

Nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
Verificatie ISO 96 27001		Kunt u bevestigen dat een inschrijver die zich bevindt in een aantoonbaar en lopend ISO 27001-certificeringstraject kan voldoen aan paragraaf 4.4.3 door middel van de in de aanbestedingsleidraad genoemde alternatieve bewijsvoering, zonder dat dit leidt tot een lagere beoordeling of uitsluiting?	Wij bevestigen dit. Conform Aanbestedingsleidraad paragraaf 4.4.3. volstaat ingeval u zich in een lopend ISO27001 certificeringstraject bevindt het overleggen van bewijs van het stadium waarin het nieuwe certificeringstraject zich bevindt. U volstaat met het toevoegen van een kopie van een toegesneden index van het informatiebeveiligingshandboek, een beschrijving en de beleidsverklaring én een met de certificerende instelling overeengekomen planning van de certificering. Wij benadrukken dat de wijze waarop u voldoet aan de geschiktheidseis Informatiebeveiligingsbeleid in de regel geen invloed heeft op de kwalitatieve beoordeling van uw inschrijving, tenzij relevant voor een betreffend gunningscriterium. Wel benadrukken wij dat u gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst dient te (blijven) beschikken over een hoogwaardig systeem voor informatie en databeveiliging, onderbouwd met minimaal één van de opties zoals vermeld bij de geschiktheidseis. Indien niet langer aan deze verplichtingen wordt voldaan, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst.
97 Portaal		Kunt u bevestigen dat het bestelportaal niet uitsluitend wordt beoordeeld op de mate waarin bestellingen kunnen worden geplaatst, maar tevens op functionaliteiten zoals contractregistratie, rapportage, verlengsignalering, autorisaties, governance, audittrail en inzicht in licentieportfolio's?	Wij beoordelen geen vooraf vastgestelde of afzonderlijke functionaliteiten van het bestelportaal. De beoordeling vindt plaats op basis van de uitwerking van het gunningscriterium als geheel, inclusief de wijze waarop het bestel-/webportaal het bestel -en leverproces ondersteunt en bijdraagt aan de doelstellingen en beoordelingsaspecten zoals beschreven bij het betreffende Gunningscriterium. Indien inschrijver van mening is dat bepaalde functionaliteiten van het bestelportaal, bijvoorbeeld zoals door u benoemd, hieraan aantoonbaar bijdragen, staat het inschrijver vrij deze in de uitwerking en/of de demo-opname te betrekken. Voor zover dergelijke functionaliteiten aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen en beoordelingsaspecten van het gunningscriterium, kan dit positief meewegen in de beoordeling.
Beoordeling 98 demo		Kunt u bevestigen dat de demo-opname primair wordt beoordeeld op gebruiksgemak, ondersteuning van het bestel- en leveringsproces en aansluiting op de eisen uit het Programma van Eisen, en niet op cosmetische aspecten zoals huisstijl, vormgeving of grafische presentatie?	Wij beoordelen geen vooraf vastgestelde of afzonderlijke aspecten van de demo-opname. De beoordeling vindt plaats op basis van de uitwerking van het gunningscriterium als geheel, inclusief de wijze waarop het door u getoonde bestel-/webportaal het bestel -en leverproces ondersteunt en bijdraagt aan de doelstellingen en beoordelingsaspecten zoals beschreven bij het betreffende Gunningscriterium. Hetzelfde geldt voor de door u ingediende demo-opname. Indien inschrijver van mening is dat bepaalde functionaliteiten van het bestelportaal hieraan aantoonbaar bijdragen, staat het inschrijver vrij deze in de uitwerking en/of de demo-opname te betrekken. Voor zover dergelijke functionaliteiten aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen en beoordelingsaspecten van het gunningscriterium, kan dit positief meewegen in de beoordeling.
