fietsendealer"? Wordt hierbij een maximale afstand vanaf Eindhoven gehanteerd?	Dit betreft ondernemingen in de Metropoolregio Eindhoven. (zie NVI#2) In de praktijk worden de fietsen doorgaans binnen de gemeente Eindhoven gebruikt, waarbij in een voorkomend geval een gebruiker ook zelf bij een fietsenzaak binnen kan komen voor snel herstel.

11	PVE	Geldt de maximale doorlooptijd van twee werkweken ook wanneer onderdelen niet beschikbaar zijn bij fabrikant of importeur als gevolg van leveringsproblemen buiten invloed van opdrachtnemer?	De aanbestedende dienst onderkent echter dat er situaties kunnen ontstaan waarin verstoringen zich plotseling, grootschalig en buiten de feitelijke beïnvloedingssfeer van opdrachtnemers voordoen. In dergelijke gevallen kan – mits tijdig gemeld en deugdelijk onderbouwd – per concreet geval worden beoordeeld of sprake is van een niet-toerekenbare tekortkoming, bijvoorbeeld bij bindende en onvoorziene overheidsmaatregelen zoals internationale sancties, embargo's of wettelijke productie- of leveringsverboden die de uitvoering objectief onmogelijk maken. Een dergelijk oordeel wordt niet op voorhand gegeven, maar vindt steeds plaats op basis van de specifieke omstandigheden van het geval, waarbij tevens wordt betrokken in hoeverre de opdrachtnemer redelijke maatregelen heeft getroffen om de gevolgen te beperken.
12	PVE	Kan opdrachtgever verduidelijken welke omstandigheden worden aangemerkt als "zwaarwegende redenen" voor tariefindexatie van lopende leasecontracten?	Opdrachtgever beoordeelt dit op basis van redelijkheid en billijkheid per omstandigheid. Opdrachtgever kan en zal hier vooraf geen opsomming c.q. voorbeelden van geven, omdat dit een limitatieve uitwerking kan hebben.

13	PVE	Kan opdrachtgever aangeven hoeveel testtrajecten en hoeveel testfietsen per traject redelijkerwijs worden verwacht gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, zodat inschrijvers hier rekening mee kunnen houden?	Nee dit is niet mogelijk. Het is nu niet te voorzien hoe de behoefte zich gedurende de periode van de raamovereenkomst ontwikkelt.
14	PVE	Bij eis 52 wordt gesteld dat bij total loss of diefstal het leasecontract zonder aanvullende kosten wordt beëindigd. Kan opdrachtgever bevestigen dat hierbij geen afkoopvergoeding, restant boekwaarde of andere financiële verplichtingen voor opdrachtgever van toepassing zijn, ongeacht het moment waarop het incident plaatsvindt?	Dat bevestigt Opdrachtgever.
15	Invulbijlage D: Prijzensheet	In kolom K3 word de inkoopkorting in procenten gevraagd, wat wordt hier precies mee bedoeld?	Hierin kunt u bedongen kortingen vermelden die ten gunste van Opdrachtgever komen.
16	Invulbijlage D: Prijzensheet	Het huidige prijzenblad lijkt uit te gaan van consumentenprijzen inclusief btw. Binnen de professionele leasemarkt wordt er in een B2B-context echter altijd gecalculeerd met de officiële catalogusprijzen exclusief btw om een fiscaal zuivere vergelijking te garanderen. Gaat u ermee akkoord om het prijzenblad aan te passen naar prijzen excl. btw?	Er is gekozen voor een inclusief BTW tarief omdat deze tarieven in een online verkenning het beste voor Opdrachtgever vergelijkbaar zijn. De referentie inclusief of exclusief maakt voor het invullen het tarievenblad geen verschil. Opdrachtgever past het prijzenblad niet aan.
17	Invulbijlage D: Prijzensheet	Inschrijver constateert dat de consumentenprijzen in kolom F afwijken van de actuele marktprijzen. Waarop heeft de opdrachtgever de gehanteerde consumentenprijzen in deze kolom gebaseerd?	Opdrachtgever heeft d.d. 18 mei een inventarisatie gedaan bij diverse online aanbieders van dezelfde fietsen. Bij de 2e Nota van Inlichtingen zal -indien van toepassing- nog een laatste update van prijzenblad gepubliceerd worden.

18	Invulbijlage D: Prijzensheet	In de aanbestedingsstukken worden specifieke merken en fietsmodellen voorgeschreven. Inschrijver wijst erop dat de productlevenscycli in de tweewielerbranche kort zijn en dat fabrikanten vlootmodellen frequent vernieuwen. Een aantal van de nu specifiek gevraagde modellen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst niet meer beschikbaar of leverbaar zijn vanuit de fabrikanten. Om de leveringszekerheid te garanderen en vertragingen te voorkomen, is het in de markt te allen tijde gebruikelijk om te werken met referentiemodellen voor de initiële prijsstelling, waarna bij de feitelijke bestelling actuele modellen worden geleverd. Vraag: Kan de Opdrachtgever bevestigen dat de in het bestek genoemde specifieke fietsmodellen dienen als referentiemodellen (maatstaf) ten behoeve van de prijsvergelijking in het prijzenblad, en dat de feitelijke levering gedurende de looptijd in overleg met de Opdrachtnemer mag plaatsvinden op basis van actueel beschikbare, gelijkwaardige of opvolgende modellen binnen dezelfde prijs- en kwaliteitsklasse?	Dat is correct.
19	Invulbijlage D: Prijzensheet	Voor welke specifieke operationele doeleinden of dagelijkse afstanden (actieradius) zal de 800 Wh accu fiets gebruikt worden? Doorgaans zien wij dat een accu tussen de 400-600 Wh ruim voldoende is.	De opgave van de modellen is enkel ter vergelijking van tarieven, de doeleinden zijn in dit stadium niet van toepassing.

20	Invulbijlage D: Prijzensheet	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat wanneer er wordt gekozen voor de Santos Patrol Bike, regel 16 in het prijzenblad leeg gelaten mag worden?	Dat is correct. Het staat Opdrachtnemer vrij om een alternatief te bieden, ook wanneer de Santos wel aangeboden wordt.
21	Invulbijlage D: Prijzensheet	Voor het afsluiten van een geldige casco- en diefstalverzekering voor (elektrische) rijwielen stellen verzekeraars strenge eisen aan de diefstalbeveiliging. In de praktijk is een ART-goedgekeurde insteekketting (als tweede slot) een harde, vigerende voorwaarde om in aanmerking te komen voor verzekeringsdekking bij diefstal. De insteekketting is hiermee een onlosmakelijk en verplicht onderdeel van de totale lease-aanbieding. Het huidige prijzenblad voorziet echter niet in een specifieke post of kolom voor deze noodzakelijke diefstalbeveiliging. Vraag: Hoe dient Inschrijver de kosten voor de verplichte insteekketting te verwerken in het prijzenblad om een zuivere en gelijkwaardige vergelijking tussen inschrijvers te garanderen?	Opdrachtgever verhoogt de stelpost per fiets om een dergelijk slot erin op te nemen. Deze kosten hoeven niet per maand gespecificeerd te worden. Dit wordt in de update van het prijzenblad verwerkt bij NV12.

22	Invulbijlage D: Prijzensheet	Om een zuivere 'appels-met-appels' vergelijking te kunnen maken, is het noodzakelijk dat de exacte behoefte omtrent accessoires vooraf voor alle partijen uniform is vastgesteld. Vraag: Kan de Opdrachtgever een uitputtende specificatie geven van de vereiste accessoires (zoals fietstassen, koffers, telefoonhouders en/of mandjes) en aangeven op welke wijze deze kosten in het prijzenblad moeten worden verwerkt (of hiertoe het prijzenblad uitbreiden met specifieke invoervelden)?	Voor de vergelijking van de leasetarieven is deze specificatie niet vereist. Dit wordt na gunning met de Opdrachtnemer afgestemd.
23	Invulbijlage D: Prijzensheet - Q3	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat in kolom Q3 gevraagd wordt naar de totale rentecomponent over de gehele looptijd (in plaats van per maand), óf is de Opdrachtgever bereid het prijzenblad zodanig aan te passen dat uitsluitend het totale, vaste maandelijkse leasetarief wordt getoetst?	Het betreft het maandelijkse rentebedrag. Dit zal in de update van het prijzenblad worden verwerkt na NV12.
24	Invulbijlage D: Prijzensheet - N3	Het leasetarief voor de rijwielen wordt gecalculeerd op basis van een annuïteitenberekening over de gehele looptijd. Hierdoor is de feitelijke afschrijving per maand variabel en niet statisch. Het vastleggen van één vast afschrijvingsbedrag per maand in kolom N3 is technisch gezien niet representatief voor de aangeboden leasevorm. Vraag: Kan de Opdrachtgever kolom N3 van het prijzenblad aanpassen zodat inschrijvers de afschrijving over de gehele looptijd kunnen opgeven?	Opdrachtgever verwacht hier lineaire afschrijving behorend bij de gekozen looptijd. Dit is de totale afschrijving gedeeld door het aantal maanden. Opdrachtgever voegt geen extra kolom toe. De afschrijving is het verschil tussen de investeringswaarde in kolom L en de restwaarde in kolom M.