Functionele 99 uitvragen		Kunt u indicatief aangeven hoeveel functionele uitvragen boven de €70.000-grens de afgelopen vier jaar hebben plaatsgevonden en hoeveel functionele uitvragen gedurende de komende contractperiode worden verwacht?	Zoals reeds aangegeven in het antwoord op vraag #18 in Nota van Inlichtingen I verwachten wij dat een functionele uitvraag zelden zal voorkomen, zeker gedurende de eerste twee contractjaren. De verwachting voor de eerste twee contractjaren is dat in totaal circa 3 functionele uitvragen zullen worden uitgezet. Wij benadrukken dat dit een indicatie/ inschatting is, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
Huidige broker 100 en installed base		Kunt u een indicatie geven van de huidige opdrachtnemer van de overeenkomst voor standaard softwarelicenties en aangeven welk percentage van de huidige installed base momenteel reeds via die overeenkomst wordt afgenomen? Tevens verzoeken wij aan te geven of een geactualiseerd overzicht van de installed base beschikbaar kan worden gesteld.	Zoals aangegeven in de Aanbestedingsleidraad (paragraaf 1.1.), betreft deze aanbesteding het opnieuw in de markt beleggen van de overeenkomst zoals afgesloten onder aanbesteding ‘Standaard software licenties en software asset management’ met kenmerk TN282696. Inschrijver kan het resultaat van deze aanbesteding vinden op TenderNed. Op dit moment wordt reeds ongeveer 75% van de licenties zoals vermeld bij Categorieën A en B afgenomen binnen onderhavige overeenkomst. Het overzicht van de actuele installed base kunt u als bijlage bij de Aanbestedingsdocumenten vinden (Bijlage 1).

101 Nvl V&A 66	Kunt u bevestigen dat in dat geval onder “Leverancier” alleen de Vendor wordt verstaan (Gegadigde verwijst daarbij naar het antwoord bij Nvl V&A 89) , en dat de invulling deze bepaling daarmee afhangt van de mate waarmee de Leverancier daaraan zijn medewerking zal verlenen?	Niet akkoord. Opdrachtgever bevestigt dit niet. Zoals aangegeven in het antwoord op vraag #89 van Nota van Inlichtingen I wordt onder "Leverancier" in het kader van deze opdracht de Opdrachtnemer verstaan die de brokerdiensten verricht, en niet de Vendor. De betreffende bepaling ziet op de dienstverlening van Opdrachtnemer.
102 Nvl V&A 65	“De mogelijkheid van artikel 4.4 blijft op dat niveau dan ook beschikbaar. “ Kunt u bevestigen dat in dat geval onder “Leverancier” alleen de Vendor wordt verstaan (Gegadigde verwijst daarbij naar het antwoord bij Nvl V&A 89), en dat de invulling deze bepaling daarmee afhangt van de mate waarmee de Leverancier daaraan zijn medewerking zal verlenen?	Niet akkoord. Zoals toegelicht in het antwoord op vraag #89 van Nota van Inlichtingen I wordt onder "Leverancier" in deze opdracht de Opdrachtnemer verstaan die de brokerdiensten verricht en niet de Vendor. De mogelijkheid van artikel 4.4 GIBIT 2025 blijft bij Nadere Opdrachten van toepassing, voor zover relevant. Dat Opdrachtnemer voor bepaalde informatie mede afhankelijk kan zijn van een Vendor, doet niet af aan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om relevante risico's binnen de reikwijdte van zijn dienstverlening tijdig te signaleren en onder onze aandacht te brengen.