25	Invulbijlage C: Ervaring inschrijver	Het begrip 'aantoonbare ervaring met advisering' is momenteel abstract geformuleerd. Kan de Opdrachtgever verduidelijken via welk specifiek bewijsmiddel Inschrijver aan deze eis dient te voldoen, en op basis van welke meetbare criteria de beoordelingscommissie de 'aantoonbaarheid' van deze ervaring zal toetsen?	Onder "aantoonbare ervaring met advisering m.b.t. functionele- en duurzaamheidseisen van fietskeuze" verstaat Opdrachtgever ervaring die blijkt uit door Inschrijver uitgevoerde opdracht(en) waarin deze een adviserende rol heeft vervuld ten aanzien van de functionele eisen en/of duurzaamheidseisen bij de selectie, aanschaf of inzet van fietsen. De ervaring kan door Inschrijver worden aangetoond middels een referentieproject zoals uitgevraagd in de aanbestedingsstukken. De referentie dient voldoende inzicht te geven in de aard van de opdracht, de rol van Inschrijver, de uitgevoerde advieswerkzaamheden en de periode waarin deze werkzaamheden zijn verricht. De beoordeling richt zich uitsluitend op de vraag of uit de ingediende referentie(s) blijkt dat Inschrijver over de gevraagde ervaring beschikt. Indien uit de verstrekte informatie voldoende blijkt dat Inschrijver daadwerkelijk een adviserende rol heeft vervuld met betrekking tot functionele- en duurzaamheidseisen van fietskeuze, voldoet Inschrijver aan deze eis.
----	--------------------------------------	---	--

26	Invulbijlage C: Ervaring inschrijver	De Opdrachtgever stelt momenteel een referentie-eis van minimaal 20 (elektrische) fietsen in full operational lease. Inschrijver wijst erop dat het succesvol beheren van een professionele vloot van grotere omvang wezenlijk andere eisen stelt aan de organisatie van een Opdrachtnemer. Dit vraagt om robuuste IT-systemen, een professionele service-organisatie met voldoende kritische massa (zoals on-site monteurs) en aanzienlijke financiële draagkracht voor de voorfinanciering van de leaseobjecten. Een minimale ervaring met slechts 20 fietsen biedt de Opdrachtgever onvoldoende garantie dat een partij over de operationele schaalbaarheid en professionaliteit beschikt die noodzakelijk is voor de continuïteit en omvang van deze specifieke opdracht. Vraag: Is de Opdrachtgever, met het oog op het borgen van de kwalitatieve uitvoeringszekerheid en het contracteren van een bewezen professionele marktpartij, bereid de referentie-eis aan te scherpen naar een ervaring met minimaal 60 (elektrische) fietsen in full operational lease?	Hiertoe is de aanbestedende dienst niet bereid. Doormiddel van het programma van eisen is de kwaliteit van de dienstverlening voldoende gewaarborgd.
----	--------------------------------------	--	---

27	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok technisch beheer - SAD01	Kan de aanbestedende dienst de volgende termen uit eis SAD01 toelichten om zo de eis goed te kunnen begrijpen: RTO en RPO, CEF en SIEM Systeem?	CEF en SIEM CEF staat voor Common Event Format. Dit is een gestandaardiseerd logformaat waarmee gebeurtenissen uit systemen op een uniforme manier kunnen worden aangeleverd. SIEM staat voor Security Information and Event Management. Dit is een beveiligingssysteem dat loggegevens verzamelt, analyseert en gebruikt om incidenten of afwijkingen te detecteren en te monitoren. Als in de eis staat dat loggegevens realtime in CEF of Syslog naar het SIEM systeem van de opdrachtgever moeten kunnen worden verzonden, betekent dit dat de SaaS-oplossing beveiligings- en systeemlogs in een door het SIEM verwerkbaar formaat moet kunnen aanleveren. Praktische duiding van de eis Samengevat vraagt deze eis om drie dingen. De eerste is passend toegangsbeheer, bijvoorbeeld via SSO of MFA voor beheerders en leveranciersgebruikers. De tweede is back-up en herstel volgens de afgesproken RTO en RPO. De derde is, indien gewenst, de mogelijkheid om loggegevens realtime aan het SIEM van de opdrachtgever te leveren in CEF of Syslog.
----	---	---	---

28	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok technisch beheer - LOG01	Gaat dit om history tracking van al deze punten? Standaard voor de inschrijvende partij is 18 maanden, is dit akkoord?	Akkoord
29	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok technisch beheer - BCS02	Wat wordt er bedoelt met SSL Cipher Suites? Waarvoor gaat de leverancier dit gebruiken?	De leverancier biedt de SaaS applicatie met SSO aan, dus SSL Cipher Suites gaan hier vooral over de beveiliging van de TLS verbinding tussen gebruiker en applicatie. Het betekent dat alleen sterke en door het NCSC geaccepteerde versleutelingsopties mogen worden gebruikt, met de sterkste suite eerst.
30	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok technisch beheer - AUTH01	Gaat het hier om de inlog van het portal van de opdrachtnemer door de medewerker van de opdrachtgever? Of gaat het hier om de opdrachtnemer binnen hun eigen domein?	het gaat om: de inlog van het portal van de opdrachtnemer door de medewerker van de opdrachtgever zie GAS
31	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Privacy - S17	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat het registreren en tracken van deze functionele, unieke namen en paden ten behoeve van het authenticatieproces volledig is toegestaan, mits er geen inhoudelijke vertrouwelijke gegevens in worden opgeslagen?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
32	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S15	Wat is een Escrow regeling?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
33	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S14	Gaat S14 om een NDA tussen de opdrachtnemer en een externe partij?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
34	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S14	Toegang tot wat precies wordt hier bedoeld?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
35	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S13	Hoe moet dit bouwblok worden geïnterpreteerd wanneer de opdrachtnemer geen datacenter heeft?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI

36	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S11	Hoe gaat dit in de praktijk?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
37	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S10	Wat is de BBN score?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
38	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S10	Is deze aanschaf van toepassing op de opdrachtgever of opdrachtnemer?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
39	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S10	Wat wordt er verstaan onder de aanschaf van clouddiensten?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
40	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S9	Wanneer is een exit-strategie van toepassing?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
41	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S6	Wat zijn software libraries?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
42	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S4	Wat is een SIA score?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
43	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S4	Klopt de aanname dat dit gaat over een sessie (inlog) van het portal/ de applicatie?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
44	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S4	Op welke sessies wordt hier bedoeld?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
45	Appendix 1 Programma van Eisen - Bouwblok Security - S3	Wat wordt er verstaan onder een Grey Box?	Deze vraag wordt beantwoord in de 2e NvI
46	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 57	Het advies is om voor de gunningsbeslissing een testgroep te organiseren om de gebruikerstevredenheid uit te vragen en te garanderen. Gaat u hiermee akkoord?	Na gunning wordt per behoeftesteller gekeken welke fiets het best passend is. Dit proces vindt plaats na de gunningbeslissing.

47	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 56	Overeenkomstig eis 56 adviseert Inschrijver de Opdrachtgever op basis van de specifieke behoeften van de gebruikersgroepen. Om dit advies daadwerkelijk waarde te laten toevoegen, is het van belang dat de keuze voor rijwielen en accessoires wordt gebaseerd op de best passende specificaties voor de doelgroep, in plaats van een beperking tot vooraf vastgestelde merken. Vraag: Gaat de Opdrachtgever ermee akkoord dat Inschrijver niet wordt gelimiteerd aan eventueel elders in het bestek genoemde specifieke fietsmerken en -modellen, zodat Inschrijver op basis van de specifieke doelgroep een vrij, passend en kwalitatief optimaal aanbod kan presenteren?	Opdrachtgever geeft duidelijk aan zich niet op voorhand toe te leggen op een beperkt aantal merken/uitvoeringen. Opdrachtgever wenst -zoals in eis #5 geformuleerd- niet beperkt te worden in het aanbod. Opdrachtgever heeft in het gunningscriterium K2 aangegeven dat zij geadviseerd wenst te worden door de Opdrachtnemer. Het staat vrij om hier invulling aan te geven.
48	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 55	Wat valt er onder aanvullende kosten en/of eenmalige kosten?	Deze eis is opgenomen voor het geval zich kosten voordoen die nu niet voorzien zijn. Daarvoor zijn geen specifieke voorbeelden op dit moment.
49	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 54	Wat wordt verstaan onder een digitale factuur? Klopt de aanname dat een PDF per mail een digitale factuur is?	Het betreft een factuur die digitaal wordt aangeleverd. Uw aanname is correct.

50	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 53	In het bestek is opgenomen dat de leasetermijnen voorafgaand aan de betreffende lease-maand worden gefactureerd. Inschrijver wijst er vriendelijk op dat de feitelijke instroom van rijwielen vaak gedurende een lopende maand plaatsvindt (bijvoorbeeld levering op de 10e van de maand), wat bij facturatie vooraf leidt tot complexe pro-rata berekeningen. Daarnaast kunnen zich gedurende de maand mutaties voordoen, zoals tussentijdse beëindiging, uitstroom, of uitval door diefstal/totaalverlies. Indien er vooraf is gefactureerd, dwingen deze mutaties tot het achteraf opstellen van creditnota's en herfacturatie. Dit zorgt voor een aanzienlijke administratieve belasting voor de controle en financiële afdeling van de Opdrachtgever. Facturatie achteraf (op basis van de werkelijke inzet in de voorafgaande maand) voorkomt deze foutgevoeligheid en administratieve druk volledig. Vraag: Is de Opdrachtgever, met het oog op administratieve lastenverlichting en het voorkomen van tussentijdse correcties en creditnota's, bereid de bepaling zo aan te passen dat de leasetermijnen maandelijks achteraf worden gefactureerd?	Dit is beginsel niet bezwaarlijk, hier kan na gunning met de Opdrachtnemer invulling aan gegeven worden. De bepaling wordt niet aangepast, maar verruimd.
----	---	--	--