103 Nvi1 V&A 21/56	Allereerst dank voor uw reactie op vraag #21 en de bereidheid de maximale opslagpercentages voor de categorieën A, B en C met 1 procentpunt te verhogen. Wij waarderen dat u het signaal uit de markt heeft opgepakt. Vraag #56 is echter slechts gedeeltelijk beantwoord. Die vraag bevatte twee onderdelen: (1) het verzoek om een bandbreedte van 3% tot 5%, en (2) , indien u daartoe niet bereid bent, het verzoek om te onderbouwen hoe de uitgevraagde dienstverlening binnen de gestelde maxima structureel kostendekkend kan worden geleverd. Het antwoord verwijst uitsluitend naar #18 en #21; onderdeel (2) blijft onbeantwoord. Wij verzoeken u dat alsnog te beantwoorden. Ter verduidelijking van de omvang, op basis van uw eigen cijfers: het Prijzenblad rekent met een fictieve jaarwaarde van € 330.000, terwijl paragraaf 1.5.1 een geraamde waarde noemt van € 260.000 per jaar (€ 1.040.000 over vier jaar). Bij de na Nvl I verhoogde maxima bedraagt de maximaal haalbare brutomarge op de geraamde waarde daardoor circa € 9.650 per jaar, ofwel circa € 38.600 over de volledige looptijd. Daaruit moeten alle gevraagde verplichtingen worden gedekt. U bevestigt bovendien dat het percentage vaststaat en niet mag worden geïndexeerd. 1. Ondergrens. Zonder ondergrens kan gunning plaatsvinden op 0%, waarbij deze volledige verplichtingenset gedurende vier jaar om niet wordt uitgevoerd. Dat levert een reëel continuïteitsrisico voor de gemeente op. Bent u bereid alsnog een ondergrens te hanteren van ten minste 2% voor alle categorieën? Zo nee, kunt u dan cijfermatig onderbouwen hoe de uitgevraagde dienstverlening bij een opslag van (nagenoeg) 0% structureel kostendekkend kan worden uitgevoerd? 2. Bovengrens. Gelet op de lage absolute contractwaarde en de volledig percentagegebaseerde vergoeding verzoeken wij u de maxima verder te verhogen naar 5,00% voor alle categorieën. Op de geraamde waarde komt dat neer op circa € 13.000 per jaar, in verhouding tot de gevraagde inspanning, en in absolute zin te beperkt om de doelmatige besteding van publieke middelen te raken. Graag uw reactie.	Wij benadrukken, zoals ook gesteld in het antwoord op Nota van Inlichtingen I vraag #21 en #56, dat het inschrijvers vrij staat een opslagpercentage aan te bieden dat aansluit bij hun eigen bedrijfsmodel, kostenstructuur, efficiency, marktpositie en wijze van dienstverlening. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het indienen van een realistische, uitvoerbare en economisch verantwoorde inschrijving. Wij hebben geen inzicht in de kosten van inschrijver. Het is voor ons hierdoor in beperkte mate mogelijk te bepalen dan wel te berekenen welk opslagpercentage minimaal kostendekkend is voor inschrijver. Het is daarmee voor ons niet mogelijk te bepalen of een opslagpercentage van 0% voor inschrijvers niet kostendekkend is. Daarnaast is binnen Nota van Inlichtingen I evenals in onderhavige Nota van Inlichtingen II beschreven welke werkzaamheden van Opdrachtnemer worden verwacht en in welke mate en frequentie functionele vragen worden verwacht. Op basis hiervan gaan wij niet akkoord met een verhoging van het minimale opslagpercentage (ondergrens). Wij gaan deels akkoord met uw verzoek om de maximale opslagpercentages (bovengrens) te verhogen naar 5,00%. Deze verhoging wordt wel toegepast voor Categorie C, maar niet voor categorieën A en B. Wij verwachten dat het zwaartepunt van functionele uitvragen in Categorie C zal zitten, terwijl het zwaartepunt van productgerichte uitvragen in Categorie A en B zal zitten. Derhalve vinden wij een verhoging van het maximale opslagpercentage voor Categorie C gerechtvaardigd in het kader van te verrichten inspanningen, maar zien wij geen gegronde reden om de geldende opslagmaxima voor Categorie A en B te wijzigen. Het plafondbedrag binnen deze aanbesteding is conform de doorgevoerde verhoging aangepast naar € 1.370.400, - excl. btw.

104 Nvi1 V&A 20	Inschrijver dankt de aanbestedende dienst voor de beantwoording van vraag 20 en de gegeven duiding. De gegeven duiding is voor inschrijver echter nog onvoldoende concreet, omdat “advisering over toepasselijke licentievoorwaarden” ruim kan worden geïnterpreteerd en in de praktijk kan variëren van algemene vendor- en licentie-informatie tot juridisch getinte beoordeling van contractuele voorwaarden. Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst daarom nader te concretiseren welke werkzaamheden zij onder deze ondersteuning verwacht. Meer specifiek verzoekt inschrijver te bevestigen dat van opdrachtnemer uitsluitend wordt verwacht dat zij op basis van haar commerciële en operationele kennis van vendors informeert en adviseert over licentiemodellen, gebruiksrechten, vendorbeleid en aandachtspunten voor correcte inzet van software, en dat van opdrachtnemer geen juridisch advies, juridische beoordeling of juridische verantwoordelijkheid wordt verwacht ten aanzien van de uitleg, geldigheid, afdwingbaarheid of naleving van vendorvoorwaarden, EULA’s, contractuele bepalingen of overige juridische documenten. Indien de aanbestedende dienst desondanks een verdergaande verantwoordelijkheid beoogt, verzoekt inschrijver haar concreet te specificeren welke werkzaamheden, resultaten en verantwoordelijkheden zij van opdrachtnemer verwacht, welke informatie en administraties door de aanbestedende dienst beschikbaar worden gesteld, en op welke wijze de aanbestedende dienst voorkomt dat opdrachtnemer verantwoordelijk wordt gehouden voor omstandigheden die buiten haar invloedssfeer liggen, zoals wijzigingen in vendorvoorwaarden, feitelijk softwaregebruik binnen de organisatie of juridische interpretaties van licentie- en contractvoorwaarden.	Wij refereren nogmaals naar het antwoord op vragen #19 en #20 uit Nota van Inlichtingen I. In aanvulling daarop bevestigen wij dat van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze vanuit zijn professionele rol als softwarebroker informeert en adviseert over licentiemodellen, gebruiksrechten, licentievoorwaarden, vendorbeleid, wijzigingen daarin en aandachtspunten voor een correcte inzet en naleving van aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakte licentievoorwaarden, gedurende zowel de looptijd van de overeenkomst als bij functionele/ productgerichte uitvragen. Van Opdrachtnemer wordt niet verwacht dat hij juridisch advies verstrekt, juridische beoordelingen uitvoert of verantwoordelijkheid draagt voor de juridische uitleg, geldigheid, afdwingbaarheid of naleving van vendorvoorwaarden, EULA’s, contractuele bepalingen of overige juridische documenten. Evenmin wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij verantwoordelijkheid draagt voor feitelijk softwaregebruik binnen onze organisatie of voor omstandigheden die aantoonbaar buiten zijn invloedssfeer liggen, zoals wijzigingen in vendorvoorwaarden die niet tijdig aan hem bekend zijn gemaakt. De gevraagde ondersteuning betreft een signalerende en adviserende dienstverlening die naar ons oordeel passend is bij de rol van softwarebroker.
105 Nvi 1 V&A 18	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst te heroverwegen dat de standaardtermijn van vijf (5) werkdagen onverkort geldt voor functionele uitvragen. Een functionele uitvraag omvat als aangegeven meerdere stappen, waaronder marktverkenning, het benaderen van marktpartijen, eventuele vragenrondes, beoordeling van vendorvoorstellen en mogelijk presentaties, demonstraties of een proof of concept. Gelet op deze aard en omvang is een vaste termijn van vijf werkdagen voor het ontvangen van een offerte in de praktijk niet realistisch. Gemiddeld neemt een functioneel traject tussen de 3 tot 8 weken in beslag. De benodigde doorlooptijd verschilt per uitvraag en is afhankelijk van de omvang en complexiteit. Daarom verzoekt inschrijver te bevestigen dat PvE B2.2 niet onverkort van toepassing is op functionele uitvragen, maar dat hiervoor per geval vooraf een redelijke en proportionele planning wordt vastgesteld. Indien de aanbestedende dienst dit niet bevestigt, verzoekt inschrijver concreet toe te lichten hoe zij verwacht dat een zorgvuldige en marktwaardige functionele uitvraag binnen vijf werkdagen kan worden uitgevoerd.	Wij bevestigen dat de in PvE B2.2 genoemde termijn van vijf (5) werkdagen onverkort geldt voor productgerichte uitvragen, maar niet onverkort van toepassing is op functionele uitvragen. Voor functionele uitvragen geldt dat de benodigde doorlooptijd afhankelijk is van de aard, omvang en complexiteit van de behoefte. Voor functionele uitvragen wordt in overleg met Opdrachtnemer per geval een redelijke en proportionele planning vastgesteld. Wij verwachten daarbij wel dat Opdrachtnemer tijdig inzicht geeft in de benodigde activiteiten (stappen), de verwachte doorlooptijd en eventuele afhankelijkheden. De uitgangspunten van PvE B2.2 blijven voor het overige ongewijzigd, m.u.v. hetgeen gesteld in het antwoord op vraag #107.