51	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 44	De inschrijver speelt bij vele vergelijkbare organisaties en gemeentes een adviserende rol in de keuze van een rijwiel en accessoires. Is de Opdrachtgever, met het oog op kwaliteitsborging en het voorkomen van faalkosten bij foute configuraties, bereid de eis voor een online portal te laten vervallen en te vervangen door een bestelprocedure waarin deskundig advies en persoonlijk klantcontact centraal staan?	Nee, Opdrachtgever past de eis niet aan. In de praktijk zal het persoonlijke contact naar verwachting zeker plaatsvinden, maar dat is geen reden om de Online Portal te laten vervallen.
52	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 40	Een eigen risico bij schade en diefstal is binnen de lease- en verzekeringsbranche gebruikelijk. Wanneer geen eigen risico van toepassing is, ontbreekt voor een deel de prikkel om zorgvuldig om te gaan met de fiets en passende maatregelen te treffen om schade en/of diefstal te voorkomen. Dit kan leiden tot een hogere schadelast en daarmee hogere kosten voor het aanbod als geheel. Wij verzoeken de aanbestedende dienst daarom een eigen risico bij schade en diefstal toe te staan, ter hoogte van € 25. Gaat u hiermee akkoord?	Zoals de eis omschrijft is het uitgangspunt €0,00 wat tevens de basis is voor de vergelijking van de leasetarieven. Uw advies wordt op prijs gesteld en Opdrachtgever zal na gunning met de gekozen Opdrachtnemer een nadere invulling geven op dit punt, indien zij dat wenselijk acht.
53	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 31	Is de Opdrachtgever bereid deze bepaling aan te passen, in die zin dat bij een contractaanpassing van 6 maanden of groter de tariefherziening plaatsvindt op basis van de oorspronkelijke prijsstaffel inclusief een marktconforme verrekening van de actuele renteontwikkeling en eventuele herfinancieringskosten op het moment van de wijziging?	Nee, hiertoe is Opdrachtgever niet bereid. In operational lease is het niet gebruikelijk om bij een aanpassing de rente- / financieringskosten te wijzigen.

54	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 24	De aanbestedende dienst vraagt om prijsstaffels met stappen van 6 maanden. Hoe wordt van de inschrijver verwacht dit in te dienen aangezien er geen velden in het prijzenblad beschikbaar voor zijn gemaakt?	De gevraagde staffel is van toepassing bij het aanvragen van een leasecontract, dat is pas na gunning. Het prijzenblad heeft als doel om inschrijvers op prijsniveau te vergelijken. Daarin hoeft geen staffel ingevuld te worden.
55	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 22	Bij het invullen van het prijzenblad, wordt er van de inschrijver verwacht de op/inbouw mee te nemen in de CAP prijs van de fiets of als overige kostenpost?	Het is Opdrachtgever niet duidelijk wat u bedoelt met CAP prijs. Onderstaande antwoord is gebaseerd op de aannahme uw vraag correct te hebben begrepen. In het prijzenblad wordt -naast de stelpost à €100- geen op/inbouw gevraagd die apart opgenomen moet worden. Het is gebruikelijk dat deze in de investering wordt opgenomen. Voor de patrolbike geldt ook dat de aanvullingen al in de prijs opgenomen zijn.
56	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 21	Om de hoogste kwaliteit van de reparaties te waarborgen, kiest de inschrijvende leasepartij ervoor om uitsluitend met eigen gecertificeerde monteurs te werken. Op deze manier kunnen wij de kwaliteit garanderen en blijft de dekking voor verzekering, schade en garantie volledig behouden. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever wenst adequate verzekering en heeft een voorkeur om met lokale ondernemers te werken. Dit werkt niet beperkend voor Opdrachtnemer, gebaseerd op uw vraag. Ja, dat is akkoord.
57	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 17	Hoe zal de financiering eruit komen te zien voor de lokale ondernemers (op basis van nacalculatie of op een andere manier)?	Opdrachtgever begrijpt uw vraag niet. Opdrachtgever heeft contractueel en financieel geen relatie met onderaannemers van de Opdrachtnemer.
58	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 17	Hoe ziet de aanbestedende dienst het operationele proces van reparatie via inschrijver en lokale ondernemers voor zich?	De aanbestedende dienst wenst hierbij door één hoofdaannemer (Opdrachtnemer) ontzorgd te worden. M.a.w. het operationele proces verloopt via de hoofdaannemer.