	Dank voor uw verduidelijking bij vraag #11. Wij begrijpen dat een afwijkende geldigheidsduur wordt geaccepteerd mits deze expliciet op de Offerte wordt vermeld, en dat bij het uitblijven daarvan onverminderd dertig (30) kalenderdagen geldt. Die terugvalbepaling levert een onevenredig risico op. Het vermelden van een afwijkende vendorgeldigheidsduur is een handmatige handeling: geldigheidstermijnen staan per vendor en per quote anders vermeld. Bij het te verwachten offertevolume is een incidentele fout realistisch, ook bij zorgvuldige procesinrichting. De consequentie is dan dat Opdrachtnemer gebonden is aan een termijn die de vendor niet ondersteunt, met een direct financieel risico door prijsvolatiliteit, wisselkoersen of kwartaalvoorwaarden. Wij verzoeken u dan ook met klem eis B2.3 te formuleren als inspanningsverplichting, in die zin dat Opdrachtnemer zich inspant offertes met minimaal dertig kalenderdagen geldigheid aan te bieden en afwijkingen expliciet te vermelden, maar dat bij een uitgebleven vermelding de daadwerkelijke vendorgeldigheidsduur leidend blijft, mits Opdrachtnemer dit onverwijld na constatering meldt en onderbouwt. Dit sluit aan bij eis B2.4, op grond waarvan de originele vendorofferte al onderdeel is van de Offerte. De werkelijke geldigheidsduur is voor u dus altijd verifieerbaar. Graag uw akkoord.	
106 Nvi 1 V&A 11		Wij gaan hiermee deels akkoord. Wij benadrukken hierbij dat het antwoord bij Nota van Inlichtingen I vraag #11 onverkort geldt, met uitzondering van de notitie "<i>Indien geen afwijkende geldigheidsduur kenbaar wordt gemaakt en door ons wordt goedgekeurd, geldt onverminderd de geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen .</i>" Bij deze zin plaatsen wij de kanttekening dat ingeval van een uitgebleven vermelding van de daadwerkelijke vendorgeldigheidsduur op de Offerte, Opdrachtnemer deze alsnog onverwijld na constatering kan melden en onderbouwen bij ons. In dat geval kunnen wij alsnog al dan niet akkoord geven op een afwijkende geldigheidsduur, welke na acceptatie als geldende geldigheidsduur geldt. Wij beoordelen een dergelijk verzoek redelijk en proportioneel in het licht van de omstandigheden van het geval.
	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst haar antwoord op vraag 10 nader te heroverwegen voor zover zij zich het recht voorbehoudt om, bij overschrijding van de leveringstermijn, de betreffende bestelling niet af te nemen of elders te beleggen. Wanneer opdrachtnemer op verzoek van de aanbestedende dienst reeds een inkoopopdracht bij een vendor heeft geplaatst, is deze opdracht in veel gevallen bindend en kan opdrachtnemer deze niet zonder kosten annuleren. Indien de aanbestedende dienst vervolgens besluit de bestelling niet af te nemen of elders te beleggen vanwege een vertraging die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt, ontstaat voor opdrachtnemer een niet-incalculeerbaar financieel risico, terwijl een nieuw inkooptraject doorgaans niet leidt tot snellere levering of betere condities. Daarom verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst te bevestigen dat zij geen gebruik zal maken van het recht om een bestelling niet af te nemen of elders te beleggen indien opdrachtnemer de inkoopopdracht reeds overeenkomstig verzoek heeft geplaatst en de vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door de vendor of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer.	
107 Nvi 1 V&A 10		Wij bevestigen dit. Bij een incidentele overschrijding van de leveringstermijn zullen wij geen gebruik maken van het recht om een bestelling niet af te nemen of elders te beleggen indien opdrachtnemer de inkoopopdracht reeds overeenkomstig verzoek heeft geplaatst en de vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door de vendor of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer. De bewijslast ligt hierbij bij opdrachtnemer.

108 Nvi1 V&A 8	Inschrijver dankt de aanbestedende dienst voor de gedeeltelijke verduidelijking van PvE B5.7. Tegelijkertijd verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst om de verplichting rondom het wijzigen of (her-)registreren van contactpersonen, beheerders of verantwoordelijken bij softwareleveranciers nader te concretiseren en te beperken tot hetgeen redelijkerwijs binnen de invloedssfeer van opdrachtnemer ligt. Inschrijver benadrukt dat het daadwerkelijk wijzigen of (her-)registreren van contactpersonen, beheerders of verantwoordelijken bij softwareleveranciers afhankelijk is van de voorwaarden van de betreffende vendor. In de meeste gevallen kan een dergelijke wijziging uitsluitend worden geïnitieerd, bevestigd of afgerond door de aanbestedende dienst zelf, de opvolgende contractpartij of de nieuwe reseller/partner, omdat zij na overdracht de relevante contractuele en administratieve relatie met de vendor beheren. De huidige opdrachtnemer heeft na beëindiging van de overeenkomst doorgaans geen zelfstandige bevoegdheid meer om namens de aanbestedende dienst wijzigingen in vendoradministraties door te voeren. Daarnaast merkt inschrijver op dat herregistratie of wijziging van contactpersonen bij vendors in de praktijk veelal pas plaatsvindt bij contract renewal, bij een nieuwe order of op het moment waarop de opvolgende partner het contractbeheer feitelijk overneemt. Het door de, op dat moment voormalige opdrachtnemer, laten initiëren van dit proces is niet altijd mogelijk, dan wel onevenredig omslachtig, omdat de vendor in veel gevallen uitsluitend instructies of bevestigingen accepteert van de contracthouder, eindklant of geregistreerde nieuwe partner.	Naar ons oordeel wordt in het antwoord op vraag #8 van Nota van Inlichtingen I reeds voldoende verduidelijkt dat hierbij van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de gevraagde exit-werkzaamheden voor zoverre binnen zijn invloedssfeer uitvoert, waarbij ingeval acties buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen, hij dit kenbaar maakt aan ons onder vermelding van de acties dan wel gegevens die van ons of een opvolgende partij door de Vendor worden verwacht. Opdrachtnemer blijft gehouden zich maximaal in te spannen voor een tijdige, juiste en volledige uitvoering van de (her)registratie. Dit geldt ook ingeval Opdrachtnemer geen bevoegdheid heeft bij de Vendor om namens de aanbestedende dienst wijzigingen in vendoradministraties door te voeren, dan wel een Vendor uitsluitend instructies of bevestigingen accepteert van de contracthouder, eindklant of geregistreerde nieuwe partner.
109 Nvi1 V&A7	Inschrijver verzoekt de aanbestedende dienst nogmaals de in PvE 5.10 opgenomen reactietijd van maximaal vier (4) uur te heroverwegen, althans te kwalificeren als een inspanningsverplichting in plaats van een harde resultaatsverplichting. Inschrijver onderschrijft het belang van een tijdige eerste reactie bij leveringsproblemen, maar acht een generieke reactietijd van vier uur in de dagelijkse praktijk niet onder alle omstandigheden proportioneel of redelijkerwijs te garanderen. Ook wanneer opdrachtnemer haar dienstverlening zorgvuldig heeft georganiseerd, kunnen zich situaties voordoen waarin de primaire contactpersonen tijdelijk niet direct beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door aaneengesloten overleggen, vooraf geplande klantafspraken of andere operationele omstandigheden. In dergelijke gevallen kan een overschrijding van de vieruurstermijn ontstaan zonder dat sprake is van nalatigheid of onvoldoende inzet aan de zijde van opdrachtnemer. Daarom verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst te bevestigen dat de reactietijd van vier (4) uur geldt als inspanningsverplichting, waarbij opdrachtnemer zich aantoonbaar inspant om zo spoedig mogelijk een eerste reactie, ontvangstbevestiging of eerste oplossingsrichting te geven. Indien de aanbestedende dienst hier niet mee akkoord gaat, verzoekt inschrijver de aanbestedende dienst te bevestigen dat een reactietijd van maximaal één werkdag na ontvangst van de melding als redelijk en proportioneel wordt geaccepteerd, mede omdat de kans op niet-beschikbaarheid over een volledige werkdag in de praktijk vrijwel nihil is.	Wij gaan deels akkoord met uw voorstel en heroverwegen de resultaatsverplichting. Eis B5.10 wordt als volgt aangepast: "Opdrachtnemer hanteert een reactietijd van maximaal acht (8) werkuren in geval van problemen na levering. Ter verduidelijking, met 'reactietijd' wordt in deze het afgeven van een eerste reactie (zoals een ontvangstbevestiging of eerste oplosrichting) op een melding bedoeld. Het gaat niet om de termijn waarbinnen een oplossing gefaciliteerd dient te worden (oplostijd)." Wij gaan niet akkoord met het wijzigen van de eis naar een inspanningsverplichting, gezien het belang van adequate en tijdige opvolging van problemen bij levering.