59	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 17	Een full operationeel lease bevat een volledig onderhoudspakket van daarin service op locatie door monteurs uit de regio. Aangezien alle kosten voor onderhoud, reparatie en banden bij deze leasevorm zijn inbegrepen in het vaste leasetarief, kent deze opzet geen afzonderlijke of variabele tarieven voor deze posten. Hoe dient Inschrijver het prijzenblad in te vullen voor de gevraagde onderhouds- en reparatiekosten, zodat er een objectieve en gelijkwaardige financiële vergelijking plaatsvindt met inschrijvers die deze kosten wél variabel of afzonderlijk offrenen?	De componenten gezamenlijk vormen het leasetarief. Opdrachtgever wenst een specificatie van de opbouw van dat leasetarief. De vergelijking wordt aan de hand van het (all-in) leasetarief gedaan. Variabele/afzonderlijke kosten worden niet gevraagd en dienen derhalve niet geoffreerd te worden.
60	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 9	In eis 9 ('Eisen Dienstverlening') stelt de aanbestedende dienst dat klachten of meldingen door de opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen in behandeling moeten worden genomen. In de praktijk is het echter wenselijk om al binnen 24 uur na een melding of klacht contact op te nemen met de opdrachtgever. Dit zorgt voor een beter verwachtingsmanagement en een kortere doorlooptijd. Is de aanbestedende dienst bereid om de termijn voor het in behandeling nemen van klachten of meldingen aan te passen van twee werkdagen naar 24 uur, zodat meldingen vanuit de gemeente sneller worden opgepakt door de inschrijver?	Het feit dat er een ruimte van 2 werkdagen geboden wordt, impliceert niet dat het niet sneller mag. Hoe sneller klachten worden opgelost, hoe beter. Opdrachtgever past haar eis hier niet op aan.

61	Appendix 1 Programma van Eisen - Eisen dienstverlening - nr 5	In eis 5 bij 'Eisen Dienstverlening' staat: "De Opdrachtgever heeft de vrijheid om gedurende de Raamovereenkomst zelf het merk, model en/of type fiets te kiezen." De inschrijver kiest ervoor om alleen met kwalitatief goede en betrouwbare merken te werken, waarvan zeker is dat deze nog lang beschikbaar zijn. Dit betekent dat niet alle gevraagde merken in het prijzenblad te verkrijgen zijn bij de inschrijver. Gaat u ermee akkoord om het merk, model en type fiets te kiezen vanuit het aangeboden assortiment van de leverancier, met als voorwaarde dat de leverancier ruime keuze biedt uit hoogwaardige merken (zoals Gazelle en Cortina)?	Nee, Opdrachtgever gaat uiteraard met Opdrachtnemer in overleg over de in te zetten fietsen en zal alleen voor kwalitatief goede en betrouwbare fietsen kiezen. Advies daarover wordt meegewogen. Opdrachtgever wenst echter niet beperkt te worden door het assortiment van een aanbieder wanneer dat niet aansluit bij de behoefte.
----	--	--	---

62	Deel A Aanbestedingsleidraad - 6. Beoordeling	In de paragrafen 6.1.2 en 6.1.3 vraagt de aanbestedende dienst de inschrijver om per kwalitatief criterium (K1 en K2) verschillende specifieke sub-onderwerpen en bullets uit te werken. Voor criterium K1 wordt in totaal 250 punten toegekend en voor criterium K2 is de verdeling over de drie hoofdonderdelen respectievelijk 150, 150 en 50 punten. In paragraaf 6.2.4 staat vermeld dat het beoordelingsteam per kwaliteitscriterium tot één consensusbeoordeling per onderdeel komt. Kunt u verduidelijken hoe de puntenverdeling exact plaatsvindt op het niveau van de specifieke sub-onderwerpen (de afzonderlijke bullets) binnen deze (hoofd)onderdelen? Worden alle afzonderlijk gevraagde elementen/bullets binnen een onderdeel (zoals de 3 bullets bij K1 of de 5 bullets bij K2 Onderdeel 1) gelijk gewogen in de totale score, óf hanteert de beoordelingscommissie een interne sub-puntenverdeling per topic? Indien er sprake is van een interne sub-puntenverdeling, kunt u deze per gevraagde bullet inzichtelijk maken?	De onderliggende onderdelen bij kwalitatieve gunningscriteria K1 (1 onderdeel) en K2 (3 onderdelen) worden integraal per onderdeel in consensus beoordeeld.
----	---	---	---

63	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.3 In-scope	Uit eigen onderzoek bij vergelijkbare instanties en gemeenten is gebleken dat het aanbieden van fietsen in eigen huisstijl en kleur het diefstalaantal in 2025/2026 heeft teruggebracht naar 0 fietsen. Daarnaast is een in huisstijl gekleurde fiets goed voor promotie van een vooruitstrevende Gemeente en aantrekkelijke werkgever. Is de Aanbestedende Dienst bereid om de uitvoering van de tweewielers in een specifieke, uniforme huisstijlkleur als harde eis op te nemen in het PVE?	Opdrachtgever waardeert het meedenken en zal dit bij de daadwerkelijke inzet van fietsen overwegen. Het wordt echter <u>niet</u> als eis opgenomen.
64	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.3 In-scope	Is er al duidelijk hoe de bestickering van de fiets eruit zal komen te zien?	Nee, nog niet. Daarom is er een stelpost opgenomen.
65	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.3 In-scope	Doorgaans zien wij dat een vervangende fiets pas echt nodig is wanneer de beschikbaarheid van de vloot niet meer toereikend is voor het aantal gebruikers. Gaat u akkoord met het vervangen van de eis 'Inzet vervangende fiets indien werkzaamheden langer dan 24 uur duren' met 'Inzet vervangende fiets indien werkzaamheden langer dan 24 uur duren en beschikbaarheid onder de 80% is.'?	Opdrachtgever gaat hier niet mee akkoord. Het meten van beschikbaarheid binnen de gemeente maakt geen onderdeel uit van de gewenste werkwijze.
66	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.2 Programma van Eisen	Om continuïteit en beschikbaarheid in de modellen de aankomende jaren te garanderen, is het advies om de inschrijver met alternatieve fietsen (met dezelfde kwaliteit en specificaties) te laten inschrijven. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat niet akkoord. De in de aanbesteding genoemde fietsen dienen om de vergelijking duidelijk te kunnen maken. Welke fietsen uiteindelijk gevraagd en ingezet gaan worden kunnen hiervan afwijken.

67	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.2 Programma van Eisen	Deze aanbesteding richt zich op de dienstverlening Full Operational lease en niet specifiek op een merk/type fiets. In het PvE worden de minimale functionele en/of technische eisen aan de fietsen voor de afdeling Handhaving benoemd. Naast de fietsen voor de handhaving zijn ook de elektrische fietsen sterk afhankelijk van het aanbod van de leveranciers. Het advies is ook voor elektrische fietsen (net zoals voor de patrol bike) minimale en/of functionele eisen aan de fietsen uit te schrijven. Hiermee wordt zowel kwaliteit als beschikbaarheid geborgd. Gaat u hiermee akkoord?	Opdrachtgever gaat niet akkoord. De daadwerkelijke behoefte verschilt per afdeling/sector, daarom heeft Opdrachtgever een behoefte juist ruim beschreven. Ten tijde van een een aanvraag (na gunning) zal in overleg met de Opdrachtnemer de inventarisatie volgen voor de eisen/wensen en uiteindelijke keuze.
68	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.1 De opdracht - Uitgangspunten	De Opdrachtgever geeft aan een grote voorkeur te hebben voor ondernemers in de regio Eindhoven vanwege operationele en duurzaamheidsvoordelen (de voertuigen bevinden zich in Eindhoven). Inschrijver zet lokaal in Eindhoven gestationeerde monteurs in die onderhoud en reparaties direct op de locatie van de voertuigen uitvoeren. Hiermee worden transportbewegingen van de voertuigen naar een externe werkplaats tot nul gereduceerd, wat leidt tot maximale operationele beschikbaarheid en minimale CO2-uitstoot. Gaat u akkoord met een dergelijke inrichting van on-site service van lokaal gestationeerde monteurs?	Eis #18 omschrijft wat Opdrachtgever verwacht. De on-site service past daarbinnen, mits dit niet alleen daartoe beperkt is. Gebruikers van een fiets moeten ook onderweg bij een fietsenmaker langs kunnen fietsen voor bijvoorbeeld klein herstel.
69	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.1 De opdracht - Aantallen	In de tabel worden de huidige geleasede fietsen weergegeven. Zijn deze aantallen en de diversiteit in modellen representatief voor de te verwachten behoefte in het nieuwe contract?	Nee, de tabel is toegevoegd om een beeld van de actuele situatie te geven. De aanbestedingsstukken geven duidelijkheid over de aantallen die verwacht worden tijdens de looptijd van de raamovereenkomst. Welke modellen daadwerkelijk gevraagd/ingezet worden, wordt nader bepaald na gunning.

70	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2.1 De opdracht - Aantallen	De Leidraad schrijft het volgende: "Ten tijde van gunning worden circa 100 dienstfietsen beschikbaar gesteld/gebruikt. Een deel hiervan (40) is in eigendom van Opdrachtgever (die worden op termijn geschonken aan gelieerde en/of charitatieve organisaties) en een deel is geleased." Heeft de gemeente Eindhoven, op het moment van ingang van dit contract, nog fietsen die zij door de inschrijver wil laten onderhouden?	Nee, dit is niet van toepassing.
71	Deel A Aanbestedingsleidraad - 2 De opdracht	Wordt onder 'Fietsen zonder hulpmotor' de Patrouille fiets bedoeld of kan het zijn dat er ook stadsfietsen uitgevraagd worden? Zo ja, welke eisen worden gesteld aan de stadsfietsen?	Het is ook mogelijk dat er stadsfietsen worden gevraagd. De eisen die daaraan gesteld worden, worden per aanvraag bepaald.
72	Algemeen - certificeringen	Kan de Opdrachtgever bevestigen dat, ter borging van de operationele continuïteit en informatiebeveiliging, geldige en onafhankelijk gecertificeerde ISO 9001 en ISO 27001 certificeringen worden vereist van Inschrijver?	Ja, of gelijkwaardig.
73	Gunningscriteria	In de leidraad is aangegeven dat kwaliteit voor 60% meetelt. Kan de gemeente nader toelichten welke aspecten binnen gunningscriterium K2 het zwaarst wegen bij de beoordeling? Denkt de gemeente hierbij bijvoorbeeld aan procesinrichting, ontzorging, samenwerking, innovatie, risicobeheersing of een andere prioritering?	De beoordelingsaspecten (6.2.1.) worden integraal per onderdeel beoordeeld. Binnen het criterium staat de verdeling van de punten voor de onderdelen, die verdeling geeft aan welke onderdelen het zwaarst wegen.
74	Beoordelingscriteria - uitstekend	Kan de gemeente aangeven welke kenmerken onderscheidend zijn voor een beantwoording die als "uitstekend" wordt beoordeeld ten opzichte van een beantwoording die als "goed" wordt beoordeeld?	Zie ook het antwoord op vraag 8. Voor wat betreft de beoordelingsmethodiek zie hoofdstuk 6.2.

75	KPI's	Worden concrete KPI's, meetmethodieken en praktijkvoorbeelden positief meegewogen binnen de beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria?	Voor wat betreft de beoordelingsmethodiek zie hoofdstuk 6.2. KPI's, meetmethodieken en praktijkvoorbeelden kunnen bijdragen aan een positieve beoordeling (in relatie tot de beoordelingsaspecten).
76	Dashboarding	Worden visuele uitwerkingen, zoals procesflows, implementatieplanningen of dashboards, meegenomen in de kwaliteitsbeoordeling indien deze bijdragen aan de begrijpelijkheid van de beantwoording?	Indien de uitwerking binnen de randvoorwaarden blijft van de aanbesteding dan worden deze meegenomen in de beoordeling.
77	Voorkeursproces	De leidraad beschrijft een voorkeursproces voor de dienstverlening. Staat de gemeente open voor een alternatieve procesinrichting wanneer deze aantoonbaar leidt tot meer ontzorging, kortere doorlooptijden of een hogere beschikbaarheid?	Ja, Opdrachtgever staat open voor optimalisatie van het proces.
78	KPI's	Kan de gemeente toelichten welke KPI's zij gedurende de contractperiode zelf het belangrijkste acht om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren?	Wij horen graag van de inschrijver, de expert, welke KPI's voor opdrachtgever interessant c.q. van meerwaarde zijn.
79	Beschikbaarheidsdoelstelling	Welke beschikbaarheidsdoelstelling heeft de gemeente voor de totale dienstfietsvloot? Hanteert de gemeente hiervoor een minimale norm of verwacht zij dat inschrijvers hiervoor zelf een voorstel doen?	Hiervoor is momenteel geen norm voor vastgesteld. Dit wordt bij de implementatie besproken en dit zal gedurende de duur van de raamovereenkomst worden geoptimaliseerd.
80	Portal	Worden aanvullende functionaliteiten binnen de online portal, bovenop de minimeisen, gewaardeerd indien deze bijdragen aan meer inzicht of minder beheerlast voor de gemeente?	Dit wordt niet specifiek gewaardeerd, maar wordt wel meegenomen in de algemene beoordeling. Dit ligt in de lijn van gunningscriterium K2 onderdeel 2 en 3.